

# Pamata un Saskarsmes prasmju apmācība Tūrisma un pakalpojumu sektoram



## Kopsavilkums

Pamatlīnijas  
un  
Mācību materiāli

Darba pamatprasmes  
Kombinētās pamatprasmes un Komunikāciju apmācība mazkvalificētajiem piecos  
atšķirīgos Eiropas darba sektoros



**Leonardo da Vinci**

## **Pamatprasmes darbā.**

Pēdējo gadu laikā pamata prasmju jautājums ir nonācis Eiropas valstu uzmanības lokā. Īpaša uzmanība tiek pievērsta “funkcionālai lasītprasmei” un “funkcionālai rēķināšanas prasme”, kas definētas kā “spēja lasīt, rakstīt un runāt attiecīgajā valodā, un spēja pielietot matemātiku tādā līmenī, kas nepieciešams darba vietā un sabiedrībā”.

Šis palīglīdzeklis ir radīts galvenokārt pieaugušo izglītības piedāvātājiem, treneriem un pasniedzējiem. Tas sastāv no dažādiem moduļiem. Galvenās nodaļas veltītas informācijai par mērķa grupu, lasītprasmi, rēķināšanas prasmi un sociālām iemaņām, kas ļauj elastīgi izmantot zināšanas, atkarībā no dažādām specifiskām prasībām.

Galvenais mērķis ir dot iespējas darbiniekiem ar uzlabotām pamata prasmēm gan lasītprasmē, gan rēķināšanas prasmē (skaitļi, mērvienības, rēķināšana, lasīšanas uzdevumi, īsi rakstiski uzdevumi). Šajā palīglīdzeklī pievērsta uzmanība arī svarīgām sociālām un komunikatīvām iemaņām, kas sevišķi nepieciešamas attiecīgajā profesijā

## **LASĪTPRASME UN KLIENTU APKALPOŠANA: DIDAKTISKAIS FONSS**

### **Pirmais modulis: apmācības uzdevumi un mērķi:**

Galvenais mērķis: Kursa dalībnieks spēj patstāvīgi iegūt nepieciešamo informāciju.

Mācību procesā ir jāpilda sekojoši kritēriji:

- Uzlabot komunikācijas spējas un rakstītprasmi;
- Ievākt un organizēt informāciju;
- Izprast teksta būtību;
- Veikt informācijas kopsavilkumu;
- Ievākt nepieciešamo informāciju no dažādiem avotiem;
- Sakārtot informāciju alfabēta secībā;
- Aizpildīt formulārus.

## Novērtējums

Galvenie novērtējuma kritēriji:

- Iegūto rezultātu pareizība;
- Informācijas ieguves stratēģijas izvēle.

## Metodes un uzdevumi (1 – 20)

- Alfabētiskā secība;
- Formulāru aizpildīšana;
- Nozīmes izprašana;
- Informācijas meklēšana;
- Verbālā un rakstu darbu saprotamība;
- Vienādību un atšķirību izprašana;
- Veikt kopsavilkumus.

## **Otrais modulis: Informācija kā priekšmets.**

### Apmācības mērķi

Mācību procesā ir jāpilda sekojoši kritēriji:

- Analizēt verbālās komunikācijas vai rakstītā teksta elementus;
- Pielietot iepriekšminētos elementus darba uzdevumos (informēt utt.);
- Atšķirt precīzus formulējumus no neprecīziem formulējumiem;
- Veidot un prezentēt tekstu dažādās formās (grafiskā utt.);
- Pareizi lietot valodu.

## Novērtējums

Galvenie novērtējuma kritēriji ir:

- Iegūto rezultātu pareizība;
- Iespēju robežās veikt subjektīvi izvēlētās darba stratēģijas efektivitātes novērtējumu.

Metodes un uzdevumi: (21 - 26)

- Apraksta veidošana;
- Rakstīšana un izpratne;
- Apraksts paša vārdiem;
- Saskarsmes prasmju apgūšana.

**Skaitīt prasme: Didaktiskais fons.**

**Mācību uzdevumi un mērķi.**

Ar mērķi dot iespēju darba ņēmējam uzlabot pamata prasmes rēķināšanā, darba metodēm un materiāliem ir jāatbilst primārajiem uzdevumiem un mērķiem atbilstošajā darba laukā. Viens no šāda veida apmācības mērķiem ir uzlabot mācekļa spējas un zināšanas matemātisko un valodu prasmju pielietojumā

- Vispārēja matemātikas pamatu atkārtošana (paskaidrot un demonstrēt ar piemēriem); ir nepieciešams pārliecināties, ka katrs klātesošais saprot atkārtotajās vielas saturu (saskaitīšana, reizināšana, dalīšana utt.);
- Neradīt spiedienu mācību darba laikā, dot Kurša dalībniekiem pietiekošu laiku uzdevumu risināšanai;
- Mācību materiāliem un vielai ir jābūt maksimāli pietuvinātai dotajai prakses situācijai un pielietojumam darbā;
- Padarīt mācību priekšmetu Kurša dalībniekiem saistošu;
- Lai padarītu mācību vielu tuvāku praksei, izmantot atbilstošus darba materiālus, piemēram, veidlapas un formulārus ar kuriem darba ņēmējs tiks konfrontēts ikdienas sadzīvē;
- Darba uzdevumi var tikt veidoti uz savstarpējās kurša dalībnieku pieredzes apmaiņas bāzes;
- Lomu spēles klases ietvaros ir intensīvs praktisko sociālo prasmju apmācības veids;
- Uzdevumi ir jāveic individuāli, lai noteiktu skolnieka sapratnes līmeni. Skolnieka iegūtie rezultāti tiek salīdzināti klasē.

Uzdevumi<sup>1</sup> (27 –47) ir attiecināmi uz sekojošiem mācību plāna uzdevumiem:

- Pamata rēķināšanas prasmes, matemātikas zināšanu pielietojums;
- Pamata aritmētikas operāciju pielietošana;

---

<sup>1</sup> Numeracy materials have been taken from three *Target Skills for Work* resources: *Care, Hospitality and Construction*. Copyright © Tribal Education Limited 2005. Used with permission. Target Skills<sup>®</sup> is a registered trade mark of Tribal Education Limited.

- Pareizi izdot naudu;
- Pieņemt maksājumus ar čeku;
- Attiecības aprēķināšana;
- Organizēt darba grafiku;
- Laika menedžments – darba veikšana noteiktā laika grafikā;
- Laika menedžments – pulkstenis;
- Laika menedžments – ēdiena pagatavošanas laiks.

## **Komunikācijas prasme.**

### **Mācību mērķis.**

- Izprast verbālās un neverbālās komunikācijas atšķirības;
- Izprast pamata elementus komunikāciju procesos;
- Adevāti reaģēt uz dažāda veida komunikāciju un situācijām;
- Organizēt darba attiecības ar klientiem;
- Mācēt strādāt komandā.

levērot sekojošu:

- Vispārēja matemātikas pamatu atkārtošana (paskaidrot un demonstrēt ar piemēriem); ir nepieciešams pārliecināties, ka katrs klātesošais saprot atkārtotajās vielas saturu (saskaitīšana, reizināšana, dalīšana utt.);
- Neradīt spiedienu mācību darba laikā, dot Kurša dalībniekiem pietiekošu laiku uzdevumu risināšanai;
- Mācību materiāliem un vielai ir jābūt maksimāli pietuvinātai dotajai prakses situācijai un pielietojumam darbā;
- Padarīt mācību priekšmetu kurša dalībniekiem saistošu;
- Lai padarītu mācību vielu tuvāku praksei, izmantot atbilstošus darba materiālus, piemēram, veidlapas un formulārus ar kuriem darba ņēmējs tiks konfrontēts ikdienas sadzīvē;
- Darba uzdevumi var tikt veidoti uz savstarpējās kurša dalībnieku pieredzes apmaiņas bāzes;
- Lomu spēles klases ietvaros ir intensīvs praktisko sociālo prasmju apmācības veids;
- Uzdevumi ir jāveic individuāli, lai noteiktu skolnieka sapratnes līmeni. Skolnieka iegūtie rezultāti tiek salīdzināti klasē.

Apmācības uzdevumi un mērķi (uzdevumi 48 – 58)

- Komunikāciju veidi,

- Darbs ar klientiem,
- Darbs grupā.

### Zināšanu attīstīšana: Didaktiskais fons.

#### Apmācības mērķi.

- Salīdzināt savu viedokli ar apkārtējo cilvēku viedokļiem;
- Izprast kā personīgās vērtības, pasaules redzējums un pieredze ietekmē viedokli par citiem cilvēkiem;
- Būt spējīgam pieņemt apkārtējo viedokli;
- Meklēt iespējas uzlabot darba kvalitāti.

Apmācības mērķi un uzdevumi (uzdevumi 59 – 70)

- Zināšanu attīstīšana



**Leonardo da Vinci**

Šis projekts ir ticis finansēts ar Eiropas Komisijas LEONARDO DA VINCI programmas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autoru viedokli un Eiropas Komisija nevar tikt uzskatīta par atbildīgu par jebkādu šajā publikācijā iekļautās informācijas izmantošanu.

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Vienna, Austria  
 Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria

Šī publikācija ir tikusi izstrādāta LEONARDO DA VINCI pilotprojekta "Darba pamatiemaņas - apvienotā pamatiemaņu un komunikācijas apmācība neapmācītiem darbiniekiem piecos dažādos Eiropas darba sektoros" ietvaros

Projekta numurs: A/04/B/F/PP-158.132

Nekomerciāliem nolūkiem šīs publikācijas lejupielādes versija vismaz līdz 2009.gada 30.septembrim projekta mājas lapā:

<http://www.basic-skills-for-work.org>