

Task-Based Language Learning Toolkit for Tourism
„TBL 4 TOURISM” | Skupno poročilo
fokusnih skupin

Številka projekta: KA220-VET-E2D71922

Konzorcij projekta TBL 4 Tourism 2022



Partnerji



1. Uvod

To poročilo predstavlja povzetek dejavnosti in rezultatov, ki so jih partnerji dosegli v fazi fokusnih skupin v okviru prvega rezultata projekta - naloge TBL za turizem.

Pred fokusnimi skupinami so vsi projektni partnerji uspešno izvedli nacionalne raziskave in intervjuje s strokovnjaki, kar je privedlo do naslednjih pomembnih ugotovitev:

i) delovno mesto natakarja je bilo izbrano kot delovno mesto z največjo potrebo po dodatnem usposabljanju na področju uporabe angleščine kot drugega tujega jezika

ii) vsi partnerji so učitelje jezikov in strokovne delavce za poučevanje jezikov s širokega področja poklicnega izobraževanja in usposabljanja uspešno vključili v projekt

iii) pridružene partnerske institucije in organizacije so bile uspešno vključene, kar je ustvarilo priložnosti za nadaljnje sodelovanje

iv) zasnovan je bil predhodni seznam nalog, ki jih opravljajo natakarji z uporabo angleščine kot tujega jezika:

- Sprejemanje naročil za hrano in pijačo, dajanje informacij o hrani in pijači v restavraciji.
- Sprejemanje gostov in odprava gostov (prijava, odjava) ter zagotavljanje informacij o hotelskih zmožljivostih.
- Odzivanje na (tipične) pritožbe in vprašanja v restavraciji in/ali hotelu.
- Odgovarjanje na vprašanja in zagotavljanje informacij o različnih vidikih lokalne turistične ponudbe.
- Pojasnjevanje vidikov lokalne/nacionalne kulture, običajev in tradicije.
- Zagotavljanje informacij o voznih redih, poteh javnega prevoza, taksijih, usklajevanje z organizatorji potovanj.
- Zagotavljanje informacij o cenah, načinih plačila in lokalnem nakupovanju.
- Odgovarjanje na telefonska vprašanja o lokalni turistični ponudbi, vključno z nastanitvijo, hrano, lokalnimi izleti.
- Sodelovanje na turističnih sejmih in promocijskih dogodkih ter srečanja s poslovnimi partnerji.
- Predstavljanje in prodaja storitev in izdelkov lokalnega turizma.
- Sprejemanje potnikov in prodaja vozovnic.

2. Metodološki pristop in ugotovitve

Fokusne skupine so organizirali vsi partnerji po navodilih, ki so jih pripravili na Jezikovni šoli Blackbird. Cilji fokusnih skupin so bili naslednji:

1. Opredeliti deset nalog, ki jih opravljajo natakariji kot ključni poklic v turizmu, opredeljen v prejšnji fazi projekta.
2. Razjasniti profile in vloge ključnih udeležencev usposabljanja v okviru projekta TBL 4 Tourism (natakariji kot končni uporabniki in učitelji/trenerji kot ciljna skupina).
3. Opredeliti pot nadaljnjega razvoja projektних rezultatov glede na pričakovano institucionalno podporo deležnikov, kot so oblikovalci politik, mreže šol in delodajalcev itd.

Pomemben podatek za fazo fokusnih skupin je bil predhodni seznam ciljnih nalog, opredeljenih v prejšnjih dejavnostih. Na podlagi skupnega dogovora so partnerji za analizo potreb uporabili dva ključna instrumenta:

a) Vprašalnik: SLB je oblikovala vprašalnik z zaprtimi možnostmi, ki so ga izpolnili strokovnjaki v okviru priprav na srečanje fokusne skupine. Strokovnjaki so 22 nalog, ki jih opravljajo natakariji, ocenili z vidika pogostosti, težavnosti in zmožnosti za učenje. Čeprav je bilo med partnerji dogovorjeno, da je vprašalnik neobvezen, je tistih, ki so odgovorili na vprašanja bilo kar 59, kar je pomembno prispevalo h končnim rezultatom.

b) Fokusne skupine: v skladu z določenim postopkom je bilo organiziranih pet fokusnih skupin, v katerih je sodelovalo 39 udeležencev. Dejavnosti fokusnih skupin so zagotovile optimalno ravnovesje različnih vidikov in na splošno privedle do ustreznih ugotovitev za zadnjo fazo prvega rezultata projekta.

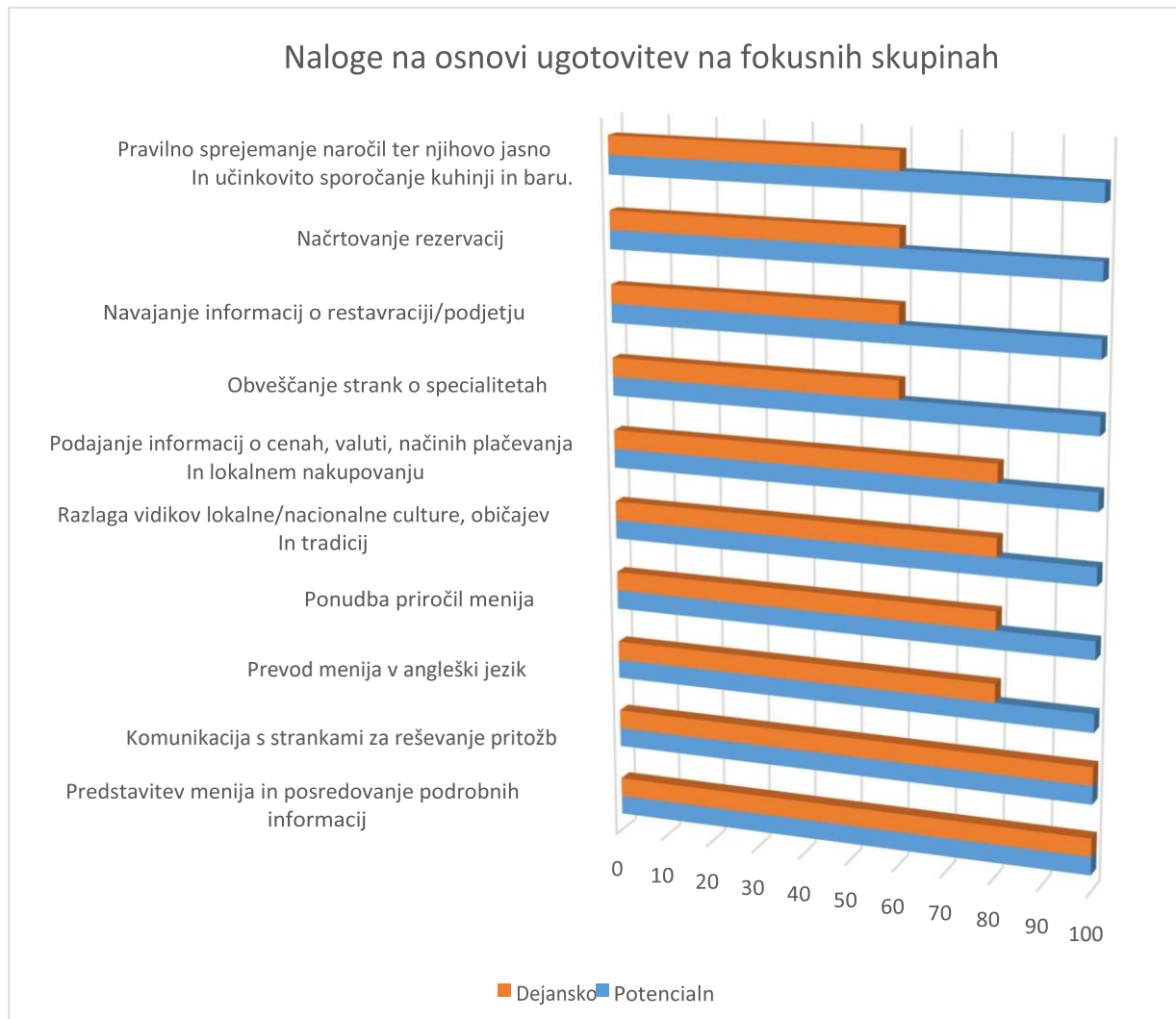
Naslednja tabela predstavlja povzetek analize potreb v fazi fokusnih skupin - opredelitev desetih ciljnih nalog za nadaljnjo pripravo končnega seznama, ki bo vključen v drugi rezultat projekta - Pedagoški učni načrt TBL.

	NALOGA	Razmerje prekrivanja*
1	Predstavitve menija in posredovanje podrobnih informacij	5 : 5
2	Komunikacija s strankami za reševanje pritožb	5 : 5
3	Prevajanje menija v angleški jezik	4 : 5
4	Ponudba priporočil menija	4 : 5
5	Razlaga vidikov lokalne/nacionalne kulture, običajev in tradicij.	4 : 5
6	Podajanje informacij o cenah, valuti, načinih plačevanja in lokalnem nakupovanju.	3 : 5
7	Obveščanje strank o dnevni specialitetah	3 : 5
8	Navajanje informacij o restavraciji/podjetju	3 : 5
9	Načrtovanje rezervacij	3 : 5
10	Pravilno sprejemanje naročil ter njihovo jasno in učinkovito sporočanje kuhinji in baru.	3 : 5

* Razmerje prekrivanja označuje število ciljnih skupin, ki so nalogo uvrstile med svojih deset najboljših izbir.

Fokusne skupine so na podlagi ugotovitev raziskave pripravile seznam nalog za vključitev v pedagoški načrt TBL in nadaljnje usposabljanje.

Analiza posameznih ugotovitev je pokazala precejšnje prekrivanje med različnimi sklepi fokusnih skupin, kot je prikazano v spodnjem grafu.



Graf 1: Prekrivanje med ugotovitvami različnih partnerskih fokusnih skupin

3. Metodološki pristop in ugotovitve

Uspešno je bila zaključena faza fokusnih skupin v okviru prvega rezultata projekta - naloge TBL za turizem.

Partnerji so v skladu z zastavljenim načrtom dosegli glavni cilj in pripravili predhodni seznam ciljnih nalog za nadaljnjo pripravo v okviru drugega rezultata projekta - Pedagoški učni načrt.

Rezultati analize potreb so bili zbrani v nacionalnih poročilih in povzeti za nadaljnjo pripravo na drugem transnacionalnem projektnem srečanju v Yorku v Združenem kraljestvu.

Različne dejavnosti, izvedene v okviru faze fokusnih skupin, so prav tako prinesle veliko pomembnih podatkov za uspešno delo na glavnem projektnem rezultatu ter razvile platformo za zelo učinkovito komunikacijo in sodelovanje med partnerji kot jamstvo za uspešen razvoj naslednjih rezultatov projekta.

