

ENTERPRISED

Voksne elever klare for arbeidsmarkedet

IO3: Metodologisk guide for voksenopplæringsinstitusjoner og reiselivsnæring "Get enterprised - Arbeidsopplæring for trener i voksneopplærings"

Skrevet av PYMEV

PYMEV

Desember 2021



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Dette prosjektet (prosjekt n° 2019-1-IS01-KA204-051147) er finansiert med støtte fra EU-kommisjonen. Denne publikasjonen gjenspeiler forfatterens synspunkter, og Kommisjonen kan ikke holdes ansvarlig for bruk som kan gjøres av informasjonen i den.

Innhold

| | |
|--|----|
| Introduksjon | 5 |
| 1. Betydningen av etter- og videreutdanning for lærere og trenere | 5 |
| 1.1 Bakgrunn | 5 |
| I tillegg er turisme svært viktig på grunn av dens betydning for landenes yrkesliv, kultur og historiske arv, samt for naturarv og bærekraftig utvikling. | 6 |
| I EU er det om lag 1,8 millioner bedrifter i reiselivssektoren, som representerer 5,2 % av den totale sysselsettingen i Europa (1). | 6 |
| Dette store potensialet for turisme som arbeidsmulighet bør brukes til å bringe arbeidsverdenennærmere arbeidsledige voksne som leter etter nye muligheter og ønsker å investere i omskolering iyrkesopplæringskurs for å finne nye ansettelsesmuligheter..... | 6 |
| 1.2 Videre opplæring av trenere | 6 |
| Voksne bilder må kunne gjenkjenne behovene til fremtidige ansatte og forberede dem på å kunne handle og ta beslutninger i de ulike hendelsene og scenariene som oppstår når de jobber i reiselivsbedrifter. | 7 |
| Teoretiske termer, naturlig dekontekstualisert, er ikke direkte egnet for praktisk læring. Denne typen ressurser er et verktøy for å forstå og tolke situasjonen og krever derfor at den settes i praksis for å være nyttig på arbeidsplassen. | 7 |
| Opplæring av trenere er en prosess som gjør det lettere for dem å tilegne seg kunnskap og forbedre sine ferdigheter og atferd slik at de med hell kan utføre sine undervisningsaktiviteter. Dette kan føre til en mer positiv holdning, ettersom kunnskapen som kreves for å praktisere undervisning på alle nivåer forbedres, selvtilliten styrkes, faglig utvikling fremmes, forholdet mellom elever og lærere forbedres, kommunikasjon fremmes, frykten for inkompetanse reduseres og bidrar positivt til vellykket konflikthåndtering. Opplæringen fremmer beslutningstaking og problemløsning og formidler en følelse av utvikling..... | 7 |
| 2. Utforme dagsordenen for nedsenkningsfasen | 7 |
| 2.1 Hva er en guide til praksisplassen på arbeidsplassen? | 7 |
| 2.2 Hva er formålet med denne veiledningen?..... | 7 |
| 2.3 Hvem er guiden for?..... | 8 |
| 2.4 Fordeler for selskaper | 8 |
| 2.5 Styring av nedsenkingsprogrammet..... | 9 |
| 2.6 Nedsenkingsprogrammet i selskapet | 9 |
| 2.7 Utvikling av nedsenkingsprogrammet..... | 11 |
| COVID-19-spesial..... | 17 |
| 3. Motiverende møter med voksenbildeførdu deltar i nedsenkningsfasen. | 18 |



| | |
|---|----|
| 3.1 Hva betyr motivasjon? | 19 |
| 3.2 Mål..... | 20 |
| Motivasjonsmøtet er ment å fokusere på hovedmålet med nedsenkningsprosessen, som er nært knyttet til trenerens rolle i yrkesopplæring. | 20 |
| Til dette formål må de pedagogiskemålene for arbeidsopplæringen og dens nytte som grunnlag for praktisk kunnskap først settes i forgrunnen..... | 20 |
| Trenerne lærer at et praktikantopphold gir en ideell mulighet til å styrke sine ferdigheter og gjøre seg kjent med dagens trender i reiselivssektoren. På denne måten er de bedre i stand til å støtte elevene i å utvikle sine ferdigheter basert på behovene på dette området, slik at de kan lykkes og føle seg trygge og kompetente i utførelsen av sitt arbeid. | 20 |
| Det er viktig å understreke at trenere har en nøkkelrolle i å styrke voksne elever ved å hjelpe dem med å anerkjenne potensialet og kravene i arbeidsmarkedet, i dette tilfellet reiselivssektoren. På denne måten kan de gjøre det lettere for jobbsøkere å komme inn på arbeidsmarkedet og støtte kompetanseutviklingen til arbeidstakere i reiselivssektoren. Å føle seg kompetent på jobben forbedrer elevenes generelle trivsel..... | 20 |
| Hvis trenere kan støtte elever med et bredt spekter av kunnskap og ferdigheter og litt praktisk erfaring, fører prosessen med individuell innsikt, der voksne elever selv innser at de har de styrkene og egenskapene som trengs i reiselivsnæringen, fører til en målrettet søknad om jobber som samsvarer med deres ferdigheter. Med en mer profesjonell selvpresentasjon er det nyttig, hensiktsmessig og hensiktsmessig å konsentrere seg om det. Elevene får selvtillit og mer tillit til sine egne evner når de får det nødvendige grunnlaget og informasjonen for å få et klart bilde av sine egne styrker (og svakheter)... | 20 |
| Hvis trenere er klar over de nåværende trendene og behovene til reiselivssektoren, er det mer sannsynlig at de kan gjennomføre et vellykket opplæringsprogram. Derfor er et praktikantopphold i et reiselivsselskap viktig slik at de kan svare på elevenes behov og gi relevant opplæringsinnhold basert på den faktiske praktiske erfaringen på dette feltet... | 20 |
| I tillegg er det nødvendig med en logisk og ordnet tilnærming til aktivitetene som skal utføres, og angir nytten av hver aktivitet og ferdighetene som kan utvikles og implementeres. | 20 |
| 3.3 Forventninger | 20 |
| 3.4 Den positive overføringen..... | 21 |
| 4. Forberedelse av mentorhus for lærere på arbeidsplassen | 22 |
| 4.1 Mentoren | 22 |
| 4.2 Mentorenes oppgaver..... | 22 |
| 5. Overvåking og oppfølgingsevaluering | 25 |
| 5.1 Evalueringsverktøy | 25 |



| | |
|---|----|
| 5.2. Rapporter | 25 |
| 6. Mal for rammeavtaler mellomleverandører og det respektive selskapet (f.eks.) | 27 |



Introduksjon

Prosjektet "Enterprised – Adult Learners Ready for the Labour Market" fokuserer på utvidelse og utvikling av kompetansen til lærere og andre utdanningsprosjekterspesielt for den mest fordelaktige undervisningen til lavt kvalifiserte voksne. Ved å gi trenere et passende metodologisk rammeverk og ressurser for en målrettet og lønnsom utforming av kursene sine (e.B. for undervisning i grunnleggende utdanning, språkferdigheter, digitale ferdigheter, gründertenkning og skuespill), som er i tråd med arbeidsverdenens nåværende forhold og krav, har Enterprised-prosjektet som mål å forbedre kvaliteten på opplæringen som tilbys og utsiktene for å forbedre elevene og muliggjøre langsiktig sysselsetting. Dette gjelder særlig i reiselivssektoren, noe som er viktig for alle partnerlandene - Østerrike, Island, Spania og Norge.

Målet med de tre intellektuelle produksjonene i Enterprised-prosjektet er:

Støtte trenere i å få en klar forståelse av arbeidsforholdene til lavt kvalifiserte arbeidere i reiselivssektoren og gi et rikt spekter av virkelige situasjoner som kan integreres i deres opplæringsarbeid med elever i samarbeid med bedrifter på feltet.

Dette dokumentet inneholder **veiledningene for IO3**, hvor målet er å gi utdanningsleverandører og arbeidsgivere i reiselivssektoren metodologiske retningslinjer for organisering av korte arbeidsplasseringer for voksne bilder.

Disse resultatene er basert på erkjennelsen av at trenere i voksenopplæring bør ha regelmessig direkte tilgang til arbeidsmiljøet for å kunne formidle jobbrelevant informasjon og arbeidsatmosfære.

Det er en banebrytende guide som overfører kunnskap fra fagfeltet lærlingopplæring og tilpasser den til den spesifikke målgruppen av voksne bilderinni.

Metodikken for å utvikle veilederen kan anvendes på utvikling av retningslinjer for andre deler av økonomien. Det kan også være viktig for fagfeltet høyere utdanning, som også søker løsninger for å tilpasse tilbudet av opplæring til arbeidsmarkedets krav.

1. Betydningen av etter- og videreutdanning for lærere og trenere

1.1 Bakgrunn

Turisme er for tiden en av de viktigste økonomiske og kulturelle sektorene i verden. Som en økonomisk sektor er det av stor betydning, da det har en svært sterk innvirkning på økonomisk vekst og sysselsetting og bidrar til økonomisk og sosial utvikling og integrering av distrikter, fjell- og kystregioner og konvergensområder.

I tillegg er turisme svært viktig på grunn av dens betydning for landenes yrkesliv, kultur og historiske arv, samt for naturarv og bærekraftig utvikling.

I EU er det om lag 1,8 millioner bedrifter i reiselivssektoren, som representerer 5,2 % av den totale sysselsettingen i Europa (1).

Dette store potensialet for turisme som arbeidsmulighet bør brukes til å bringe arbeidsverdenen **nærmere arbeidsledige voksne som leter etter nye muligheter og ønsker å investere i omskolering** i yrkesopplæringskurs for å finne nye ansettelsesmuligheter.

1.2 Videre opplæring av trenere

Arbeidet med voksne bilder går utover å formidle teoretisk innhold i klasserommet eller bare tildele en rekke oppgaver til elevene. Du bør aktivt veilede og formidle innhold. Et opplæringsprogram skal ikke bare gi ulike skoleferdigheter (lesing, skriving, aritmetikk, språkferdigheter, digitale ferdigheter, entreprenørskap, etc.) , men også skape de nødvendige betingelsene for bruk av denne kunnskapen eller ressursene, det vil si for undervisning av faglige ferdigheter.

For at opplæringen skal lykkes og sikre at voksne elever kan ansettes, må trenerne som er ansvarlige for videre opplæring være høyt kvalifisert til å gi både nødvendig teoretisk og praktisk innhold for å bringe elevene til arbeidsmarkedet og forberede seg på vellykket integrering i reiselivssektoren. Det er derfor ideelt for trenere å inkludere korte perioder med å bli kjent med de forskjellige områdene av turisme i sin egen videreopplæring, slik at de bedre kan forberedesine lærlinger, føle seg tryggere i utøvelsen av sin fremtidige jobb, unngå svingninger av ansatte og hindre nye ansatte i å forlate arbeidsplassen etter kort tid.

Den essensielle oppgaven med nedsenkingsprosessen er videre opplæring av kvalifiserte, kompetente og engasjerte lærere i voksenopplæring. Dette forutsetter at de har omfattende kunnskaper og ferdigheter til å videreformidle disse egenskapene til sine voksne elever. Videre trening fremstår derfor ikke lenger som et instrument, men som en forpliktelse for et team av trenere.

Denne opplæringen av utdanningspersonalet sikrer at faglig utvikling ikke stagnerer.

Det gir dem de nødvendige verktøyene for å møte kravene fra det 21.



Voksne bilder må kunne gjenkjenne behovene til fremtidige ansatte og forberede dem på å kunne handle og ta beslutninger i de ulike hendelsene og scenariene som oppstår når de jobber i reiselivsbedrifter.

Teoretiske termer, naturlig dekontekstualisert, er ikke direkte egnet for praktisk læring. Denne typen ressurser er et verktøy for å forstå og tolke situasjonen og krever derfor at den settes i praksis for å være nyttig på arbeidsplassen.

Opplæring av trenere er en prosess som gjør det lettere for dem å tilegne seg kunnskap og forbedre sine ferdigheter og atferd slik at de **med hell** kan **utføre** sine undervisningsaktiviteter. Dette kan føre til en mer positiv holdning, ettersom kunnskapen som kreves for å praktisere undervisning på alle nivåer forbedres, selvtilliten styrkes, faglig utvikling fremmes, forholdet mellom elever og lærere forbedres, kommunikasjon fremmes, frykten for inkompetanse reduseres og bidrar **positivt til vellykket** konflikthåndtering. Opplæringen fremmer beslutningstaking og problemløsning og formidler en følelse av utvikling.

2. Utforme dagsordenen for nedsenkningsfasen

Nedenfor finner du et eksempel på hvordan arbeidstrening kan utføres. Dette er omfattende og krever engasjement fra reiselivsbedrifters side. Det kan forkortes og justeres når omstendighetene krever det, og visse trinn eller deler av prosessen kan også gjøres individuelt. Målet er, som nevnt i begynnelsen, å gi voksne bilder oppdatert kunnskap om opplæringsbehov og trender på dette området gjennom direkte kontakt med praksis.

2.1 Hva er en guide til praksisplassen på arbeidsplassen?

Det er en guide som inneholder generelle retningslinjer for praktikum av trenere i ulike turismerelevante selskaper.

Denne veiledningen presenterer noen generelle retningslinjer for organisering av traineeoppholdet, som kan tilpasses spesifisitetene til hvert selskap eller aktivitet.

2.2 Hva er formålet med denne veiledningen?

Veilederens strategiske mål er å forbedre kvaliteten på opplæringen for å øke kompetansen til nåværende eller fremtidige ansatte i reiselivssektoren.

Målet er å unngå høy omsetning og støtte bærekraftig integrasjon, sikre jobbsikkerhet og å forbedre evnen til å svare på utfordringene som oppstår i det daglige arbeidet i reiselivssektoren.

Dette oppnås gjennom praktisk opplæring av lærere i form av arbeidstrening, noe som gjør dem i stand til å utstyre sine voksne elever med de nødvendige ferdighetene og



selvtilliten til å fremme eller gå inn i turistsektoren. Dette gir et betydelig bidrag til å øke kvaliteten på opplæringen for kvalifiserte arbeidstakere.

Deltakelse i en arbeidstrening gjør det mulig for trenere å

- gjennomføre tilegnelse av faglige ferdigheter ved å anvende den teoretiske kunnskapen som er formidlet i praksis
- lære mer om praktiske arbeidsflyter og prosedyrer i en reell kontekst
- utvide sine faglige ferdigheter ved å utvide sin praktiske kunnskap
- Bedre formidle holdninger og atferd som er spesifikk for reiselivssektoren til voksne elever
- dhan integrering av elever i arbeidsmarkedet.

2.3 Hvem er guiden for?

Denne veiledningen er rettet mot de som er ansvarlige for utdanningsorganisasjoner, samt ansvarlige mentorer i reiselivsbedriftene som deltar i videreopplæring av lærere for å sikre vellykket opplæring av sine voksne elever og fremtidige ansatte. og dermed bidra til å forbedre kvaliteten på reiselivssektoren.

Selskaper inkluderer:

- Hotellbransjen
- Restauranter
- Detaljhandel
- Reisebyråer og informasjon
- Leiebil
- Underholdningsturer
- Persontransport (drosjer, minibusser osv.)
- Reiseguides
- Kroppsøvingslærere

2.4 Fordeler for selskaper

Turisme er en svært kompleks økonomisk sektor som består av en rekke ulike selskaper og økonomisk virksomhet. Det kan defineres av varer og tjenester som forbrukes av turistene, hvor en turist defineres som en person som reiser eller besøker et sted av ulike grunner. Dette inkluderer en rekke forskjellige aktiviteter som taxi operasjoner, passasjertransport, overnatting, restauranter, måltider, kulturelle, underholdning og fritidsaktiviteter. De fleste av disse selskapene tilbyr tjenester til både turistboliger og lokalbefolkningen, og i mange tilfeller står turisme for en betydelig del av aktivitetene, spesielt når det gjelder overnatting og tjenester levert av reisebyråer og turoperatører, samt passasjertransport til sjøs, kyst og luft.



Bedrifter og reiselivsbedrifter som deltar i opplæringsprogrammet kan dra nytte av følgende fordeler:

- Forbedre kvaliteten på tjenestene sine ved å sikre at voksne elever får en utdanning av høy kvalitet
- Innvirkning på de aspektene som er viktigst for dem i opplæringen av turistpersonalet.
- Øke kvaliteten på turisme og kundetilfredshet.
- Anerkjennelse for deltakelse i dette prosjektet.

2.5 Styring av nedsenkingsprogrammet

For å gjøre arbeidsopplæringen så omfattende som mulig, anbefales en dobbel støtte.

Fra utdanningsleverandørens side, stillingen som veileder, med følgende funksjoner gjennom nedsenkningsprogrammet:

- Definisjon av betingelsene for arbeidstrening
- Kontakte selskapene som deltar i programmet
- Koordinering av opplæringsprogrammet med selskapene
- Koordinering av prosessen med de ansvarlige personene i selskapet
- Informasjon om lærerne som deltar i programmet om oppgaver og oppgaver i selskapene (kan også være en jobbskygge)
- Grensesnitt mellom trenere og bedrifter
- Overvåking av gjennomføringen av aktivitetene i opplæringsplanen
- Veileder/Interiør
- Evaluering av arbeidsopplæringen i samarbeid med selskapet

Fra selskapenes side, stillingen til egne mentorer, som vil utføre følgende oppgaver gjennom hele traineeoppholdets varighet:

- Koordinering av opplæringsaktivitetene til TrainerInnen i selskapet
- Ledelse av trenerne under oppholdet i selskapet
- Evaluering av praksisplassen ved en bedriftsevaluering
- Løse problemer som oppstår under kjøringen.

2.6 Nedsenkingsprogrammet i selskapet

Den første fasen av arbeidsopplæringen er å finne selskaper som er villige til å delta i programmet.

Til dette formål kan ulike ressurser brukes, for eksempel B kontakter med institusjoner (handelskamre, regionale eller lokale forretningsforeninger, etc.), kontakter med leverandører kjent for reiselivsbedrifter og med hvem de samarbeider, eller i alle fall et omfattende søk på Internett som gir all nødvendig informasjon for å velge selskapene



som oppfyller opplæringsbehovene til nedsenkningsprogrammet for Trenerne kan dekke.

Når selskapene som er egnet for programmet er identifisert, etableres kontakt og et besøk arrangeres, enten gjennom et ansikt-til-ansikt intervju eller gjennom online kanaler, for å diskutere viktigheten av programmet på en klar, kortfattet og funksjonell måte.

Fordelene ved å delta i programmet fremheves, både for selskapet og for kvaliteten på reiselivsmarkedet generelt, da selskapene sikrer at fremtidige fagfolk er bedre forberedt gjennom arbeidsopplæring av voksne lærere.

På den annen side er selskapets forpliktelse til følgende aspekter av stor betydning:

- Deltakelse i trenernes praktiske læringsplan
- Følge avtalt aktivitetsplanlegging, sikre implementering, overvåke og evaluere fremdrift
- Utnevnelse av selskapets mentorer
- Fremme av kommunikasjon med veilederne til utdanningsleverandøren.

Så snart de deltakende selskapene er bestemt, vil det bli inngått en avtale om de viktigste vilkårene for gjennomføringen av arbeidsopplæringen for trenerne. Nå kommer den andre fasen: den organiserte og sekvensielle planleggingen av nedsenkningsfasen, det vil si opprettelsen av opplæringsprogrammet. Dersom det kreves yrkesforsikring for praktikantene, må dette avklares før praksisstart.

Arbeidsopplæringen er utformet i samarbeid med selskapet og med involvering av lærernes overordnede og deres mentorer i partnerselskapet. I alle fall må det oppfylle en rekke grunnleggende krav:

- Det må integreres i selskapets daglige aktiviteter.
- Det må ha et sammenlignbart nivå tilpasset kravene til de ansatte i selskapet.
- I alle fall må standardene for sikkerhet og helse på arbeidsplassen som er fastsatt i konvensjonene overholdes.

Det er opplæringsleverandørens ansvar å utarbeide et forslag som tar hensyn til ressursene og prosessene til det involverte selskapet, og å bruke det til å bestemme konkreiseringen av programmeringen, tidsplanen for implementering, definisjonen av kontrollen, samt prosedyre- og evalueringskriteriene.

| | | |
|------|-----|-----------|
| FASE | MÅL | DIREKTIVN |
|------|-----|-----------|

| | | |
|--|--|---|
| 1^o Analyse av innledende informasjon | Ssamle inn og analysere informasjonen til: - fortsattyrkesopplæring - selskapet - leverandørav informasjon - lærerstaben | Innledende informasjon om selskapet er viktig før designet begynner |
| 2^o utarbeidelse av utkastet | Innlevering av design for både aktivitetene og overvåkings- og evalueringssystemet | Gjennom hvilkeaktiviteter skal trener(e) oppnå ønsket nivå av praktisk kunnskap? |
| 3^o Forhandling med selskapet og avtale | Avtale mellombedrifts- og utdanningsleverandør | Forslaget til opplæringsplan er arbeidsdokumentet for utarbeidelse og avtale av arbeidsopplæringen. Selskapets forpliktelse vil være større i den grad planen er i fellesskap utviklet og avtalt. |
| 4^o Utarbeidelse av den endeligedokumentasjonen | Innspilt iopplæringsprogrammet til nedsenkningsplanen | Dette bør være realistisk, gjennomførbart, målbart og tilgjengelig. |

2.7 Utvikling av nedsenkingsprogrammet

Først av alt er det en velkomstdag der lærerne blir informert om betingelsene for begynnelsen av praktikumet av veilederne til opplæringsleverandøren og mentorene i selskapet.

Informasjonen som kreves inkluderer:

- Han reiselivsnæringen og dens historie i korte trekk, inkludert verdier og filosofi.
- Personell og ansatte i selskapet
- Ansattes rettigheter og plikter
- Oppgavene til trenerne og hvilke mål som kan oppnås
- Interne og/eller eksterne kommunikasjonskanaler
- Spesielle klær (om nødvendig)
- Kunnskap om arbeidsmiljøet og nødvendige materialer.

Et skriftligsammendrag av den grunnleggende informasjonen som kreves for trenere i en klar og beskrivende form, enten i papirform eller i digital form, kan gis slik at de kan få tilgang til den når som helst og på en enkel måte.

Selv om hvert selskap har litt handlingsrom for å tilpasse implementeringen av opplæringen til sine egne behov, filosofi og arbeidsmåte, er det en rekke ferdigheter som trenere bør utvikle i nedsenkningsfasen.

Tverrgående ferdigheter

Det spanske nærings-, handels- og turismedepartementet har foreslått et rammeverk for overordnet kompetanse innen turisme som dekker turistarbeideres grunnleggende opplæringsbehov. Informasjon finner du på nettstedet til Industri-, handels- og turismedepartementet i Spania (Sustainable Tourism Strategy of Spain, 2030).

Målet med dette rammeverket er å definere et sett med faglig kjernekompetanse som gjelder for arbeidstakere innen turisme i enhver sektor som tilbyr reiselivstjenester og å tjene som grunnlag for anerkjennelse og sertifisering av tjenester som er fullført av reiselivsfolk på grunnlag av kompetanserammeverket, samt for utvikling og implementering av systemer for egenvurdering og individuell rådgivning fra Ansatte involvert i turisme på grunnlag av en rutedesign som markerer læringsreisen som skal fullføres.

De foreslåtte tverrgående kompetanseområdene for turisme er delt inn i følgende grupper:

- Personlige ferdigheter og innovative ferdigheter
- Digitale ferdigheter
- Ledelses- og lederegenskaper
- Kompetanse innen kvalitet
- Kompetanse innen bærekraft
- Kompetanse innen tilgjengelighet.



Personlige



ferdigheter

Personlige ferdigheter er avgjørende for utviklingen av andre spesifikke ferdigheter hos turistansatte, uavhengig av stilling eller ansvarsnivå.

I de tilsvarende aktivitetene er det interessant for trenerne blant annet å utvikle kundeforhold, riktig og flytende kommunikasjon med kunder, evnen til å løse problemer kreativt og å ta beslutninger når situasjonen krever det. På samme måte er evnen til å jobbe i et team og mestring av grunnleggende ledelsesteknikker når det gjelder en ansvarlig person, samt å vite hvordan man bruker helsesikkerhets- og helsestyringstiltak i møte med krisen forårsaket av COVID-19-pandemien.

Disse inkluderer, men er ikke begrenset til:

- Høflig og vennlig kontakt
- Passende vedlikehold av firmaavbildningen
- Interesse og passende støtte for kunder
- Tilgjengelighet
- Positiv holdning
- Språkkunnskaper
- Behandling av klager
- Informasjon.

Digitale ferdigheter

Digitale ferdigheter inkluderer et sett med ferdigheter som kreves for å oppnå profesjonelle mål gjennom bruk av digitale teknologier. Lærere må derfor forholde seg

til anvendelsen av informasjons- og kommunikasjonsteknikker, etablering av digitalt innhold og problemløsning ved hjelp av teknologi. Dette er viktig i dag i reiselivssektoren på grunn av økningen i turismen.

Kompetanse innen reiselivsledelse og administrasjon.

Spesifikke kompetanser refererer til ferdigheter for å identifisere og anvende analyse-, strategi- og ledelsesteknikker, som også betyr å kjenne til og kunne anvende markedsføringsteknikker, markedsføring og kundeservice. Dette inkluderer også mestring av personlige kommunikasjonsteknikker, problemløsning med kunder og håndtering av kundefraulike sosiokulturelle områder.

Kompetanse innen reiselivskvalitet

Å forbedre kvaliteten på en destinasjon er et av de viktigste problemene i sektoren. Derfor må turisme fagfolk vite de ulike kvalitetsstyringssystemene som er tilgjengelige, bruke det mest hensiktsmessige systemet og utføre oppgavene knyttet til implementeringen av det tilsvarende kvalitetsstyringssystemet.

Kompetanse innen bærekraft

Kompetanse innen bærekraft er de ferdighetene eller kunnskapene som de ansatte i sektoren må ha for å forme et område i samsvar med prinsippene for bærekraft i sine miljømessige, sosiokulturelle og økonomiske dimensjoner.

Kunnskap og anvendelse av organisasjonens retningslinjer for bærekraftig turismeutvikling, bærekraftig bruk av naturressurser for turismeutvikling, forståelse og anvendelse av begrepet turismeutvikling som et verktøy for å forbedre samholdet mellom samfunn og kulturer og for å oppnå tilfredsstillende standarder for livskvalitet.

Kompetanse innen tilgjengelighet

Til slutt må reiselivsarbeidere på alle ansvarsnivåer ha kompetanse innen tilgjengelighet og omsorg for kunder med spesielle behov, det vil si at de må være oppmerksomme på barrierene som mennesker med funksjonelt mangfold står overfor og hvilke tilpasninger som kan kreves i produktene eller tjenestene som tilbys.

Kunnskap om ulike typer funksjonelt mangfold og tilhørende behov og anvendelse av løsninger for hver av disse typene.

Kjenne til og rapportere om graden av tilgjengelighet i organisasjonen, dens produkter og tjenester. Kunnskap om og anvendelse av kundeservicepolicyer skreddersydd for de ulike typene kunder med spesielle behov.

Sektorspesifikk kompetanse



Følgende grunnleggende ferdigheter er organisert etter sektor og kan fungere som en veiledning for lærere under arbeidsopplæringen.

Hotellbransjen

Landlige hus

Reservasjonshåndtering: Reservasjoner behandles med størst mulig forsiktighet, og tjenestene og betingelsene (tilgjengelighet, priser, betaling, etc.) forklares. Bekreftelse på reservasjonen ved å be om de relevante datoene og tilby alternative alternativer i tilfelle utilgjengelighet.

Mottak og overnatting: hilsen av kunder, identifikasjonsforespørsel og identifikasjonsdokumenter, fullstendig informasjon om tjenester, sikkerhet og tidsplaner, samt om uvanlige omstendigheter. Nøkkelinnsamling og presentasjon av fasiliteter.

Kontinuerlig informasjon om det nærliggende turistområdet, forklaring av tilleggskdokumenter, hvis tilgjengelig på destinasjonen.

Kostnader: Oversikt over de totale beregnede kostnadene og fakturabeløpet. Forberedelse av bosetningen.

Romvedlikehold: Hvis rommet trenger ekstra forsiktighet, melding om resepsjonen, informasjon fra kunden, sjekk eventuelle forstyrrelser.

Hoteller

Bestilling (rom og arrangementer): Detaljert kunnskap om tilbudet, antall rom og deres utstyr, fasiliteter og tjenester samt deres datoer og priser. Behandling av bestillingsforespørsler. For å samle inn de nødvendige minimumsdataene fra kunder og deres preferanser.

Resepsjon / Innsjekking: Resepsjon og overnatting. Sjekk inn. Kunderegistrering, effektiv overlevering av nøkkelen. Feilsøking i forbindelse med overbooking. Hjelp med kundebagasje.

Kundeinformasjon: Kan gi fullstendig informasjon om de nærliggende turistområdene. Merknader om rutetider, severdigheter, etc.

Styring av eksterne reservasjoner på destinasjonen: hjelp fra kunder i organiseringen av utflukter, leiebiler, bordreservasjoner i restauranter, etc. så langt som mulig.

Sjekk ut: Fakturering og farvel. Klargjøring av fakturaen og informasjon om totalbeløpet for fakturaen. Samling. Farvel til kundene, takk dem for oppholdet og gi informasjon om mulige ruter eller andre destinasjoner. Interesse for kundenes trivsel og tilfredshet



under oppholdet på eiendommen og invitasjon til å fullføre tilfredshetsundersøkelsene. Assistanse med bagasjetransport.

Restaurant på hotellet: tjenester, tidsplan og gastronomisk tilbud må være kjent nøyaktig. Overnatting av gjester i spisesalen. Fakturering og fakturering av rommet.

Gastronomi

Restauranter

Reservasjoner: Behandle reservasjoner med størst mulig forsiktighet, forklare tjenester og betingelser (tilgjengelighet, priser, betaling, etc.). Bekreftelse på reservasjonen ved å be om de relevante datoene og tilby alternative alternativer i tilfelle utilgjengelighet.

Resepsjon og overnatting: Velkommen fra KundInnenno. Kunderutenreservasjon bekrefter tilgjengelighet eller, hvis ingen bord er tilgjengelig, foreslå en rimelig ventetid basert på opplevelsen av restauranten. Finn ut kundenes preferanser angående plasseringen av bordet og møt dem så myesom mulig. Ledsage kunder til bordet deres og legge til rette for tilgang.

Fakturering: Presentasjon av fakturaen hviskunden har bedt om det.

Romservice: plassering av alle nødvendige gjenstander på bordet. Oppmerksomhet på kundenes behov. Overleverer menyen. Kjenn menyen og informer kundene om ingrediensene i rettene. Korrekt registrering av bestillinger, som indikerer ønsket antall måltider og gjester. Presentasjon av vinkjelleren. Serverer mat og drikke. Konstant oppmerksomhet til gjestene.

Barer/Puber/Kafeer

Bar eller kaffehusservice I: Ta imot bestillinger. Kunnskap om meny og kundeorientering. Serverer drinker. Servering av mat (smørbrød, tapas). Oppmerksomhet på kundenes behov. Sikre riktig servicedynamikk.

Bar- eller kaffehusservice II: Personlig kundeservice. Distribusjon av drikke og mat. Bruk av de riktige redskapene til service. Gi ekstrautstyr til gjestene i baren (servietter, sukker, søtningsmiddel ...). Rengjøring av disken.

Butikker (detaljhandel)

Salg; Omfattende kunnskap omselskapets tilbud, både i kvantitative (produkter) og kvalitative termer, samt markedsføring. Indikasjon på plasseringen av andre avdelinger og tjenester. Avklaring av spørsmål fra kunder. Verifisering av prismerking av produktene foreffektivitet og korrekthet. Riktig produkttesting og kontroll av god stand. Utskifting av skadede eller utløpte produkter. Gi råd til kunder. Levering av produktene i henhold til de spesielle emballasjekravene.



Salgsregnskap; Klargjøring av fakturaen og informasjon om totalbeløpet for fakturaen. Samling. Styring av avkastning.

Salg av håndverk, gastronomi, inngangsbilletter (fornøylesparker, festivaler osv.) Kunnskap om tjenestene som selges i selskapet. Gi informasjon om dem. Kundeorientering, rådgivning og levering av informasjonsmateriell. Kontroller regelmessig om de presenterte produktene er i god stand og om det tiltenkte lageret opprettholdes.

rengjøring og vedlikehold; Utføre vedlikeholdsrengjøringsarbeid, om nødvendig.

Andre turisttjenester, for eksempel. Bilutleie, underholdning, fritidsaktiviteter etc.

Reisebyråer og informasjon

Reservasjoner med turoperatører (hoteller, restauranter, lokale guider, etc.). Bestillingsinformasjon og ledelse.

Be om data og bekrefte reservasjoner på de mest direkte måtene (telefon, e-post ...). Tilbud om alternativer i tilfelle utilgjengelighet.

Lokale guider; Forklaring av innholdet i ruten, stedene å besøke, opphold og pauser, samt slutt punktet for ruten. Levering av salg fremmende materiale til destinasjonen. Kunnskap om beliggenheten og egenskapene til turisttilbudene til destinasjonen utover de respektive tilbudene (restauranter, barer, butikker, turistkontor, bilutleie ...). Turguide service; kjenne til hvordan man vekker nysgjerrigheten og interessen til besøkende og innlemme anekdotisk informasjon. Aktiv lytting og oppløsning av tvetydigheter eller problemer. Tilpasning av innholdet og formen på informasjonen til målgruppen.

fakturering av salg av produkter og tjenester; Opprettelse av fakturaer. Informasjon om totalbeløpet for fakturaen.

COVID-19-spesial

Covid-19 forventes å føre til betydelige endringer i hele reiselivs sektoren, kanskje ikke bare under selve pandemien, men også etterpå. Derfor vil de spesifikke egenskapene og kravene til arbeidsforhold i turisme også sannsynligvis endres. Ytterligere eller nye utfordringer vil gjøre disse tverrgående ferdighetene enda viktigere, ettersom arbeidstakere i reiselivsnæringen må tilpasse seg nye lovbestemmelser, retningslinjer og ulike kommersielle trender, sammen med tilstrekkelig kunnskap om nye rammebetingelser som hygienestandarder eller avstandsregler mellom turisthus og ansatte og hvordan de skal håndtere dem i hverdagen. For eksempel:



Gjennomføring av de spesielle tiltakene som kreves på forskjellige steder, både i håndteringen av kunder og mellom ansatte.

Gi aktive råd til kunder (f.B. til frokostbuffé eller hvordan en guideskal håndtere gruppen).

Kunnskap om nødvendige retningslinjer for utstyr og produkter som må tilpasses det nye scenariet.

Sensibilisering av kunder for overholdelse av hygienetiltak.

På enkelte områder av turismen må det legges mer vekt på digitalisering på grunn av endringene covid-19 kan medføre.

3. Motiverende møter med voksenbildeførdu deltar i nedsenkningsfasen.

Utdanning trenger mer engasjement enn andre yrker fordi det fungerer direkte med mennesker, med elever som er i ferd med å finne ut hvordan de kan utvikle sine ferdigheter og kompetanse for sine fremtidige yrker.

I tillegg trenger utdanning på 2000-tallet en dyp innovasjon som må være egnet til å respondere hensiktsmessig på utfordringene i dagens arbeidsmarkeder. Inntil nylig var arbeidsmiljøet i turisme svært uprofesjonelt, og arbeidstakere med lavt opplæringsnivå kunne gjøre denne typen arbeid uten store hindringer. I dag er turisme imidlertid en svært viktig del av verdensøkonomien, og det er derfor stor interesse for å sikre at arbeidstakere er godt trent fagfolk på alle områdene den dekker.

Trenere er derfor ansvarlige for å rette oppmerksomheten, interessen og læringen til deltakerne slik at de kan nå sine læringsmål og være kompetente og vellykkede ansatte i fremtiden. For å sikre dette må trenere bidra og formidle både informasjon og erfaring. I denne sammenhengen er det viktig for trenerne som meglere inne, motivatorer og trenere av elevene å tilpasse sin kunnskap til de faglige omstendighetene for å støtte og motivere voksne elevene i henhold til deres behov.

Lærernes engasjement i sitt daglige arbeid har en betydelig innflytelse på å øke motivasjonen til deltakerne. Hver tjeneste de utfører er knyttet til sitt eget motivasjonsnivå.

I tillegg til andre kriterier som utgjør vellykkede trenere, som .B omfattende kunnskap, ferdigheter og kompetanse, er høy motivasjon og overbevisning avgjørende for vellykket og bærekraftig opplæring.



3.1 Hva betyr motivasjon?

Motivasjon er et ekstremt komplisert og flerlags emne. Det kan oppsummeres som at begrepet betyr jakten på et mål som krever en handling fra den aktuelle personens side og gjør det mulig for ham å gjøre den innsatsen som er nødvendig for å oppnå dette målet. Motivasjon består av behov, ønsker, spenninger, motstand og forventninger. Det er et skritt foran læring og drivkraften bak det.

Ifølge Daniel Pink (2011) er motivasjonen på jobben basert på 3 faktorer:

- Autonomi
- Mestring eller kompetanse
- Formål.

I dette tilfellet er den første faktoren at trenere føler at de er i stand til å bestemme og organisere hvordan de skal utføre sitt arbeid på grunnlag av deres kunnskap og erfaring; Det er nært knyttet til oppnåelsen av den andre faktoren: mestring, som inkluderer ferdighetene og kunnskapen som er nødvendig for undervisning. Mestring krever at trenere et ønske om å lære, forbedre og utvikle, samt en vilje til å skaffe seg innholdet de underviser. Baretrenere som er selvmotiverte nyter sitt arbeid og kan videreføre denne entusiasmen for opplæring og videreutdanning og deres fremtidige arbeid til voksne elever.

Det er ikke noe mer effektivt enn kontinuerlig opplæring av pedagogiske ansatte, noe som gjør dem i stand til å mestre sitt yrke og gir dem den nødvendige kompetansen innen sitt fagfelt for å kunne undervise selvstendig. Når det gjelder målet, for lærere betyr det at de forfølger sitt yrke med overbevisning om å fundamentalt forandre samfunnet og forme fremtiden ved å tilby sine elever best mulig utdanningsnivå.



Ressurs: www.pixabay.com

3.2 Mål

Motivasjonsmøtet er ment å fokusere **på hovedmålet med nedsenkningsprosessen, som er nært knyttet til trenerens rolle i yrkesopplæring.**

Til dette formål må de pedagogiskemålene **for arbeidsopplæringen og dens nytte som grunnlag for praktisk kunnskap først settes i forgrunnen.**

Trenerne lærer at et praktikantopphold gir **en ideell mulighet til å styrke sine ferdigheter og gjøre seg kjent med dagens trender** i reiselivssektoren. På denne måten er de bedre i stand til å støtte elevene i å utvikle sine ferdigheter basert på behovene på dette området, slik at de kan lykkes og føle seg trygge og kompetente i utførelsen av sitt arbeid.

Det er viktig å understreke at trenere **har en nøkkelrolle i å styrke voksne elever ved å hjelpe dem med å anerkjenne potensialet og kravene** i arbeidsmarkedet, i dette tilfellet reiselivssektoren. På denne måten kan de **gjøre det lettere** for jobbsøkere å komme inn på arbeidsmarkedet og **støtte kompetanseutviklingen til arbeidstakere** i reiselivssektoren. Å føle seg kompetent på jobben forbedrer elevenes generelle trivsel.

Hvis trenere **kan støtte** elever med et bredt spekter **av kunnskap og ferdigheter og litt praktisk erfaring**, fører **prosessen med individuell innsikt**, der voksne elever selv innser at de **har de styrkene og egenskapene som trengs i reiselivsnæringen**, fører til **en målrettet søknad om jobber som samsvarer med deres ferdigheter**. **Med en mer profesjonell selvpresentasjon** er det nyttig, hensiktsmessig **og hensiktsmessig å konsentrere seg** om det. Elevene får selvtillit og mer tillit til sine egne evner når de får det nødvendige grunnlaget og informasjonen for å få et klart bilde av sine egne styrker (og svakheter).

Hvis trenere er **klar over de nåværende trendene og behovene til reiselivssektoren**, er det **mer sannsynlig at de kan gjennomføre et vellykket** opplæringsprogram. Derfor **er et praktikantopphold i et reiselivsselskap viktig slik at de kan svare på elevenes behov og gi relevant opplæringsinnhold basert på den faktiske praktiske erfaringen på dette feltet.**

I tillegg er **det nødvendig med en logisk og ordnet tilnærming til aktivitetene som skal utføres**, og angir **nyttene av hver aktivitet og ferdighetene som kan utvikles og implementeres.**

3.3 Forventninger

Etter å ha definert målene som skal oppnås ved **arbeidstrening for både lærere og voksne elever**, kan **følgende øvelse utføres**, der **motivasjon kombineres med forventninger til aktivitetene som skal utføres.**

Forventningene er knyttet til **mengden arbeid og kravene lærerne stiller under arbeidsopplæringen.**



Det er viktig å definere og forsterke forventningene ved å stille og tenke på følgende spørsmål sammen:

- **Somvoksenbilder, er jeg i stand til å utføre denne aktiviteten tilfredsstillende?**

Når de svarer på dette spørsmålet, bør voksnelærere gi en positiv holdning og oppmuntring til å overbevise dem om at ved å sette sin kunnskap i praksis, kan de presse sine grenser ved å møte nyepedagogiske utfordringer. Forpliktelsen de viser som et kall til undervisning, styrker dem og gjør dem i stand til å delta i så viktige programmer som dette. Dette betyr å oppmuntre lærerne til å holde målet i tankene og ikke tvile på deres evner til å oppnå det.

- **Hva er fordelene med en nedsenkningsfase?**

På dette tidspunktet kan de personlige fordelene ved å delta i en arbeidsopplæring for lærere fremheves. Noen av dem kan være:

- Motivasjonen til voksne elever
- Den indre tilfredsstillelsen av en vellykket aktivitet
- Anerkjennelse av både elever og høyskoler og utdanningsinstitusjoner.

- **Hva er de viktigste fordelene med nedsenkningsfasen?**

Så snart læreren er klar over sin egen evne til videre utvikling og fordelene ved å utdype, oppstår svaret på dette tredje spørsmålet. Troen på at denne oppgaven er verdt å gjøre er det første trinnet for å starte praktikantjobben.

På grunnlag av disse bemerkningene kan de viktigste fordelene ved nedsenkningsfasen for lærere oppsummeres:

- Økt tillit til gjennomføring av relevante opplæringskurs
- Opplæringen oppfyller de faglige kravene
- Et større antall kvalifiserte elever
- Høyere kvalitet på tjenestene i reiselivssektoren
- Selvutvikling

3.4 Den positive overføringen

En annen nøkkel til å oppnå et optimalt motivasjonsnivå er å skape et klima som er preget av selvtillit og god energi på et emosjonelt nivå.

Følelser er det som beveger folk, og det er ingen bedre måte å få kontakt med dem enn ved å adressere følelser. Å oppnå en **balansert** og positiv atmosfære på emosjonelt nivå bidrar til at hele nedsenkningsprosessen fortsetter tilfredsstillende.

Ofte, og spesielt i dag, forbinder vi ordoverføringen med noe negativt, men erfaring lærer oss at positive holdninger også kan overføres. Følelser er virale.

Nylig, takket være nevrovitenskap, har de såkalte "speilnevronene" blitt oppdaget, en type nevroner i den menneskelige hjerne som aktiveres av forholdet til andre og deres oppfatning. Takket være disse nevronene kopierer hjernen, etterligner, føles og virker med empati. På denne måten kan en følelse overføres fra en person til en annen og spre seg lett i en gruppe.

Når det gjelder pedagogisk personale, er det sannsynlig at en engasjert lærer vil resultere i engasjerte elever og ansatte. Hvis trenerne er entusiastiske, vil elevene også være entusiastiske.

Derfor er det avgjørende å opprettholde en positiv holdning gjennom utførelsen av denne oppgaven med å utdype og lære. Hvis læreren formidler det praktiske innholdet med en positiv holdning, kan han eller hun bedre internalisere det og gi det videre til sine voksne elever med entusiasme.

Det er viktig å skape et positivt, trygt og tillitsfullt miljø der følelser og forventninger kan deles slik at motivasjonen automatisk økes.

4. Forberedelse av mentorhusfor lærere på arbeidsplassen

4.1 Mentoren

For å forberede lærernes mentorer må deres rolle først være klart definert:

Mentoren(e) er en person som på grunnlag av kunnskapen som er oppnådd gjennom deres erfaring med opplæring på jobben, kan påvirke lærernes motivasjon og utvikling positivt.

Først og fremst bør det bemerkes at MentorInnen er valgt for denne funksjonen fordi de har lang erfaring og mestrer oppgavene sine trygt. Muligheten til å opptre som mentori er en takknemlighet for ansatte inne.

I tillegg er denne anerkjennelsen ikke begrenset til det praktiske fagfeltet, da ferdighetene til å undervise, veilede og motivere jevnaldrende som ikke har samme kunnskap, også får betydning. Det antas at mentorer har en positiv holdning og en høy følelse av ansvar.

4.2 Mentorenes oppgaver

Når betydningen av mentorens rolle og dens innvirkning er forklart, må oppgavene de må utføre være tydelig identifisert og retningslinjer for implementering definert.

Forventninger

Mentorer må vite nøyaktig hvilket mål trenerne skal oppnå etter nedsenkningsfasen og hvilket motivasjonsnivå de er på. Dette er viktig slik at de tydelig kan se i hvilken retning og hvordan de kan veilede trenerne i sine oppgaver.



Mottakelse

Mentorenes første oppgave er å ønske velkommen menneskene de passer på. Han eller hun må vise lærerne de lokale forholdene og de viktige kontaktpunktene, de ulike arbeidsmaterialene og alt de trenger for arbeidstrening. Videre gir han eller hun lærerne et konsept om hvordan de kan få støtte når som helst (f.B. ansvarlige veiledere, til hvem personer de kan kontakte, hvor de kan bli funnet ...).

Organisasjon

Mentorengir læreren et organisasjonskart som beskriver de daglige arbeidsprosessene i selskapet der praksisplassen finner sted. Han/hun må tydelig forklarefordeling av lærerroller og ansvar i traineeoppholdets virksomhet, fjerne innledende tvil og gi nødvendige forklaringer, med tanke på at det ikke er det vanlige arbeidsfeltet til trenere. handlinger.

Atmosfæren av tillit

En av mentorens viktigsteoppgaver er å skape et tillitsklima der lærerne føler seg komfortable.

For å oppnå dette må følgende ferdigheter settes i praksis:

- Tillit: Både i seg selv og deres evner til å skape et godt klima, så vel som hos menneskene de vil være ansvarlige for under arbeidstrening.
- Hjertelighet: Mentorene må til enhver tid innta en fordomsfri, åpen og samarbeidsvillig holdning, ved å møte situasjoner med emosjonell intelligens og bruke aktiv lytting.
- Kommunikasjon: Åpen kommunikasjon mellommentorer og trenere er nødvendigbåde for åfjerne tvil og for å formidle vurderingen av implementering. Språket som brukes skal være enkelt og lett å forstå.

Tilby utfordringer

Mentorer må kunne presentere vanskelige situasjoner som utfordringer for lærerne, og dermed skape insentiver for å sikre at aktiviteten utvikler seg tilfredsstillende og motivasjonen forblir høy. Dette kan være perfekte muligheter for trenerne til å oppmuntre kreativiteten sin til å løse problemsituasjoner. I tillegg kan å overvinne utfordringer øke selvtilliten.

Vite når råd skal gis

MentorInnen skal gi trenerne konstruktive tilbakemeldinger og oppleve riktig tidspunkt for det. De kan føle behov for å gi råd med en gang, men gode mentorervet når tiden er inne for å gjøre det. Corliss kaller dette "pauseknappen". Rettelser eller kommentarer på en uopprettelig tid kan redusere trenernes autonomi i utviklingen av sine oppgaver og få dem til å føle seg unødvendig usikre. I tillegg mådet tas hensyn til å giinstruksjoner om identifiserte forbedringsområder privat og i en passende tone.



Gjenkjenne prestasjoner

Like viktig som å identifisere forbedringsmuligheter er å understreketrenerens suksesser med å utføre oppgavene sine. Dette oppmuntrer dem til å fortsette og gir dem større tillit til sitt arbeid. Å bruke positivt språk er svært viktig for å oppmuntre folk som ikke er vant til disse aktivitetene.

Ledende ved eksempel

MentorInnen skal være et positivt forbilde for deltakerne i praksisperioden.

Under arbeidstreningen er det en verdifull støtte for lærere å se hvordan oppgaver utføres riktig, slik at de kan lære på stedet.

Tilbakemelding

I rollen som mentorinne er det alltid viktig å be om tilbakemelding.

Det skal være i stand til å gjenkjenne om de ansvarlige er i et kommunikasjonsmiljø som gjør det mulig å identifisere faktorene som kan påvirke ytelsen eller tvert imot øke motivasjonen.

Etter å ha forklart mentorens oppgaver, bør de ha et rammeverk der de kan avklare eventuelle tvil som kan oppstå. De bør også informeres om prosedyren hvis de trenger støtte fra en veileder.

Det er forståelig at folksom blir mentorer for første gang er ute av komfortsonen og tviler på sin egen ytelse. Selv om de har lang erfaring i sin rolle, er de kanskje ikke i stand til å fremmelære. Derfor bør denne prosessen brukes som en mulighet til å finne ut og grundig gjennomgå stilen til hver mentor, for å analysere hans / hennes suksess og for å bruke den oppnådde opplevelsen.

Det er viktig å formidle at bruken av en så rik opplevelse som forholdet som skal bygges mellom mentorer og deres praktikanter, er en mulighet til å se hvordan denne erfaringen kan trekkes på og reflekteres over for å tilegne seg verdifull kunnskap for fremtiden.

Mentor Inns er dermed i stand til å få ny innsikt som fremmer deres selvoppfatning og sin egen videreutvikling.



5. Overvåking og oppfølgingsevaluering

Målet med nedsenkningsfasen er at voksnebilderskaltilegne seg den nødvendige praktiske kunnskapen inne og gi den videre til sine voksne elever. Deretter har de ferdighetene som kreves for en vellykket inngang til turistarbeidsmarkedet.

Dette inkluderer også evaluering av trenerne for å sjekke i hvilken grad de har fullført den praktiske læringsprosessen.

For denne evalueringen må det utvikles gjenkjennelige og målbare kriterier for hver enkelt aktivitet.

Innføringen av et system for vurdering av kompetanse går gjennom flere faser:

- 1- Utvelgelse av den generelle og spesifikke kompetansen som evaluernes observasjon erkonsentrert om. Dette valget må gjøres i fellesskap av de ansvarlige mentorene og personen som skal evalueres. Det anbefales at antall kompetanser som skal vurderes ikke overstiger ti for å sette klare prioriteringer.
- 2- Bestemmelse av tre prestasjonsnivåer for hver av kompetansene. Nivået på det respektive området kan utarbeides på grunnlag av følgende kriterier: fordypning av innholdet kjent fra læraryrket, uavhengig implementering i praksis og kompleksitet i den respektive søknadskonteksten.

5.1 Evalueringsverktøy

Når evalueringskriteriene er etablert, kan følgende overvåknings- og evalueringsverktøy brukes:

Journalen eller dagboken til nedsenkningsfasen

I dagboken skriver lærerne en konkret, detaljert, kritisk og reflekterende beskrivelse av aktivitetene de utførte og deres inntrykk av dem, e.B hvilke uforutsette vanskeligheter som har oppstått og hvordan de har løst ulike situasjoner de har stått overfor. De utarbeider en rapport om hvilke ferdigheter de har tilegnet seg for sin praksis som voksenbilder og hvordan de kan implementere dem. Analysen av ens egne handlinger av skuespillerengir en mer presis forståelse av deres oppførsel eller holdninger.

Vurderingsark for lærere

Dette er et skjema som fylles ut av MentorInnsog inneholder den faglige aktiviteten som utføres, evalueringskriteriene som brukes og tilhørende kompetanse samt evalueringen. Lærernes atferd kan også vurderes.

5.2. Rapporter

Rapport fra MentorInnsog



MentorInnen av selskapet utarbeider en rapport om trenernesomstøtter evalueringen, som registrerer antall timer traineeship jobbet og vurderer blant annet følgende relevante aspekter:

- Teknisk kompetanse
- Praktisk anvendelse av teorien
- Tilpasningsevne
- Problemløsningsevner og kreativitet.
- Forholdet til arbeidsmiljøet

Rapport om voksenbilder

I lys av spesifisiteten i dette opplæringsprogrammet er det nyttig at deltakerne også utarbeider en rapport som vurderer læringsplanen under arbeidstreningen og resultatene som oppnås for å identifisere styrkene og svakhetene til disse praktiske enhetene med sikte på å oppnå de avtalte For å identifisere målsettinger. Rapporten kan for eksempel omfatte virksomhetsinfrastruktur, menneskelige ressurser i selskapet, implementering av selskapets mål og organisering av nedsenkningsfasen.



6. Mal for rammeavtaler mellomleverandører og det respektive selskapet (f.eks.)

SAMARBEIDSAVTALE

SAMARBEIDSAVTALE MELLOM OG FIRMAET FOR UTVIKLINGEN AV NEDSENKNINGSFASEN INNENFOR RAMMEN AV PROGRAMMET

DADDEL

..... med CIF med hovedkontor i og på deres vegne og på deres vegne med identitetsdokument i funksjonen til

..... med CIF med hovedkontor i og på deres vegne og på deres vegne med identitetsdokument i funksjonen til

STIPULERE

Denne avtalen inkluderer et samarbeid mellom..... og..... å gi voksne utdanningstrenerne muligheten til å fullføre en praksisplass i selskapets anlegg og dermed utvide sin kunnskap om hvordan man utfører faglige aktiviteter på arbeidsplassen.

BETINGELSER

FØRST: Firmaet setter som lærer i praksis. Denne læreren ble ansatt av stabeni..... valgt fra de interesserte personene. Lærerens data vil bli lagt ved denne avtalen.

ANDRE: Læreren vil fullføre sin praksisplass i år i en periode tilpasset selskapets tidsplan.

FOR DET TREDJE: Gjennomføringen av praksisoppholdet fører ikke til noen form for ansettelsesforhold mellom selskapet og de involverte i denne avtalen.

FJERDE: I løpet av praktikantperioden er læreren dekket av ulykkes- og ansvarsforsikring levert utelukkende av

Femte: Selskapet forplikter seg til å:

- a) Deltakelse i planleggingen av traineeoppholdet.
- b) gjennomføre planleggingen av aktivitetene som tidligere var avtalt med den som er ansvarlig for leverandøren.
- c) Utnevnelse av et selskap/mentorfor å koordinere og føre tilsyn med nedsenkningsfasen.
- (d) legge til rette for gjennomføring av avtalte opplæringsaktiviteter, overvåke dem og evaluere fremdrift.
- (e) bistå læreren med verktøy og hjelpemidler som er nødvendige for riktig utførelse av hans eller hennes aktiviteter på arbeidsplassen, samt tilleggsutstyret som er nødvendig for å utføre aktiviteten i foretaket;
- (f) utstedelse av et sertifikatsignert av ledelsen av foretaket og av ansvarlig person eller juridisk representant for foretaket, som vedlagt.

SJETTE: Aktivitetene utført av læreren samsvarer alltid med programmet i nedsenkningsplanen, tidligere avtalt og bestemt mellom selskapet og den ansvarlige utpekt av selskapet

Syvende: Firmaet forbeholder seg retten til å ekskludere eller utvise lærerensom bryter disiplinære regler fra sine lokaleretter forhåndsvarsel til personen som er ansvarlig for praktikantoppholdet.....

ÅTTENDE: Kostnadene ved transport og vedlikehold pådratt som følge av dette vil bli båret av deg for retur til selskapets hovedkvarter....

NIENDE: Læreren har følgende forpliktelser overfor selskapet.....

- a) å overholde tidsplanen for traineeperioden som er avtalt med selskapet og å respektere selskapets interne driftsregler.
- b) For å utføre med forsiktighet aktivitetene som er avtalt med selskapet og utdanningsinstitusjonen og fastsatt i programmet for praksisplanen.
- c) overholde de lovbestemte standarder for sikkerhet og helse på arbeidsplassen foreskrevet av selskapet.

TIENDE: Selskapet og læreren forplikter seg til å opprettholde streng konfidensialitet med hensyn til all relevant informasjon gitt til dem i henhold til denne avtalen, med mindre spredningen er uttrykkelig autorisert av dem. I denne forstand forplikter partene



seg til alltid å overholde bestemmelsene i personopplysningsloven og eventuelle andre forskrifter som gjelder eller i fremtiden om dette emnet, og å holde den andre parten skadesløs fra ethvert ansvar som kan oppstå som følge av brudd på forpliktelsene til å beskytte personopplysninger av den respektive parten.

Mentoren oppnevnt av selskapet samt den juridiske representasjonen av selskapet har rett til anerkjennelse av en del av arbeidet utført av mentoren og samarbeidsselskapet ved hjelp av en bekreftelse.

TOLVTE: Denne avtalen er gyldig til slutten av arbeidsopplæringen.

TRETTENDE: Unnlattelse av noen av undertegnerne til å overholde noen av klausulene skal anses å være tilstrekkelig grunnlag for å si opp denne avtalen og si opp samarbeidet.

For dette formål, og som et tegn på samsvar med det foregående, skal denne avtalen signeres i duplikat på stedet og datoen som er angitt ovenfor.

Representant for opplæringsinstitusjonen Representant for selskapet



Kilder

Cedefop (2020). Kompetanseutvikling og trender i reiselivssektoren. *Ferdigheter Panorama Analytiske høydepunkter*. Funnet på https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector

Hva gjør engod trener? Nyhetsbrev fra trener (2016). Funnet på https://www.qualitaet-lehre.at/fileadmin/Storage/Dokumente/Ausbilder.newsletter/guter_ausbilder.pdf

Kompetanseutvikling og trender i reiselivssektoren (CEDEFOP,2020). Funnet på https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector

Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (2021) - Nettportalen for karriereplanlegging (Østerrike). Funnet på <https://www.bic.at/>

Daniel H. Pink (2011) Kjør: Den overraskende sannheten om hva som motiverer oss (lenke)

Bærekraftig turisme strategi i Spania (2030). Industri-, handels- og turismedepartementet i Spania. Funnet på <https://turismo.gob.es/en-us/estrategia-turismo-sostenible/Paginas/Index.aspx>

