

ENTERPRISED

Lavt kvalifiserte voksne klare for arbeid

IO2: Metodologisk veiledning for voksne trenere
«Undervisning gjennom jobbsituasjoner»

Den enterprised trener!

Utviklet av

Utdannings- og opplæringstjenestесenter



April 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

1. Introduksjon	3
2. Funn fra IO1	4
2.1. Currente trender	4
2.2. Identifiserte opplæringsbehov	5
3. Metodiske tilnærminger	11
3.1. Situasjonsprofilene og didaktikken	12
3.2. Metoder og verktøy	14
4. Individuell veiledning og støtte.....	16
5. Kompetansekriterier for voksentreneren	20
6. Situasjonsprofiler/saker presentert.....	21

1. Introduksjon

Prosjektet "Enterprised – Low Qualified Adults Ready for Work" legger vekt på å utvide og utvikle kompetansen til lærere og annet personell i effektiv undervisning av lavt kvalifiserte voksne. Ved å utstyre voksne trenere med tilstrekkelig metodologisk rammeverk og ressurser på effektiv undervisning (dvs. leseferdighet, tallforståelse, språkkompetanse, digitale ferdigheter, entreprenørskap, etc.) i tråd med dagens realiteter på jobben, har Enterprised som mål å øke kvaliteten på opplæringen som tilbys og henholdsvis utsiktene for at elevene skal bli vellykket ansatt i langsiktig perspektiv - spesielt i reiselivssektoren, som er viktig for alle deltakerlandene: Island, Østerrike, Spania, Norge.

Målet med de tre intellektuelle produksjonene i Enterprised-prosjektet er: Å støtte trenere for å få en klar forståelse

av arbeidsspesifikasjonene for lavt kvalifiserte arbeidstakere i reiselivssektoren og gi et rikt depot for virkelige situasjoner, som kan integreres i deres opplæringsarbeid med elever i samarbeid med selskaper i sektoren.

Dette dokumentet representerer funn **for Intellectual Output 2 (IO2)** i prosjektet. Målet med denne produksjonen vil være å gi oppdatert oversikt over typiske arbeidssituasjoner som foregår i reiselivssektoren, spesielt med fokus på de første 6 månedene fra å gå inn i gitt jobb. På den ene siden vil denne guiden støtte trenere for å få en klar forståelse av arbeidsspesifikasjonene i den gitte jobben i den gitte sektoren. På den annen måte vil det gi rik kilde til virkelige situasjoner, som kan integreres i treningsarbeidet med lavt kvalifiserte elever.

Produksjonen er basert på og knytter seg til materialet som produseres av partnerskapet i IO1: **Resource Guide for Adult Trainers "Situational Profiles of Jobs in the Tourism Sector"** fokusert på å samle informasjon om arbeidsforhold og identifisere opplæringsbehov, med fokus på ansatte i bredforstand, det vil si å håndtere direkte med brukere (turister), frontline ansatte viser potensial / ambisjon om å bli teamledere, staff i turisme blir konfrontert med nye trender i arbeidsmarkedet, for eksempel miljøvennlig turisme, kulturell turisme, gründer bevissthet / forretningsforståelse etc.

Respektive hovedresultater skal presenteres i denne intellektuelle produksjonen av prosjektet, det vil si **metodologisk veiledning for voksne trenere "Undervisning gjennom jobbsituasjoner"**

2. Funn fra IO1

Fokuset til IO1 var å gjennomgå aktuelle trender i reiselivssektoren, arbeidsmiljøet og å utvikle situasjonsprofiler basert på identifiserte opplæringsbehov. For å produsere informasjonen konsulterte hvert partnerland med fokusgrupper av representanter fra selskaper i sektoren og erfarne trenere (totalt xx eksperter). Hovedfunn presenteres i denne delen og deres lenke til IO2.

2.1.Currente trender

Reiselivsnæringen har blitt en av de største handlene i verden de siste årene. Det er imidlertid for tiden sterkt påvirket av COVID 19. Partnerskapet vil ta hensyn til dette gjennom å innhente tilbakemeldinger fra interessentgruppene om situasjonen og hvordan prosjektproduktene kan brukes basert på forutsette utfordringer og endringer. For tiden reiser folk for det meste i sine hjemland hvis de reiser i det hele tatt. Dette varierer fra land til land basert på variasjoner i reiserelaterterestriksjoner og konkrete tiltak.

I rapporten "[To Recovery & Beyond: The Future of Travel and Tourism in the Wake of COVID-19](#)" publisert av World Travel & Tourism Council (WTTC) i september i fjor, blir virkningen og implikasjonene av COVID-19 på Travel & Tourism-sektoren utforsket og fire sammenkoblede trender presentert. De er som følger: Demand Evolution; Health og Hygiene; Innovasjon og D-igitisering; og bærekraft.

Viktige trender og egenskaper identifisert i IO1 er følgende:

Avklaring av trender

Mobilitet	Sesongarbeidere er nødvendig i landlige turistcenters.
Approach	Tjenester har blitt mer fokusert på personalisering av tjenester, i stedet for kollektive behov for grupper.
Globalisering	Turister kommer fra ulike kulturer og land og reiser oftere.
Økt tilkobling til steder	Turister er interessert i å utforske lokalområdet - lokal turisme informasjon og stier er etterspurt.
Økologiske aspekter	Det er behov for mer bevissthet og ny utvikling basert på økt etterspørsel etter økologiske tilnærminger i losji og tjenesteyter. Turister har økende bevissthet om problemet.
Klimaendring	Tatt i betraktning etterspørselen etter å øke forurensningen i tjenester som tilbys og reiseruter.

Bærekraft	COVID-19 har lagt mer press på selskaper for å fokusere på sosial, miljømessig og institusjonell bærekraft.
Utfordringer i markedsføring	Kunnskap om markedsføring og salgsteknikker samt ny markedsføringsteknologi er i større grad nødvendig.
Ny teknologi	I kjølvannet av COVID-19 er turistenes krav høyere på automatisering og selvbetjening i alle tjenester.
Fokusert turisme	For eksempel naturturisme, luksusturisme, krevende spesialisering, både innen kunnskap og teknologi, av selskapet og ansatte.
Ulike behov for reisende grupper	Seniors, ungdommer, familier, singler, gruppetur, privat tur, litteraturreiser, rosa reise, forskjellige kulturer etc.
Helse og hygiene	Turister er mer bevisste og bekymret for deres helse og sikkerhet mens de reiser enn noen gang før.

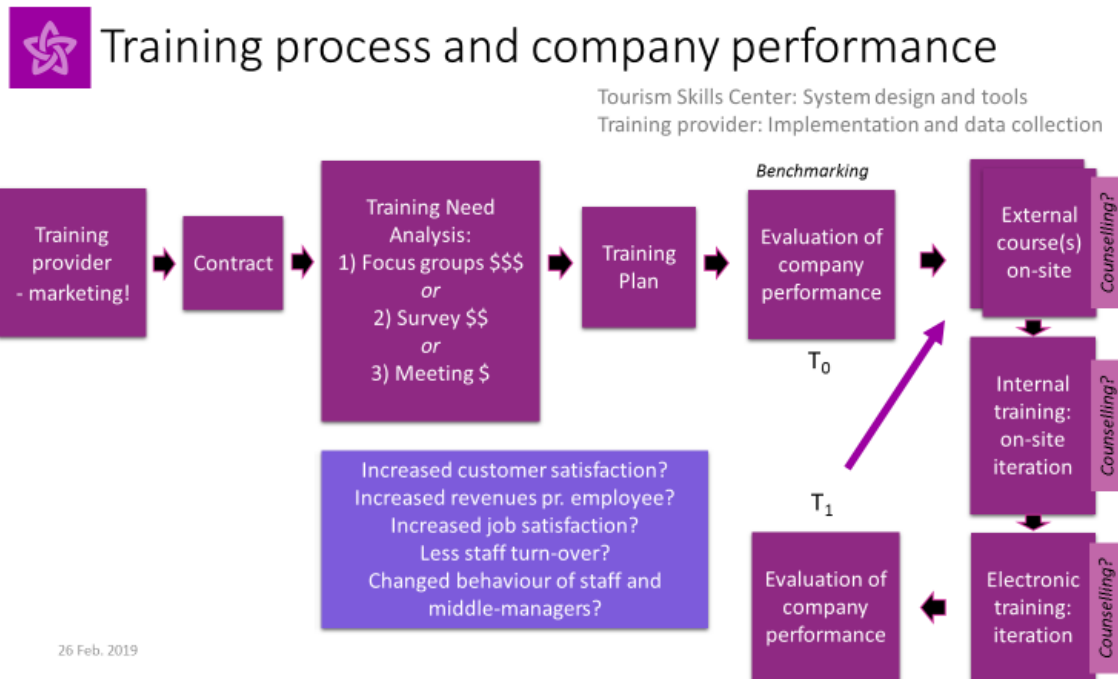
Egenskaper

- Kvalitet på integrerte tjenester
- Profesjonalitet av ansatte i forskjellige/alle
- Posisjoner
- Kortpersonale (vanskelig å trene på grunn av det)
- Språkbarrierer for arbeidstakere i felten med innvandrerbakgrunn
- Sesongarbeid
- Mangel på mobilitet av arbeidstakere (høyomsetning i landlige områder)

2.2. Identifiserte opplæringsbehov

De nasjonale fokusgruppene, inkludert fokusgrupper med representanter fra bedrifter i reiselivssektoren og erfarne voksne trenere, ga innsikt i dagens kompetansebehov i reiselivssektoren. Denne delen fremhever resultatene.

Kompetansen til ansatte og selskapets ytelse er svært tilkoblede faktorer. Ved utarbeidelse av opplæring er det av største betydning å gjennomføre en behovsvurdering i nært samarbeid med selskapet. Det er også viktig å holde oversikt over resultatene av treningen som tilbys og justere den etter behov for ønskede resultater. Selskapet-basert opplæring tilnærming i figur 1 her nedenfor brukes av Tourism Skills Center på Island. Den gir en oversikt over denne tilkoblingen.



Figur 1: Opplæringsprosess og bedriftens ytelse

Å vite gjeldende prestasjonstilstand før trening leveres er nødvendig for å kunne måle effekten av treningen. Den største/ mest presserende spørsmål: Er de identifiserte kompetansene hevet til et nivå som forbedrer ytelsen på ønsket måte? Når dette er evaluert, kan justering gjøres og ytterligere opplæring planlegges i henhold til funn. Opplæringen kan leveres på ulike innstillinger basert på konteksten (på jobben, i klassen osv.) .

For opplæringsleverandøren kan forespørselen om opplæring stamme fra forskjellige retninger. Det kan for eksempel komme fra Public Employment Services (PES) som en forespørsel om generell opplæring i turisme for en bestemt gruppe. Da kan etterspørselen etter kompetanse være mindre spesifikk enn om forespørselen kommer fra et bestemt selskap. I alle fall er det viktig at opplæringsleverandøren legger merke til modellen ovenfor for å sikre at opplæringen som leveres oppfylder dagens kompetansekrav i sektoren. Dette kan sikres gjennom tett samarbeid med interessenter innen sektoren eller tett tilknytning til relevante selskaper. Et eksempel på samarbeid med selskaper praktiseres på BEST i Østerrike hvor BEST som opplæringsleverandør har utviklet en prosess der bedriftsrepresentanter kommer inn i opplæringen og nåværende bedriftsbehov.

Den voksne treneren må være klar over, eller bedre - involvert i alle stadier av læringssyklusen. Det øker sannsynligheten for vellykket trening.

Ferdigheter for myke ferdigheter/ansettelser

Mange av kjernekompetansefaktorene som identifiseres i tjenesteytende sektor tilhører kategorien "myke ferdigheter". Dette er kompetanse som på en måte er generell og vanlig i mange jobber og derfor overførbare og ofte referert til som "arbeidsevneferdigheter" også. De er ofte kjerneferdighetene som trengs for å holde seg oppdatert som grunnlag for ferdigheter som er mer jobbspesifikke.

Ansettelsesferdigheter defineres som:

"Ferdighetene holdninger, og atferd du trenger for å komme inn, holde deg i, og fremgang i arbeidsverdenen og i daglige og personlige aktiviteter". (Kilde: Konferansestyret i Canada).

Interessenter i Enterprised-prosjektet identifiserte myke ferdigheter som høye krevende i reiselivssektorene og understreket at de burde være hovedfokus i all opplæring, inkludert en avklaring om hvorfor de er så viktige. Å forklare viktigheten av myke ferdigheter kan være en del av opplæringen når du bruker situasjonsprofilene.

Her er noen eksempler på disse:

Tilpasningsevne

Tilpasning for å fungere effektivt i tvetydige eller skiftende situasjoner, og med ulike individer og grupper.

Informasjonsinnsamling og -behandling

Finne og samle inn data framaktuelle kilder og analysere dem for å utarbeidemeningsfulle og konsise rapporter som oppsummerer informasjonen.

Interaktiv kommunikasjon

Lytte til andre og kommunisere artikulert, fremme åpen kommunikasjon. (Personer med hørselshemming kan leppelese eller bruke tegnspråk.)

Arbeidsetikk og verdier

Som demonstrerer og støtter organisasjonens etikk og verdier.

Planlegge og organisere

utvikling, implementering, evaluering og justering av planer for å nå mål, samtidig som du sikrer optimal ressursbruk.

Ledelse

Å ta en lederrolle i å hjelpe andre med å oppnå gode resultater. Sikre at teammedlemmer har den informasjonen de trenger, og legge til rette for oppnåelse av teamresultater.

Kundens fokus

Tilby fremragende service til interne og/eller eksterne kunder. Ferdigheten til å møte kundenes behov, opprettholde og følge opp tjenester og strebe mot å gi merverdi til de nærmeste kundenes forespørsler.

Ressursstyring

Administrerer ressurser (økonomiske, menneskelige, fysiske ressurser og informasjonsressurser) for å oppnå planlagte mål.

Bekymring for sikkerhet

Identifisering av farlige eller potensielt farlige situasjoner og iverksette passende tiltak for å opprettholde et trygt miljø for seg selv og andre. Ferdigheten til å følge fastsatte regler og begrensninger vil være i høyere demennd basert på pandemisituasjonen.

Samarbeid

Samarbeid med andre for å nå organisatoriske mål.

Kontinuerlig læring

Identifisering og adressering av lærings- og utviklingsbehov for å forbedre egen ytelse.

Verdsette kulturelt mangfold

Bygge på egne kulturelle verdier og kunnskap for å arbeide effektivt med individer med ulike bakgrunn i en rekke arbeidssammenhenger.

Kritisk vurdering

Evaluering av ideer og informasjon samtidig som man refererer til objektive kriterier for å nå rasjonelle konklusjoner.

Spesifikke opplæringsbehov identifisert av fokusgrupper i prosjektet (tilfeldig plassert)

Informasjon om virksomheten	Arbeidstakere kan ha forventninger og oppfatninger som ikke er identiske med hva sektoren dreier seg om. Bevissthet om egen rolle i arbeidskjeden på arbeidsplassen.
Grunnleggende ferdigheter	Leseferdighet, tallforståelse, spesifikke språkferdigheter osv.
Mellommenneskelige ferdigheter	Inkludert kommunikasjon, initiativ, utseende og kroppsspråk.
Praktisk kunnskap	Prosedyrer og prosesser må presenteres for elevene, de typiske i det minste hvis folk ikke har praktiske erfaringer.
Språkkunnskaper	Spesifikk i noen tilfeller, i henhold til situasjonsbehov.
Kundeorientering og gjestfrihet	Brukerfokus, med sikte på å forstå og møte forespurte behov og overgå dem for å øke kundetilfredsheten.
Situasjons- og lokalkunnskap	Kunne svare på spørsmål om lokalområdet og alternativer for turister (f.eks. historiske steder, geografi, legender og andre tjenester)

Interkulturelle og mangfoldsaspekter	Arbeide med andre, betjene kunder med fokus på et inkluderende tankesett og respekt for kulturer, tradisjoner, alder, kjønnsidentitet etc.
Håndtering av klager	Hvordan svare, vite faste prosesser, forbli rolig og vite hvem du skal henvende deg til i tilfelle hjelp og støtte som trengs.
Digitale ferdigheter (IKT)	Spesifikke programmer i henhold til identifiserte behov for de aktuelle tjenestene.
Lederegenskaper	Klar over ens rolle i teamet. Støtte teammedlemmer, fremme en læringskultur og providere mentorskap for å forbedre ansattes trivsel og utvikling.
Miljøbevissthet	Bevissthet, kunnskap og støtte til prosesser som arbeider mot bærekraft. Optimal utlisering av ressurser og organisering av produkter og levering.
Håndtering av mat	Følge prosesser for håndtering av mat på en sikker måte (i restauranter og for "over disk" matsalg).
Salgsteknikker	Kunnskap om markedsføring og salgsteknikker og hvordan presentere og markedsføre nye tjenester eller produkter til kunder.
Gründer tenkning	Tenke på innovative måter å forbedre og justere tjenester/prosesser og utvikle nye tjenester eller produkter på.
Hygiene bevissthet	Spesifikke retningslinjer for generell hygiene og COVID – retningslinjer og hvordan du kan holde kundene trygge.
Sikkerhetsbevissthet	Miljø sikkerhet i henhold til bygninger, situasjonsfaktorer og førstehjelp (for eksempel Cardio Recovery Pulmonary ved bruk av Automatisk ekstern defibrillator, Heimlich Maneuver og dype kutt).

I tillegg til disse kompetanseområdene, er det behov for å se mot fremtidig utvikling i sektoren for å forberede seg på økning med hensyn til tjenester for virtuelle reiser og digitale konferanser, og nye hygienekrav.

Når du går inn i en jobb, er det nødvendig for den ansatte å ha et innblikk i hva som forventes av ham / henne, rollen og funksjonen som er tilgjengelig og forbindelsen til rollene til andre ansatte. Dette bør være fokus for den første opplæringen. Hvis det ikke er en formell plan for opplæring av nyansatte i løpet av de første seks månedene, kan det være vanskelig for dem å holde på jobben. I følge diskusjonene fra fokusgruppene er det gunstig at den nye medarbeider oppfordres til å være kritisk til oppgaver og prosedyrer og vurdere om de oppfyller de ønskede resultatene og effektene. Det krever veiledning fra den voksne

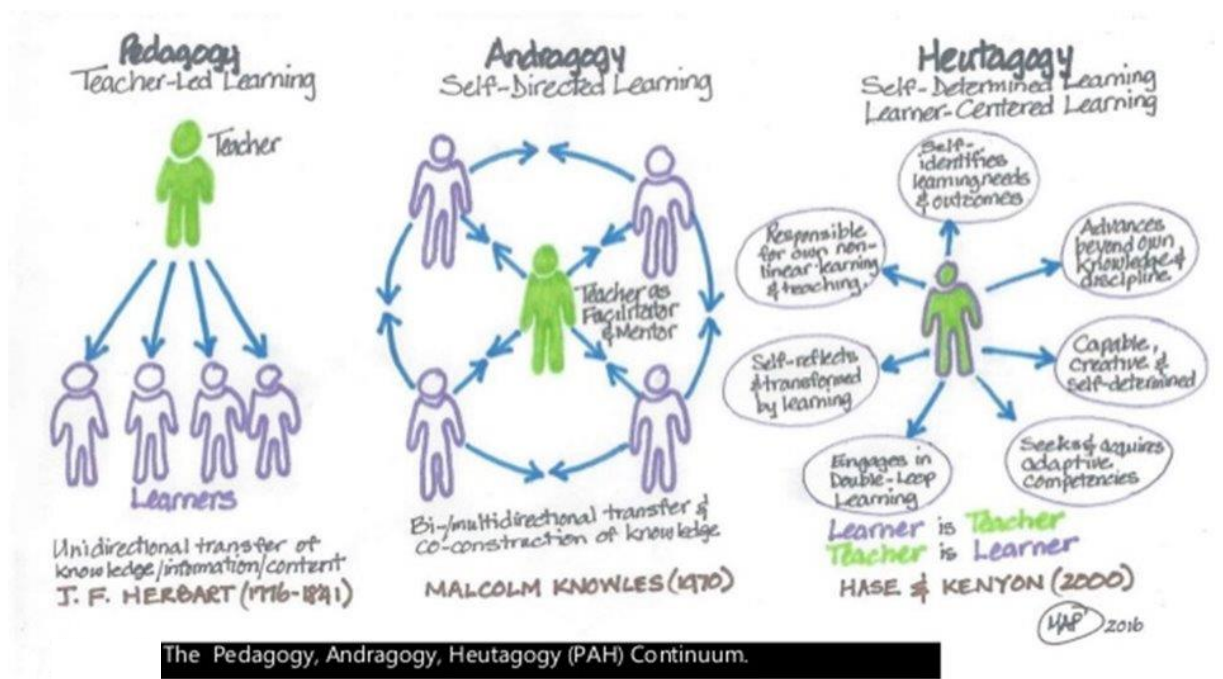
treneren og/eller mentoren på arbeidsplassen og konstant tilbakemelding på hvordan trainee/ansatt holder tritt.

Som beskrevet i IO1, er det nødvendig med en generell opplæringstilnærming for å støtte nyansatte som kommer inn på feltet med fokus på å gi praktisk arbeidsbasert training fokus på kompetanse-orientert læring.

3. Metodiske tilnærminger

I IO1 er det en oversikt over metodiske tilnærminger som passer den voksne eleven på den måten han/hun er aktiv i læringsprosessen. Det gir en kort beskrivelse av tilnærminger som kan justeres i henhold til omstendigheter og opplæringsbehov. Hovedvekten er kompetansebasert tilnærming og individuell planlegging.

Hvordan individet nærmer seg og valg av metoder i læringsprosessen kan ha en grunnleggende innvirkning på læringen som foregår. Den voksne treneren har ansvar for å legge merke til og ta hensyn til ulike læringsstiler eller preferanser og personlige situasjoner når du leverer opplæring. Figuren nedenfor kaster lys over tre forskjellige tilnærminger. Den som er satt frem av Hase og Kenyon (2016) setter fokus på eleven i midten (se figur 2).



Figur 2: Sammenligning mellom pedagogikk, andragogi og heutagogi

Det er den selvbestemte læringen som er i fokus for optimalt å realisere læringsutbyttet som er satt. På den måten knytter eleven seg aktivt til forkunnskaper og erfaringer, og læringen blir en meningsfull prosess. Det endrer trenerens rolle og handlinger mot følgende fokuspunkter:

- Flytt inn i elevens verden
- Trener må tenke på prosesser i stedet for innhold
- Unngå trenersentrert læring
- Elevene utforsker og lærer av selvvalgte og selvstyrte handlinger

- Se utover våre egne disipliner og favoritter
- Selvbestemt læring
- Kunnskapsbasert fremtid, hvor det å vite hvordan man lærer er en grunnleggende ferdighet

3.1.Situasjonsprofilene og didaktikken

Typiske situasjonssituasjonsprofiler fra reiselivssektoren ble hentet fra fokusgruppene i partnerlandene. De beskriver situasjoner der ansatte kan finne seg selv i hvilken utlysning av spesifikke reaksjoner (*behovsvurdering*).

Som nevnt i IO1 er den viktigste faktoren for den kompetanseorienterte tilnærmingen orienteringen mot læringsutbyttene som elevene kan og bør tilegne seg. Å ha kompetanse betyr å være utstyrt med evnen til å handle, det vil si å oppføre seg hensiktsmessig i visse situasjoner, å takle dem og å handle på eget ansvar (grunnlag for design og utvikling av *opplæringen*).

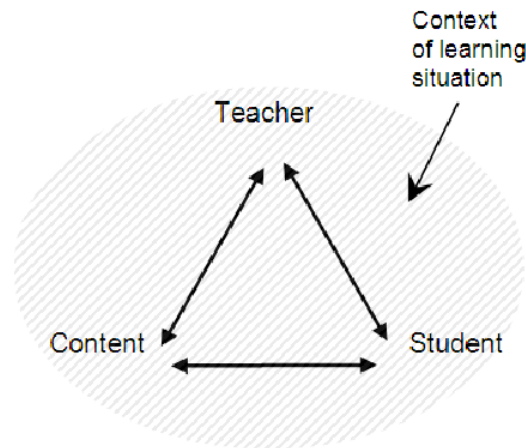
Situasjonsprofilene, eller tilfellene, fremgår av dette dokumentet med læringsutbytte (se kapittel 6) og beskrivelse av hvordan de kan brukes i utførelse av læring (implementering og *levering*).

Evalueringen av hvordan hver enkelt står med hensyn til læringsutbyttet under læringsprosessen, kan implementeres gjennom ulike metoder. For eksempel, gjennom en kombinasjon av selvvurdering og en samtale mellom den voksne treneren og eleven; observasjon på arbeidsplassen eller rollespill (*evaluering*).

Alle situasjonsprofilene/sakene presenteres i kapittel 6, klatte egorisert av undersektorer. De presenteres først og fremst som et praktisk verktøy for aktivt å involvere elever i et opplæringsprogram basert på bedriftens behov. Disse kan utvikles videre og justeres eller overføres til andre sektorer for utvikling av lignende verktøy.

Den didaktiske trekanten viser de 4 dimensjonene av didaktikk:

1. **elever**, målgruppen som skal forsynes med læringsinnholdet
2. **Innholds**, opplæringsemnene
3. **Lærere** som planlegger og etablerer undervisnings- og læringsprosessen
4. **Miljø**, læringssituasjonene



Figur 3: Den didaktiske trekanten

Prinsippet om den "didaktiske trekanten" kan utvides til følgende dimensjoner av didaktisk virkning (Euler und Hahn, 2004):

- Forstå læring
- Ordne læring
- Skjemakommunikasjon
- Skap lærings situasjoner
- Reflektere over egen atferd
- Bruke erfaringer og anvende teorier

Forstå læring er å anta at læring er en aktiv prosess for enkeltpersoner som bare kan støttes utenfra.

Et praktisk aspekt av didaktikk er **arrangementet av learning**: metodermå samsvare med innholdet og bør forbedre elevens motivasjon.

Kommunikasjon i klasser består ikke bare av å snakke tydelig og på en strukturert måte for å gi elevene innhold. Det er også viktig å svare på elevens spørsmål, moderate diskusjoner og oppdage og løse konflikter.

Å reflektere over egen atferd bidrar til å lykkes som lærer, enten ved personlig tilbakemelding fra elever eller av sjekklister / tilbakemeldingsark i visse intervaller under opplæringskurs. Bare innstillingen av læringsmål muliggjør en "bør-er" sammenligning for å finne ut hva som fungerte og hva som ikke fungerte respektive og hvorfor det ikke gjorde det.

Praktiske experiences og anvende teorier innebærer å skape individuelle undervisningsstillinger basert på teoretisk og praktisk bakgrunn.

3.2. Metoder og verktøy

Hver situasjonsprofil/sak presenterer læringsutbytte som beskriver hva eleven vil ha oppnådd etter opplæringen. Disse læringsutbyttene bør baseres på behovsvurderingen fra selskapet (som muligens også er kjøperen av læringen som tilbys). Voksentrenerens rolle er å finne måter å hjelpe hver elev til å nå disse læringsutbyttene gjennom ulike tilnærminger basert på elevens behov.

Den trinnvise prosessen med å bruke situasjonsprofilene / sakene

1	Bestemme hvor du vil bruke situasjonsprofilen	I klasserommet, i selskapet etc.
2	Identifisere en passende profilkategori å arbeide med, basert på elevgruppen	Leiebil, resepsjon, kjøring, rengjøring etc.
3	Velg språket som skal brukes	Elevbehov - firmakrav
4	Velg en profil som passer til selskapet	Hvis elevgruppen kommer fra samme selskap eller undersektor
5	Velg en talsperson for hver gruppe som arbeider med profilen	Han/hun vil lede arbeidet/samtalen, oppsummere resultatene og ros etter behov.
6	Dele gruppen inn i mindre arbeidsgrupper	Ikke mer enn seks i hver gruppe
7	Begynn med å lese profilen/saken	Først hver enkelt person og deretter gruppelederen for gruppen
8	Gå gjennom diskusjonene/spørsmålene og løs oppgaven	Dette kan gjøres gjennom ulike metoder: -Selvutviklet -Atferdsmodellering -Andre metoder
9	Hver gruppe presenterer sine resultater, inkludert diskusjoner og refleksjoner	Måter å presentere på kan være variabel, basert på kompleksiteten i saken og relaterte prosesser. Eksempler på dette kan være: -Muntlige presentasjoner -Rollespill løsninger

Adferdsmodellering forklart (for trinn 8 og 9)

En nyttig metode for å engasjere elevene og øke læringen kalles atferdsmodelleringstrening. Denne metoden innebærer:

- a) Definere og beskrive grundig hvilke ferdigheter og atferd som skal praktiseres i opplæringen
- b) Gi verktøyene eller veiledningen om hvordan du viser atferden
- c) Sørge for at elevene kan øve på å bruke atferden
- d) Gi tilbakemelding og sosial forsterkning etter å ha praktisert atferden og
- e) Planlegging av hvordan disse virkemåtene skal praktiseres på jobben.

En metaanalyse av 117 studier fant at læring og faktisk anvendelse av ferdigheter lært i opplæringen ble forbedret da opplæringen involverte både positive og negative eksempler, og da elevene genererte sine egne scenarier (Taylor, Russ-Eft, & Chan, 2005). Disse kan baseres på egne erfaringer, enten i tidligere arbeidssituasjoner eller erfaringer når de kommuniserer med kundeservicepersonell. Treneren kan stille få raske spørsmål, for eksempel hvordan situasjonen fikk dem til å føle seg, hvordan de ønsket å svare, hvordan de faktisk reagerte, før de spurte hva de ville ha gjort annerledes neste gang. Engasjer gruppen og be dem reflektere over situasjonene elevene har generert. Sørg for at både positive og negative opplevelser reflekteres over. Den faktiske anvendelsen av læringen forbedres også når mellomlederen får opplæring, som vil bli diskutert i neste avsnitt.

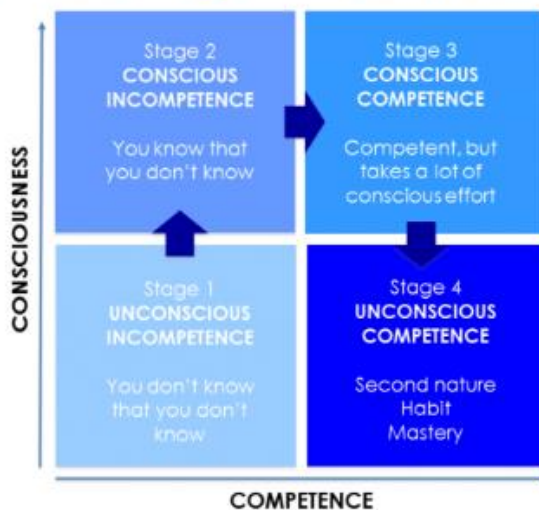
4. Individuell veiledning og støtte

Ifølge forskning varierer læringsmetodene med hensyn til hvor effektive de er for elever. Derfor bør den voksne treneren i begynnelsen og under læringsprosessen legge merke til individuelle læringspreferanser og være forberedt på å veilede hver elev individuelt.

De fire stadiene av kompetansemodellen utviklet av Noel Burch i 1971, presenterer stadier av kompetansebevissthet enkeltpersoner kan bo i ved utbruddet av læring. Å innse på hvilket stadium de er i og aktivt involvere dem i sin egen læringsfremdrift, krever veiledningsferdigheter på vegne av den voksne treneren; i stedet for å beskrive/undervise - forestillingen er å forbedre oppdagelsen.

Ved å forstå detteer modell, kan voksne trenere bedre forstå individuelle læringsbehov og utvikle mål basert på hvor eleven er plassert.

The Four Stages of Competence



Figur 4: De fire kompetansestadiene (Kilde: Noel Burch fra **Gordon Training International**)

1. I ubevisst inkompetanse er ikke eleven klar over at det finnes et ferdighets- eller kunnskapsgap.
2. I bevisst inkompetanse er eleven klar over en ferdighet eller kunnskapsgap og forstår viktigheten av å skaffe seg den nye ferdigheten. På dette stadiet kan læring begynne.
3. I bevisst kompetanse vet eleven hvordan man bruker ferdigheten eller utfører oppgaven, men det krever praksis, bevisst tanke og hardt arbeid.
4. I ubevisst kompetanse har individet nok erfaring med ferdighetene til at han eller hun kan utføre det så lett at de gjør det ubevisst.

Modellen kan hjelpe trenere med å forstå elevenes følelsesmessige tilstand. For eksempel vil en elev i ubevisst inkompetanse reagere annerledes på trening enn en elev i bevisst inkompetanse. Hvis noen ikke vet at det er et problem, er det mindre sannsynlig at han eller hun engasjerer seg i løsningen. På den annen side, hvis noen er i bevisst kompetanse, kan han eller hun bare trenge ekstra praksis i stedet for trening.

Begrepet kompetanse er et delikat tema og bør nærmer seg på en sensitiv måte. Hver enkelt har ulike kompetanser som skal ligge til grunn for videre læring. Disse kan fremheves i begynnelsen av læringsfasen, for eksempel gjennom diskusjoner om tidligere arbeid eller læringsopplevelser – glasset bør ses på som halvfullt.

Livslinjen er en øvelse som kan hjelpe mennesker med å frembringe tidligere erfaring og kompetanse til å basere sin fortsatte læring på.

Ulike verktøy kan brukes til å identifisere læringspreferanser noen er:

VARK (Visual/Aural/Read-Write/Kinesthetic) spørreskjema hjelper elevene med å vurdere læringspreferansene sine (se: <https://vark-learn.com/>)

Gardners flere intelligenser gjennomgår 9 kategorier av kompetanseområder som folk kan identifisere sine læringspreferanser gjennom (se for eksempel: <https://www.literacynet.org/mi/assessment/findyourstrengths.html>)

Dermed oppfordres treneren til å understreke støtte til elever og vurdere deres individuelle behov. Støtten på jobben er også spesielt viktig, da ferdighetene og evnene som oppnås gjennom opplæringen kanskje ikke praktiseres på jobb og opprettholdes over tid hvis denne støtten mangler. For å forhindre dette kan arbeidsmiljøet tilby muligheter til å praktisere ferdighetene som læres i opplæringen uten forsinkelse.

Et støttende læringsmiljø

Støtte i arbeidsmiljøet i seg selv er viktig for å legge til rette for et kontinuerlig læringsmiljø under og etter opplæringen. For eksempel, hvis lederen og mer erfarne kolleger ikke fremmer et støttende læringsmiljø, kan det hende at målene for opplæringen ikke blir realisert og kunnskapen som er oppnådd, kan falme over tid. For å forhindre manglende samsvar mellom opplæringen og det som praktiseres i arbeidssamsvaret, kan treneren oppmuntre til aktiv involvering av både relevant leder og erfarne kolleger til en viss grad i design, forberedelse og tilrettelegging av opplæringen. For eksempel kan de delta i genereringen av vanlige kundeservicesituasjoner som er relevante for det selskapet å inkludere i opplæringen, delta i rollespill under opplæringen og identifisere i en diskusjon med treneren hvordan de kan legge til rette for et støttende læringsmiljø etter opplæringen.

Det anbefales at treneren vurderer opplevd viktighet av opplæringen når han diskuterer med lederen i startfasen, for å få en ide om hvordan opplæring og pågående læring har blitt oppfattet og praktisert i selskapet. Ideelt sett bør lederen være bevisst viktigheten av et støttende læringsmiljø. Hvis dette ikke er tilfelle, må treneren ta til orde for verdien av denne

opplæringen, da de endelige resultatene vil bli påvirket av ledelsens støtte. Derfor er det viktig at lederen kommuniserer den oppfattede nytten av opplæringen til sine fremtidige ansatte som går inn i opplæringen og oppfordrer de mer erfarne ansatte til aktivt å delta i mentorskap og støtte til de nye arbeidstakerne. Belønninger og anerkjennelse av de ansattes innsats kan også bidra til å lette læringen.

Delt mentorskap

Ideelt sett ville lederne også få opplæring i å gi tilbakemeldinger, målsetting, reflekterende praksis, styrke motivasjon og coaching for å følge opp treningen. Deretter kan veiledere være aktive i å gi konstruktive tilbakemeldinger og engasjere seg med de ansatte for å se hvordan de har det, og derfor ville det være en god ide å involvere dem i opplæringen fra begynnelsen. Dette kan lette den langsiktige effekten av opplæringen, opprettholde en positiv læringskultur og til og med føre til økt ansattes velvære.

Mer erfarne medarbeidere i opplæringen kan være involvert i å bli mentorer med rollen som oppmuntrende refleksjon av ulike situasjoner som kommer opp. Det kan være valgfritt for dem å delta, og i minst en økt kan de inkluderes, der *delt mentorskap*, *kontinuerlig læringsmiljø* og *tilbakemeldingsteknikker* vil bli fremmet. Imidlertid må de ha autonomi til å dukke opp, ikke bli tvunget til å delta.

Støtte og delt mentorskap blant de nye arbeiderne bør oppmuntres, ved å jobbe i team og støtte hverandre på jobb etter opplæringen, hjelpe hverandre til å reflektere over hva som var bra med hvordan en situasjon ble håndtert, og hva som kunne gjøres annerledes neste gang. Under en fokusgruppeøkt på Island ble det foreslått at læringsgrupper kunne opprettes i enheter slik at de ansatte kan dele styrker og videreutvikle seg individuelt og som et team. En annen leder forventet at treneren ville delta i strategisk å gi de ansatte mulighet til å veilede hverandre og dermed bidra til en positiv læringskultur der alle ansatte ser en fordel i å utvikle seg selv.

Innstilling av mål

Studier har funnet ut at selve anvendelsen og vedlikeholdet av læring forbedres når deltakerne setter seg mål (Taylor et al., 2005) og treneren vil veilede dem i denne prosessen. Et vanlig veiledende verktøy for å sette mål er **S.M.A.R.T-mål** (Spesifikke, Målbare, Oppnåelige, Realistiske og Betimelige). For det første bør målet være spesifikt i stedet for generelt. For det andre bør det være mulig å måle målet, og eleven kan bestemme hvordan de ønsker å sette tiltaket. For det tredje bør målet være mulig å oppnå og realistisk, og til slutt bør det være en klar tidslinje.

Det anbefales å ha et overordnet sluttmaal og lage noen få små trinn for å bryte prosessen ned og muliggjøre oppnåelsen av det endelige målet. Legg vekt på de mindre trinnene og informasjonen om at det er greit å sprette tilbake, så lenge de fortsetter å bevege seg oppover

stigen mot sitt endelige mål. Deltakerne skriver ned målene og oppfordres til å holde dem synlige. Hvis veilederen er involvert i opplæringen, kan de følge opp med diskusjoner om de ansattes mål når ansettelsen har startet; og vurdere om målene trenger justering eller raffinement.

Deltakerne kan sette seg mål spesielt for opplæringsperioden og ved slutten av den, for selve ansettelsen. Målet(e) for selve treningen kan tilrettelegges av spørsmålet: "Hva vil du komme deg ut av denne treningen"? Målsettingen ved slutten av treningen kan innebære både et kortsiktig mål og et langsiktig mål. Selv om målene skal være realistiske og oppnåelige, bør målene også være en utfordring for deltakeren, og det bør være av personlig betydning for dem. Finn ut om verdiene deres hvis de nøler med å identifisere et mål, for eksempel hva de verdsetter når de snakker med kundeservice selv? Vurder viktigheten ved å spørre: "Er det viktig for deg? Hvor trygg er du på at du vil oppnå dette målet (%)" Hvis de svarer med "60% tillit", spør hva som trengs for å få dem til nesten 100%? For eksempel, "Hvilken supplerende kunnskap eller erfaring trenger du å føle deg nesten helt trygg på å nå målet ditt"? Disse svarene kan bidra til å identifisere hvert enkelt behov fra opplæringen for å føle seg kompetent på jobben. Når du diskuterer målene med deltakerne, er G.R.O.W.-rammeverket et nyttig verktøy for å lette diskusjonen:

G – Mål; Deltakeren identifiserer hva målet/målene deres, og trinn for å nå dem, vil bli

R – Virkelighet; Hvor er de nå, hva har de allerede jobbet med, hva er neste trinn

O – Hindringer og alternativer; Identifiser eventuelle barrierer, få dem til å identifisere hvordan de vil overvinne dem, og liste opp alle måtene å nå de nye målene på

W – Langt frem; Når begynner du? Lage en handlingsplan

Husk at det er mindre sannsynlig at folk tror de kan nå et mål hvis de har liten tidligere erfaring i arbeidsmiljøet, og hvis det er høyt trykk for å prestere godt umiddelbart. Elevens følelse av selveffektivitet spiller en rolle i målsettingspraksis. Selveffektivitet er deres tro på at de kan fullføre arbeidsoppgavene og oppnå målet. Treningen kan øke selvtilliten ved å rose sine evner, da øvelsene kan forbedre sin selveffektivitet ved å hjelpe elevene til å se seg selv i ulike situasjoner og finne mulige måter å håndtere dem på. Selveffekt kan forbedres med øvelsene når elevene er vitne til at andre gjør demonstrasjoner av situasjonene, prøver det ut selv og får verbale motiverende tilbakemeldinger på fremgangen de gjør.

5. Kompetansekriterier for voksentreneren

En kompetansebehovsvurdering ble utført av ETSC på Island for å få frem en jobbprofil for den voksne treneren. Europeiske standarder eksisterer også, men de er ganske brede. Noen av kjerneelementene fra ETSC-jobbprofilen presenteres her som støtte for voksentreneren, i tillegg til elementer from mentor trening.

Et eksempel på en jobbprofil for den voksne treneren

Den voksne trenerens rolle er å støtte voksne i deres læring slik at de kan øke sin kompetanse på et bestemt område. Den voksne treneren skaper et miljø for læring og søker å vekkeinteressen til elevene i faget (e) for hånden. Hovedoppgavene til jobben er å forberede og lede læringsprosessen med ulike deltakergrupper. Innebygd i det er å aktivere elever, påvirke derestankesett / holdning, megle informasjon, evaluere fremgang, gi tilbakemelding og veiledning. Den voksne eleven respektererpartichiffantene og møter dem der de er. Han/hun jobber selvstendig, men også, ofte i samarbeid med andre og følger hensiktsmessige arbeidsprosesser og kvalitetsstandarder for jobben. Arbeidsforholdene kan være variable og noen ganger krevende. Læringen som leveres kan foregå på arbeidsplasser, hos lokalbefolkningen av utdanningsleverandører / skoler, hos lokalbefolkningen i samfunnsorganisasjoner. Læring kan leveres lokalt og/eller gjennom medieteknologi.

Oversikt over kompetansefaktorer for voksentreneren, funn fra et team av spesialister som jobbet med jobbprofilen for voksne trenere på Island:

Kompetansefaktor	EQF-nivå
Tilpasningsevne*	5
Resource ledelse	4
Interaktiv kommunikasjon	6
Likestillingsbevissthet	4
Kritisk vurdering	4
Teamarbeid	5
Planlegging og organisering	5
Kontinuerlig læring	5
Innsamling og behandling av informasjon	5
Arbeidsetikk og verdier	5
Bekymring for sikkerhet	4
Verdsetter kulturelt mangfold	4
Initiativ	4
Bruke informasjonsteknologi	4
Skriveferdigheter	4
Selvledelse	5
Kreativitet og innovasjon	5
Velvære	5
Motstandsdyktighet	5
Teamedelse	4

Resultathåndtering	4
Fremme læring	5
Klientens fokus	5

**Generelle bruksevner er grønnfarget.*

Kompetansen til den voksne treneren vil bli adressert mer detaljert i IO3 der samarbeidet mellom selskapet og utdanningsleverandøren beskrives nærmere.

Kriterier – Kulturelt mangfold

Mange lavt kvalifiserte voksne elever er av utenlandsk opprinnelse. Det er selvfølgelig bra at treneren "verdsetter kulturelt mangfold", men det er ofte ikke nok. Å ha reell kunnskap om elevenes kulturelle bakgrunn er nødvendig for å forstå deres valg og motivasjon. Ideelt sett vil en eller flere av trenerne ha samme kulturelle bakgrunn som elevene. Disse trenerne vil kunne navigere i flere kulturer og ha en helt annen innflytelse på elevene, og en forståelse av ulike problemer som kan oppstå. Slike kulturfolkere kan bidra til å rydde opp i misforståelser og forberede elevene på jobbutfordringer og situasjoner som kan oppstå.

6. Situasjonsprofiler/saker presentert

Situasjonelle profiler/saker presenteres og kategoriseres i 8 områder:

Leie av kjøretøy

Resepsjon og bestilling

Rengjøringstjenester

Service på restauranter

Reise og sightseeing

Drosjetjeneste

Salg og markedsføring

Se vedlegg

Resenser

Buckley, R. og Caple, J. (1995). Opplærings- og utviklingsrevisjonen utvikler seg: Er opplærings- og utviklingsbudsjettet bortkastet. *Tidsskrift for europeisk industriell opplæring*, 20(5), 68-79.

Hase, Stewart (2016). Selvbestemt læring (heutagogy): Hvor har vi kommet siden 2000. I Researchgate.net.

Reynisdóttir, M., & Jóhannesdóttir, S. (2020). Skapandi æfingar í þjónustubjálfun (Kreative øvelser i serviceopplæring). Publisert på Island.

Taylor, P.J., Russ-Eft, D. F., & Chan, D. W. L. (2005). En metaanalysegjennomgang av opplæring i atferdsmodellering. *Tidsskrift for anvendt psykologi*, 90(4), 692- 709.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.692>

Kalantzis og Cope. Læring ved design. Informasjon på nettet:
<https://newlearningonline.com/learning-by-design/glossary/didactic>

Didaktik der Erwachsenenbildung. Ein Projekt des DIE. Prosjekt nettsted: <https://wb-web.de/wissen/lehren-lernen/didaktik-der-erwachsenenbildung.html>