

Aktivni metodi poučevanja pri praktičnem pouku turizma in ekonomije



Manuela Kuzmin Delgiusto, učiteljica strokovne teorije in praktičnega pouka, Srednja šola Izola

Učitelji pri svojem delu uporabljamo različne učne metode. Le-te sestavljajo celoto načinov izvajanja pouka. Izbira ustrezne metode je odvisna od vsebine, ciljev, starosti učencev oz. dijakov ... V članku sem opisala dve učni uri, kjer sem večji del časa posvetila aktivnim metodam poučevanja. V prvem primeru sem izbrala igro vlog. Dijaki so bili v vlogi receptorja in gosta. Reševali so pritožbe. V drugem primeru sem izbrala slepi test, kjer so dijaki poskušali čokolado in spoznali lastnost nepopolne konkurence. Skoraj dvajsetletne izkušnje v šolstvu so mi pokazale, da dijaki na takšen način hitreje dosežejo učne cilje in kompetence. Pouk je za povrh bolj sproščen, počutje dijakov pa boljše.

Uvod

V izobraževalnih programih srednjega in strokovnega izobraževanja so v učnih načrtih navedeni usmerjevalni in operativni cilji ter poklicne kompetence. Na nas, učiteljih, je, da znamo pri učnem procesu izbrati ustrezne učne metode, ki bodo omogočile doseganje ciljev in kompetenc. V svojem članku predstavim in opišem potek dveh učnih ur, kjer sem uporabila aktivni učni metodi. Namen je približati proces pridobivanja poklicnih kompetenc in doseganje ciljev skozi konkretni opis ur.

V začetku 20. stoletja so reformni pedagogi zasnovali sodobne metode poučevanja, kot so: igra vlog, učenje s simulacijo in ustvarjalne delavnice. Na podlagi skoraj dvajsetletnega poučevanja na srednji šoli in rezultatov anket, ki jih vsako leto rešujejo dijaki ob zaključku šolskega leta, ugotavljam, da se dijaki naučijo največ in počutijo najbolje, ko so pri pouku aktivni. Zato poskušam v učni proces uvajati aktivne metode. Seveda to ni izvedljivo pri vseh urah in modulih. Frontalno učno obliko z razlago uporabljam zlasti v uvodnem in sklepnem delu učnega procesa ter na začetku obravnavanja nove učne snovi. V nadaljevanju bom predstavila primera, ki sta po opravljeni evalvaciji v razredih izstopala zaradi največjega navdušenja dijakov in uspešno osvojenih učnih ciljev.

Igra vlog – reševanje pritožb

V katalogu znanja za Hotelska in receptorska dela (smer gastronomija in turizem) je zapisanih več poklicnih kompetenc. Med ključne kompetence sodi opravljanje receptorskih in hotelskih storitev. Pomembna veščina pri delu z gosti je tudi reševanje pritožb. Na začetku učne ure poskušam dijake motivirati s trditvijo, ki je morda z njihovega stališča provokativna. Vsaka pritožba je lahko darilo. Dijaki so običajno mnenja, da je pritožba nekaj negativ-

nega, da je povezana z neprijetnim dogodkom. Na primeru jim razložim, da gostje s pomočjo pritožbe pomagajo gostinskemu obratu odkriti šibke točke. Posledično to pripomore k višji kakovosti storitev. Uspešno rešena pritožba pomeni tudi trdnejšo vez med gosti in obratom. Ne smemo zanemariti niti finančnega vidika, saj je pridobivanje novih gostov dražje kot ohranjanje stalnih. V osrednjem delu učne ure dijaki spoznajo osnovna pravila pri obravnavanju pritožb. Učno uro zaključim z vprašanjem za razmislek: »Kako lahko goste motivirate, da opozorijo gostinski obrat na šibke točke?« V tej učni uri sem se posluževala predvsem metode ustne razlage.

V naslednji učni uri dijake povprašam o odgovorih na zastavljeno vprašanje. Dijakom razložim navodila za uro. Razdelim jih v dve skupini. Dijaki prve skupine nastopajo v vlogi receptorja, ki rešuje pritožbo. Dijaki druge skupine so v vlogi gosta, ki se na recepciji pritoži. Predhodno pripravim listke in lonček. Vsak dijak iz lončka potegne listek. Na listku je zapisana vloga in zaporedna števila predstavite. Npr. dijak potegne listek, na katerem piše Receptor 2, kar pomeni, da bo v vlogi receptorja. Dijak, ki je potegnil listek z napisom Gost 2, bo igral vlogo gosta in bo v paru z receptorjem številka 2. Pri sebi imam oštevilčene listke, na katerih so zapisani primeri pritožb. Posamično z dijakom, ki je v vlogi gosta, zapustim učilnico. Pred učilnico dijaku izročim list s pritožbo.

V razredu se receptor postavi za receptorski pult (pouk poteka v specializirani učilnici) in se pripravi na igro vlog. Ostali dijaki so v vlogi gledalcev in ocenjevalcev. Vsi dijaki že pri razlagi navodil za delo dobijo ocenjevalni obrazec za ocenjevanje receptorja, kjer so navedeni kriteriji (glej ocenjevalni obrazec za pritožbo). Sledi igra vlog. Dijake, ki so v vlogi gosta, poskušam vzpodbuditi, da čim bolj do-



živeto zaigrajo vlogo. Pomembno je, da dijaki receptorji vnaprej ne izvedo za vsebino pritožbe, saj v praksi gost stopi pred receptorja in poda pritožbo. Receptor mu ne odvrne: »Gospod, potrebujem pet minut za pripravo.«

Po vsaki zaigrani pritožbi sledi faza analize in refleksija. Dijake ocenjevalce opozorim, da najprej pohvalijo, kar je bilo dobro, šele nato predlagajo izboljšave. Velikokrat dijaki, ki so bili v vlogi receptorja, želijo sami analizirati svoj nastop. Pomembno je, da analiza zajema čim več vidikov in da so dijaki pri tem aktivni. V fazi povzetka dijaki povežejo celotno izkušnjo s svojimi preteklimi izkušnjami in s teoretičnimi ugotovitvami. Pomembno je, da učitelj opozori dijake o možnosti uporabe te izkušnje v svoji nadaljnji praksi. Sledi zadnja faza, faza evalvacije, kjer skupaj pogledamo učinkovitost izkušnje.

OCENJEVALNI OBRAZEC ZA PRITOŽBO

DIJAK: _____

Kriteriji		Pridobljeno število točk
STROKOVNOST	- izrazoslovje	5
IZNAJDLJIVOST	- domiselnost rešitve, realnost	5
SPOSOBNOST REŠEVANJA in OBVLADOVANJA SITUACIJE	- upoštevanje pravil za reševanje pritožb	5
PRVI VTIS	- pristop, govorica telesa - stik z gostom - obrazna mimika	5
UREJENOST	- uniforma	5
KOMUNIKACIJA	- obvladovanje govora - jasnost in razumljivost	5
SKUPAJ		30

Naslednjo šolsko uro se vlogi zamenjata. Primeri pritožb so novi.

Reševanje pritožbe

Igra pri pouku je lahko učinkovit način izobraževanja, saj zbujata učenčovo pozornost. Motivira k dejavnosti, ni enolična, zmanjšuje neprimerne dejavnosti, spodbuja različne aktivnosti, vse skupaj predstavlja visok izobraževalni učinek igre, kar se kaže v trajnosti učenčevega znanja (Bognar 1987).

V nasprotju s spontano otrokovo igro je didaktična igra osredotočena na doseganje učnih ciljev. In to moramo imeti v mislih učitelji, ko načrtujemo pouk.

Nekaj primerov pritožb

1. Na recepcijo pride nosečnica, ki je vidno vznemirjena in sopiha, pritožuje se, ker dvigalo že drugi dan ne dela, ona pa ima sobo v četrtem nadstropju. Prehoditi mora sto stopnic.
2. Gost se pritožuje in je zgrožen, ker je natakar v baru nevljuden, ob plačilu je zahteval še napitnino in je čakal, dokler mu je gost ni dal.
3. Gost se pritožuje, ker v sobi ni bombažnih rjuh, ob prihodu je na recepciji opozoril, da ima alergijo na sintetične materiale.
4. Gost se pritožuje nad kvaliteto kruha, za zajtrk ponujajo samo navaden bel kruh, in to v današnjem času, ko vsi vemo, da ni zdrav. Hotel pa se na spletni strani hvali, da ima bogato kulinarčno ponudbo.
5. Gost je na recepciji naročil taksi. Receptor mu je sporočil, da se je dogovoril za ceno 20 evrov. Taksist zahteva po opravljeni storitvi 50 evrov, gost mu noče plačati. Taksist čaka pred hotelom na plačilo, gost se na recepciji razburjen pritožuje.

Slepi test – konkurenca na trgu čokolade

V programu ekonomski tehnik je pri predmetu sodobno gospodarstvo formativni cilj, da dijak prepozna konkurenco na različnih trgih v sodobnem gospodarstvu. Idejo za izvedbo učne ure sem dobila, ko sem v strokovni literaturi prebrala, da velik del Američanov pri slepem testu ne loči med pijačama Coca-Cola in Pepsi. Proizvajalci nas poskušajo z intenzivnim tržnim komuniciranjem prepričati, da je njihov izdelek edinstven. V realnosti pa v nekaterih panogah med izdelki ni bistvenih razlik. Izdelki so v naših očeh torej raznoliki, dejansko pa se zelo približujejo istovrstnosti. Pomembno vlogo imajo pri tem blagovne znamke. Odločila sem se, da bom slepi test izvedla v razredu. Učna ura je bila zelo dobro sprejeta, pri evalvaciji na koncu šolskega leta je večkrat omenjena kot najzanimivejša in poučna. Seveda sem jo pri pouku še večkrat uporabila.



Poskušanje čokolade

Dijake že pred izvedbo učne ure prosim, da naslednjič prinesejo 100 gramsko mlečno čokolado. Običajno se dijaki sami javijo. Določimo različne blagovne znamke čokolad, kot so: Gorenjka, Dorina, Milka, trgovska blagovna znamka Mercator ... Seveda tudi sama kupim vsaj dve ali tri čokolade. Naslednjo šolsko uro prosim štiri ljubitelje čokolade, da zapustijo razred. Določim zapisnikarja in pomočnika pri izvedbi slepega testa. Na prtičke na mizi nalomimo koščke čokolade in jih obrnemo tako, da se ne vidi blagovne znamke čokolade. Dijaki si na list zapišejo zaporedje čokolad na prtičku. Dijak pomočnik pripelje pred vrati čakajočega sošolca v razred z čez oči zavezano ruto. Posede ga pred koščke čokolad. Dijak poskuša čokolado in ugotavlja blagovne znamke. Postopek ponovimo še z ostalimi tremi dijaki. Sledi faza analize, ki osmisli izkušnjo. V tej fazi preverimo pravilnost izbranih blagovnih znamk. Rezultati vedno znova dokažejo, da dijaki v večini primerov pri slepem testu ne prepoznajo blagovnih znamk čokolad. Najpogosteje je prepoznana blagovna znamka Milka, vendar le pri dijaki, ki jo uživajo skoraj vsak dan. Na primeru slepega testa skupaj izpeljemo eno izmed značilnosti nepopolne konkurence, pomen blagovnih znamk in posledično višjih cen. To je tudi dobra iztočnica za razmišljanje o učni temi tržno komuniciranje. Sledi zadnja faza, evalvacija, ki je lažja, če so cilji jasno postavljeni.

»Metode izkušenjskega učenja dejavno in neposredno vključijo udeležence v učni proces. To spodbuja motivacijo, dviga osebno zavzetost, poveča empatijo, razgrne protislovja med lastno in tujo izkušnjo, med cilji in procesi ... in s tem pomaga spreminjati utrjena stališča; razširja perspektivo pogleda na »vsakdanje« pojave; poveže prej ločene vidike (spoznavni, čustveni, akcijski); pomaga pridobiti razne spretnosti, zlasti komunikacijske.« (Tomić 2003, 102)

Sklep

Na uspešnost učnega procesa in doseganje zastavljenih ciljev pripomore več dejavnikov, med njimi je tudi izbira ustreznih učnih metod. Učne metode, pri katerih so udeleženci neposredno vključeni in imajo aktivno vlogo, so dobro sprejete ter pomagajo dijakom pridobiti razne spretnosti. Igra vlog in slepi test sta se v praksi izkazali kot izjemno učinkoviti ter dobro sprejeti. Pri svojem delu bom tudi v bodoče iskala vsebine in načine uvajanja aktivnih metod.

Viri in literatura

Bognar, L. (1987). *Igra pri pouku na začetku šolanja*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
Tomić, A. (2003): *Izbrana poglavja iz didaktike*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
Turistično gostinska zbornica Slovenije (2020): Pravilnik 26 Tekmovanje dijakov srednjih, šol za gostinstvo in turizem Slovenije – smer turizem. Dostopno na <https://gtzslovenije.si/wp-content/uploads/2019/09/PRAVILNIK-22-EKIPNO-TEKMOVANJE-DIJAKOV-SREDNJIH-%C5%A0OL-TURIZEM.pdf>, 9.1. 2021.