

# Základné zručnosti a komunikácia pre sektor turistiky a rekreácie



## Zhrnutie Smernica a tréningové materiály

Základné pracovné zručnosti

Kombinovaný tréning základných zručností a komunikácie pre nízkokvalifikovaných pracovníkov piatich rôznych európskych pracovných sektorov



Vzdelanie a kultúra

**Leonardo da Vinci**

# ZÁKLADNÉ PRACOVNÉ ZRUČNOSTI

V ostatných rokoch sa vo väčšine európskych krajín venovala zvýšená pozornosť problematike „základných zručností“. Hlavným cieľom bolo objasniť, čo sa vo všeobecnosti chápe pod „funkčnou gramotnosťou“ a „funkčnou matematickou gramotnosťou“, ktoré sa definujú ako „schopnosť čítať, písať a hovoriť vlastným jazykom“ a „ovládanie matematiky na úrovni umožňujúcej vykonávanie bežných činností v zamestnaní a v spoločnosti“.

Tento študijný materiál je určený predovšetkým odborníkom v oblasti vzdelávania dospelých, školiteľom a učiteľom. Pozostáva z modulov a jeho hlavné kapitoly obsahujú informácie o cieľovej skupine, gramotnosti, matematickej gramotnosti a sociálnych zručnostiach. Táto štruktúra umožňuje jeho flexibilné používanie podľa konkrétnych požiadaviek.

Jeho prvoradým cieľom je rozvíjať základné zručnosti pracovníkov z matematiky a jazyka (čísla, jednotky merania, výpočty, čítanie s porozumením, krátke slohové práce). Súčasťou študijného materiálu sú aj dôležité sociálne a komunikačné zručnosti, ktoré sú pre túto profesiu nepostrádateľné.

## GRAMOTNOSŤ: DIDAKTICÉ VÝCHODISKÁ

### Modul 1: Informácia ako účel

Vzdelávacie ciele:

1. Všeobecné ciele: Nadobudnúť a rozvíjať schopnosti získavania potrebných informácií.
2. Konkrétne ciele: Nadobudnúť a rozvíjať tieto schopnosti:
  - Zrozumiteľne vyjadrovať vlastné názory a porozumieť názorom iných v ústnej aj písomnej komunikácii.
  - Získavať, triediť a systematizovať informácie.
  - Porozumieť významu textu.
  - Zosumarizovať obsahu textu vlastnými slovami.
  - Vyhľadať informácie v textoch, grafoch a tabuľkách.
  - Usporiadať slová v abecednom poradí.
  - Vyplňať formuláre a tlačivá.
  - Pochopiť príčinnú súvislosť.
  - Pochopiť rozdiel medzi *informáciou* a *názorom*.

Hodnotenie

Hlavné kategórie hodnotenia:

- správnosť riešenia (pri úlohe zoradiť v abecednom poradí, porozumieť, rozlišovať, vyplniť tlačivo);
- dodržiavanie zásady výberu informácií (stratégia potrebná k vzájomnému porozumeniu v ústnej aj písomnej komunikácii).

## Metódy a cvičenia (1 – 20)

- Usporiadanie slov v abecednom poradí.
- Vypĺňanie formulárov.
- Pochopenie významu textu.
- Vyjadrenie inými slovami (parafrázovanie).
- Vyhľadávanie informácií.
- Zrozumiteľné písomné a ústne vyjadrovanie.
- Pochopenie podobností a rozdielov.
- Sumarizácia vlastnými slovami.

## Modul 2: Informácia ako nástroj

### Ciele vzdelávania

Stanoviť a ďalej rozvíjať schopnosť:

- analyzovať prvky písaného textu a verbálnej komunikácie s cieľom identifikovať prvky a stratégie použité v záujme dosiahnutia konečného cieľa,
- využiť analyzované prvky na dosiahnutie komunikačných cieľov: písomný prejav s cieľom informovať, vysvetliť, zaangažovať, poďakovať, sťažovať sa a pod.,
- rozlíšiť v texte implicitné a explicitné: vyvodzovať, vedieť, predpokladať, považovať za isté,
- zostaviť a vytvoriť adekvátne štruktúrované a graficky upravené textové formuláre,
- používať adekvátny jazykový register,
- vytvoriť textové typológie vhodné pre rôzne kontexty a situácie.

### Hodnotenie

Hlavnými hodnotiacimi kritériami sú:

- správnosť identifikovaného riešenia,
- môžete hodnotiť aj efektívnosť prijatej stratégie podnietením účastníka, aby najprv zadefinoval cieľ (informovať, zaangažovať a pod.) a následne zhodnotil vplyv zvolenej stratégie na stanovený cieľ (nesmiete zabúdať na subjektívnosť interpretácie cvičenia). Môžete tematicky nadviazať na časti „Starostlivosť o zákazníkov“ a „Témy a názory“.

## Metódy a cvičenia: (21 - 26)

- Písomný opis
- Čítanie s porozumením
- Opis vlastnými slovami
- Komunikácia

# MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ: DIDAKTICKÉ VÝCHODISKÁ

## Obsah a ciele vzdelávania

Zamerajte sa na pracovné prostredie a využiteľnosť poznatkov v každodennej práci!

Aby si účastníci zdokonalili základné zručnosti v oblasti matematiky, metódy a prostriedky používané počas kurzu pre pracovníkov v sektore turistiky a rekreácie sa musia sústreďovať predovšetkým na úlohy a povinnosti vyplývajúce z praktických činností v tejto oblasti.

Zvážte nasledovné:

- Všeobecné zopakovanie základov matematiky (teoretické aj praktické) a ovládania základných matematických úkonov (sčítanie, odčítanie, násobenie, delenie s pod.).
- Vyhýbajte sa stresovým situáciám - dajte účastníkom na jednotlivé cvičenia dostatok času.
- Všetky vzdelávacie materiály a použité príklady musia byť využiteľné v praxi a vychádzať z praktických skúseností účastníkov.
- Zameriavajte sa na témy, ktoré sa týkajú bezprostredného pracovného prostredia účastníkov a poukážte na ich praktické využitie, zameriavajte sa na témy súvisiace s pracoviskom (pozri metódy a vzorové pomôcky nižšie).
- Používajte autentické materiály (napríklad tlačivá), ktoré budú účastníci potrebovať vo svojej každodennej práci (tlačivá, ktoré sa používajú v niektorých firmách), a pomocou nich poukážte na praktický význam preberaného učiva.
- Požiadajte účastníkov, aby si priniesli vlastné vzorové tlačivá a motivujte ich k tomu.
- Cvičenia sa dajú vždy využiť ako východisko vzájomnej výmeny skúseností, sú konštruktívnym odzrkadlením zručností účastníkov, ich silných aj slabých stránok a zároveň východiskom diskusie o úspechoch a neúspechoch, ktoré účastníci v minulosti zažili a o ich budúcich perspektívach a pod.
- Takýmto spôsobom sa základné matematické cvičenia môžu stať aj východiskom pre komunikačný tréning (spojený s nácvikom sociálnych zručností), počas ktorého si účastníci osvoja efektívnu výmenu informácií.
- Cvičenia môžu byť aj písomnou prípravou na hranie rôznych scénok, ktoré účastníci zahrajú pred triedou (t.j. intenzívny praktický tréning sociálnych zručností).
- Účastníci musia cvičenia vypracovať samostatne, aby ste mohli skontrolovať, do akej miery učivo zvládli. Výsledky porovnajte v rámci triedy.

Cvičenia<sup>1</sup> (27 –47) sa zameriavajú na tieto aspekty:

- Používanie základných aritmetických úkonov
- Používanie základných aritmetických úkonov formou kontroly pokladničných blokov
- Vrátenie správnej sumy peňazí
- Čítanie údajov na výplatnej páske
- Jednotky meraní

---

<sup>1</sup> Matematické materiály boli prevzaté z nasledujúcich troch zdrojov *Target Skills for Work: Care, Hospitality a Construction*. Copyright © Tribal Education Limited 2005. Prevzatí na základe povolenia. Target Skills<sup>®</sup> je registrovanou obchodnou značkou Tribal Education Limited.

- Správne čítanie dátumov „spotrebujte do“
- Kontrola skladových zásob – systematizácia dátumov
- Časový manažment – urobte to načas!
- Časový manažment – Analógové a digitálne hodiny
- Časový manažment – Doby varenia

## KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI

### Ciele vzdelávania

- Poznať a diferencovať základné aspekty verbálnej aj neverbálnej komunikácie.
- Pochopiť základné prvky komunikačných procesov a metód podľa typológie osôb a udalostí.
- Uvedomiť si vlastné správanie s cieľom vytvoriť si vhodnejší postoj k ľuďom a situáciám.
- Nadobudnúť, resp. rozvíjať schopnosti potrebné v situáciách riadenia vzťahov so zákazníkmi.
- Nadobudnúť, resp. rozvíjať schopnosť tímovej práce.

Zvážte nasledovné:

- Všeobecné zopakovanie základov matematiky (teoretické aj praktické) a ovládania základných matematických úkonov (sčítanie, odčítanie, násobenie, delenie s pod.).
- Vyhýbajte sa stresovým situáciám - dajte účastníkom na jednotlivé cvičenia dostatok času.
- Všetky vzdelávacie materiály a použité príklady musia byť využiteľné v praxi a vychádzať z praktických skúseností účastníkov.
- Zameriavajte sa na témy, ktoré sa týkajú bezprostredného pracovného prostredia účastníkov a poukážte na ich praktické využitie.
- Používajte autentické materiály (napríklad tlačivá), ktoré budú účastníci potrebovať vo svojej každodennej práci (tlačivá, ktoré sa používajú v niektorých firmách), a pomocou nich poukážte na praktický význam preberaného učiva.
- Požiadajte účastníkov, aby si priniesli vlastné vzorové tlačivá a motivujte ich k tomu.
- Cvičenia sa dajú vždy využiť ako východisko vzájomnej výmeny skúseností, sú konštruktívnym odzrkadlením zručností účastníkov, ich silných aj slabých stránok a zároveň východiskom diskusie o úspechoch a neúspechoch, ktoré účastníci v minulosti zažili a o ich budúcich perspektívach a pod.
- Takýmto spôsobom sa základné matematické cvičenia môžu stať aj východiskom pre komunikačný tréning (spojený s nácvikom sociálnych zručností), počas ktorého si účastníci osvoja efektívnu výmenu informácií.
- Cvičenia môžu byť aj písomnou prípravou na hranie rôznych scénok, ktoré účastníci zahrajú pred triedou (t.j. intenzívny praktický tréning sociálnych zručností).

Obsah a ciele vzdelávania (cvičenia 48 – 58)

- Komunikačné štýly
- Starostlivosť o zákazníkov
- Tímová práca

# SEBAPOZNANIE: DIDAKTICKÉ VÝCHODISKÁ

## Ciele vzdelávania

- Zvýšiť sebaopoznanie účastníkov prostredníctvom porovnávania rôznych tém a rôznych názorov na ne.
- Pri sebaopoznávaní zdôvodniť a prediskutovať rôzne témy s cieľom naučiť sa formovať vlastné názory a obhajovať ich, osvojiť si aktívne počúvanie iných „tvorcov názorov“.
- Pozorovanie vonkajšieho sveta ako prípravná fáza na sebahodnotenie.
- Lepšie poznanie seba samých, svojich schopností, postojov a oblastí, ktoré si vyžadujú zlepšenie.

Obsah a ciele vzdelávania (cvičenia 59 – 70)

- Sebaopoznanie



Vzdelanie a kultúra

## Leonardo da Vinci

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Viedeň, Rakúsko  
Tlač: Plankopie Eder, Viedeň, Rakúsko

Táto publikácia vznikla v rámci pilotného projektu LEONARDO DA VINCI „Základné pracovné zručnosti – Kombinovaný tréning základných zručností a komunikácie pre nízkokvalifikovaných pracovníkov piatich rôznych európskych pracovných sektorov“.

Tento projekt je financovaný Európskou komisiou prostredníctvom programu LEONARDO DA VINCI. Táto publikácia vyjadruje výhradne názory jej autorov a Komisia žiadnym spôsobom nezodpovedá za použitie v nej uvedených informácií.

Číslo projektu: A/04/B/F/PP-158.132

Pre nekomerčné účely. Elektronická verzia publikácie bude k dispozícii minimálne do 30. septembra 2009 na webovej stránke projektu:

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