

D.3.5

Εγχειρίδιο Εργοδότη

Περιεχόμενα

1.Εισαγωγή	3
2. Κατανόηση της Μάθησης με βάση την Εργασία στο TourX	8
3. Ρόλοι και Ευθύνες	12
4. Σχεδιασμός της Μαθησιακής Εμπειρίας στον Χώρο Εργασίας	17
5. Υποστήριξη των Εκπαιδευόμενων στον Χώρο Εργασίας	25
6. Παρακολούθηση, Ανατροφοδότηση και Αξιολόγηση	30
7. Παραδείγματα δραστηριοτήτων TourX WBL	34
8. Εργαλεία και πρότυπα εργοδοτών	39
9. Συμπέρασμα – Βασικές Αρχές για Αποτελεσματική Εργασία στην Εργασία με Εργασία	47
10. Αναφορές και Πόροι TourX	49

1.Εισαγωγή

Το Εγχειρίδιο Εργοδότη TourX έχει αναπτυχθεί για να υποστηρίξει τους οργανισμούς τουρισμού και φιλοξενίας που παρέχουν ευκαιρίες Μάθησης με βάση την Εργασία (WBL) στο πλαίσιο των Εργαστηρίων Φιλοξενίας TourX.

Η Μάθηση στην Εργασία δίνει τη δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν ικανότητες σε αυθεντικά επαγγελματικά περιβάλλοντα. Στο TourX, η εμπειρία στον χώρο εργασίας δεν προορίζεται απλώς ως έκθεση σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον. Αποτελεί μέρος μιας δομημένης μαθησιακής διαδικασίας που συνδέεται με τα προγράμματα σπουδών που βασίζονται σε ικανότητες και τα μαθησιακά τους αποτελέσματα.

Συνεπώς, το Εγχειρίδιο εστιάζει στο πρακτικό ερώτημα:

Πώς μπορούν οι εργοδότες να παρέχουν εμπειρίες στον χώρο εργασίας που συμβάλλουν ουσιαστικά στην ανάπτυξη των ικανοτήτων των μαθητών;

Ο εργοδότης δεν αντικαθιστά τον εκπαιδευτή ή τον πάροχο ΕΕΚ. Αντίθετα, ο χώρος εργασίας παρέχει το επαγγελματικό πλαίσιο στο οποίο οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να παρατηρούν, να εξασκούν, να εφαρμόζουν και να αναπτύσσουν προοδευτικά σχετικές ικανότητες.

Μια απλή διαδρομή TourX WBL είναι:

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΖΩ

ΠΑΡΑΤΗΡΩ

ΕΦΑΡΜΟΖΩ
ΠΡΑΚΤΙΚΑ

ΕΦΑΡΜΟΖΩ

ΛΑΜΒΑΝΩ
ΣΧΟΛΙΑ

ΚΑΤΟΠΤΡΙΖΩ

1.1 Σκοπός του Εγχειριδίου

Σκοπός αυτού του Εγχειριδίου είναι να παρέχει πρακτική καθοδήγηση σε εργοδότες και μέντορες στον χώρο εργασίας που συμμετέχουν στη Μάθηση μέσω Εργασίας του TourX.

Υποστηρίζει τους εργοδότες σε:

1. κατανόηση του σκοπού της WBL στο TourX·
2. εντοπισμός κατάλληλων ευκαιριών μάθησης στον χώρο εργασίας·
3. σύνδεση των δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας με τις ικανότητες των μαθητών και τα μαθησιακά αποτελέσματα·
4. προετοιμασία των μαθητών για συμμετοχή στον χώρο εργασίας·
5. παροχή κατάλληλης καθοδήγησης και εποπτείας·
6. επιτρέποντας στους μαθητές να προχωρήσουν προς μεγαλύτερη ανεξαρτησία, όπου είναι απαραίτητο·
7. παρατήρηση της απόδοσης των μαθητών·
8. παροχή επικοινωνιακής ανατροφοδότησης στον χώρο εργασίας· και
9. επικοινωνία με εκπαιδευτές και παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης σχετικά με την πρόοδο των μαθητών.

Το Εγχειρίδιο έχει σχεδιαστεί ως ένας πρακτικός πόρος στον χώρο εργασίας. Δεν αναμένεται από τους εργοδότες να γίνουν εκπαιδευτικοί ειδικοί ή να ερμηνεύουν το πρόγραμμα σπουδών με τον ίδιο τρόπο που ερμηνεύουν οι εκπαιδευτές.

Αντίθετα, ο εκπαιδευτής ή ο πάροχος ΕΕΚ μεταφράζει τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών σε σαφείς μαθησιακές προσδοκίες, ενώ ο εργοδότης παρέχει κατάλληλες ευκαιρίες για την ανάπτυξη και την παρατήρηση αυτών των ικανοτήτων στην επαγγελματική πρακτική.

- ΠΑΡΟΧΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ / ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ: προσδιορίζει και επικοινωνεί τις μαθησιακές προσδοκίες
- ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ / ΜΕΝΤΟΡΑΣ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: παρέχει κατάλληλες ευκαιρίες επαγγελματικής μάθησης
- ΜΑΘΗΤΗΣ: παρατηρεί, εξασκεί και εφαρμόζει ικανότητες
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ και ΜΕΝΤΟΡΑΣ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ και ΜΑΘΗΤΗΣ: χρησιμοποιεί στοιχεία, ανατροφοδότηση και αναστοχασμό για να υποστηρίξει την πρόοδο

1.2 Σε ποιους απευθύνεται αυτό το εγχειρίδιο

Αυτό το Εγχειρίδιο απευθύνεται σε οργανισμούς και επαγγελματίες που φιλοξενούν ή υποστηρίζουν μαθητές του TourX σε χώρους εργασίας.

Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

1. ξενοδοχεία και άλλοι πάροχοι καταλυμάτων·
2. εστιατόρια και επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εστίασης·

3. ταξιδιωτικά γραφεία και τουριστικοί οργανισμοί ·
4. άλλες επιχειρήσεις τουρισμού και φιλοξενίας που συμμετέχουν στο WBL ·
5. διευθυντές που είναι υπεύθυνοι για τη φιλοξενία των εκπαιδευόμενων ·
6. μέντορες στον χώρο εργασίας ·
7. επόπτες ·
8. υπαλλήλους που έχουν αναλάβει την υποστήριξη των εκπαιδευόμενων κατά τη διάρκεια δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας · και
9. προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τον συντονισμό με τους παρόχους ΕΕΚ.

Το Εγχειρίδιο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οργανισμούς με εκτεταμένη εμπειρία σε τοποθετήσεις και πρακτικές ασκήσεις, καθώς και από εργοδότες που συμμετέχουν σε δομημένη μάθηση μέσω της εργασίας για πρώτη φορά.

Διαφορετικοί οργανισμοί θα παρέχουν διαφορετικά επαγγελματικά περιβάλλοντα και ευκαιρίες μάθησης. Ο στόχος, επομένως, δεν είναι να γίνει κάθε εμπειρία μάθησης για την εργασία στο χώρο εργασίας πανομοιότυπη, αλλά να διασφαλιστεί ότι οι δραστηριότητες στον χώρο εργασίας παραμένουν ουσιαστικές, κατάλληλες και συνδεδεμένες με τις ικανότητες που αναμένεται να αναπτύξουν οι μαθητές.

1.3 Ο ρόλος του εργοδότη στο TourX

Οι εργοδότες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη σύνδεση της επαγγελματικής μάθησης με την επαγγελματική πρακτική.

Στο πλαίσιο της WBL, ο εργοδότης παρέχει το αυθεντικό περιβάλλον στο οποίο οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να βιώσουν πώς οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι επαγγελματικές συμπεριφορές χρησιμοποιούνται σε πραγματικές τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Ο ρόλος του εργοδότη μπορεί να περιλαμβάνει:

Συνεισφορά Εργοδότη	Στην πράξη
Παροχή επαγγελματικού πλαισίου	Εισαγωγή στους εκπαιδευόμενους στον χώρο εργασίας, την ομάδα, τις διαδικασίες και τις σχετικές επαγγελματικές πρακτικές
Παροχή ευκαιριών μάθησης	Προσδιορίστε κατάλληλες εργασίες, καταστάσεις ή διαδικασίες που οι μαθητές μπορούν να παρατηρήσουν ή να εξασκήσουν
Υποστήριξη της προοδευτικής συμμετοχής	Να επιτρέπεται στους μαθητές να μεταβούν από την παρατήρηση στην εποπτευόμενη και, όπου είναι απαραίτητο, σε πιο ανεξάρτητη πρακτική εξάσκηση
Παροχή καθοδήγησης	Επεξήγηση των προσδοκιών, των διαδικασιών και των επαγγελματικών προτύπων στον χώρο εργασίας
Παρατήρηση απόδοσης	Να δίνεται προσοχή στον τρόπο με τον οποίο ο εκπαιδευόμενος εκτελεί σχετικές δραστηριότητες στον χώρο εργασίας
Παροχή σχολίων	Εξήγηση τι κάνει αποτελεσματικά ο μαθητής και τι θα μπορούσε να βελτιωθεί
Επικοινωνία με τον πάροχο ΕΕΚ	Μοιραστείτε σχετικές πληροφορίες σχετικά με τη συμμετοχή και την πρόοδο των μαθητών

Δεν αναμένεται από τον εργοδότη να αναπαράγει τη διδασκαλία στην τάξη στον χώρο εργασίας.

Η αξία της μάθησης με βάση την εργασία (WBL) προέρχεται από την παροχή κάτι που η μάθηση στην τάξη και η διαδικτυακή μάθηση δεν μπορούν να αναπαράγουν πλήρως: ευκαιρίες για μάθηση μέσω της συμμετοχής σε αυθεντική επαγγελματική δραστηριότητα.

1.4 Πώς να χρησιμοποιήσετε αυτό το εγχειρίδιο

Το Εγχειρίδιο μπορεί να χρησιμοποιηθεί πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια εμπειρία μάθησης βασισμένη στην εργασία του TourX.

Πριν από το WBL

Χρησιμοποιήστε το Εγχειρίδιο για να:

- κατανοηθεί ο σκοπός της Εργασιακής Μάθησης (WBL) του μαθητή·
- διευκρινιστούν οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες·
- επανεξεταστούν οι σχετικές μαθησιακές προσδοκίες·
- γίνει προσδιορισμός κατάλληλων δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας·
- αποφασιστεί ποιος θα υποστηρίξει τον μαθητή· και
- γίνει προετοιμασία για την άφιξη του μαθητή.

Κατά τη διάρκεια της WBL

Χρησιμοποιήστε το για να:

- παρέχετε προσανατολισμό και καθοδήγηση·
- οργανωθεί η κατάλληλη συμμετοχή στον χώρο εργασίας·
- παρακολουθηθεί η πρόοδος του μαθητή·
- προσαρμοστεί το επίπεδο υποστήριξης όπου είναι απαραίτητο·
- δοθεί τακτική ανατροφοδότηση· και
- επικοινωνήσετε με τον εκπαιδευτή ή τον πάροχο ΕΕΚ.

Μετά ή στα βασικά σημεία αξιολόγησης

Χρησιμοποιήστε το για να:

- εξετάζεται η πρόοδος του μαθητή·
- παρέχεται ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοση στον χώρο εργασίας·
- εντοπίζονται ικανότητες που απαιτούν περαιτέρω ανάπτυξη·
- συμβάλλει στον αναστοχασμό του μαθητή· και
- εξεταστεί πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η εμπειρία WBL.

Τα πρακτικά πρότυπα στην Ενότητα 8: Εργαλεία και πρότυπα εργοδότη μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλη αυτή τη διαδικασία.

Κύκλος Εργοδότη για Εργοδότηση

ΠΡΟΤΟΥ

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Κατανοήστε τις μαθησιακές προσδοκίες
Επιλέξτε κατάλληλες ευκαιρίες εργασίας
Προετοιμασία του μαθητή και του χώρου εργασίας

ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Επιδεικνύω

Επιβλέπω

Παρατηρώ

Παροχή σχολίων

ΜΕΤΑ / ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Συζήτηση προόδου

Κοινοποίηση σχολίων

Υποστηρίξτε τον προβληματισμό

Προσδιορίστε τα επόμενα βήματα

Η κεντρική αρχή σε όλο το Εγχειρίδιο είναι:

Η μάθηση στον χώρο εργασίας θα πρέπει να συνδέει αυτά που αναμένεται να επιτύχει ο εκπαιδευόμενος με αυτά που έχει ουσιαστικές ευκαιρίες να παρατηρήσει, να εξασκήσει και να εφαρμόσει στον χώρο εργασίας.

2. Κατανόηση της Μάθησης με βάση την Εργασία στο TourX

Η Μάθηση Βασισμένη στην Εργασία (WBL) συνδέει τη δομημένη μάθηση με την αυθεντική επαγγελματική πρακτική. Στο TourX, δίνει τη δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν δεξιότητες από τα προγράμματα σπουδών των Εργαστηρίων Φιλοξενίας σε πραγματικά περιβάλλοντα τουρισμού και φιλοξενίας.

Συνεπώς, η μάθηση μέσω της εργασίας (WBL) είναι κάτι περισσότερο από απλή παρουσία σε έναν χώρο εργασίας. Θα πρέπει να έχει σαφή μαθησιακό σκοπό, να συνδέεται με σχετικά μαθησιακά αποτελέσματα και να παρέχει ευκαιρίες για κατάλληλη καθοδήγηση, πρακτική εξάσκηση, παρατήρηση, ανατροφοδότηση και αναστοχασμό.

2.1 Τι είναι η μάθηση με βάση την εργασία;

Η μάθηση βασισμένη στην εργασία είναι μια δομημένη μάθηση που λαμβάνει χώρα μέσω της συμμετοχής σε αυθεντικές εργασιακές καταστάσεις.

Ανάλογα με το πρόγραμμα και το πλαίσιο του χώρου εργασίας, η επαγγελματική μάθηση (WBL) μπορεί να περιλαμβάνει:

- τοποθετήσεις ή πρακτική άσκηση·
- παρακολούθηση εργασίας;
- εποπτευόμενη πρακτική στον χώρο εργασίας·
- αναθέσεις εργασίας βάσει έργου· και
- συμμετοχή σε κατάλληλες επαγγελματικές δραστηριότητες.

Η σημαντική διάκριση είναι μεταξύ της παρουσίας στον χώρο εργασίας και της μάθησης στον χώρο εργασίας.

Εμπειρία στον χώρο εργασίας	Δομημένη Μάθηση Βασισμένη στην Εργασία
Ο μαθητής είναι παρών στον χώρο εργασίας	Ο μαθητής έχει προσδιορίσει τους μαθησιακούς στόχους
Οι δραστηριότητες εξαρτώνται κυρίως από το τι συμβαίνει κατά τη διάρκεια της ημέρας	Οι δραστηριότητες επιλέγονται όπου είναι δυνατόν για να υποστηρίξουν τις σχετικές ικανότητες
Ο μαθητής μπορεί κυρίως να παρατηρήσει	Η παρατήρηση συνδέεται με έναν μαθησιακό σκοπό και μπορεί να προχωρήσει προς την πράξη.
Οι εργασίες ενδέχεται να μην συνδέονται με το πρόγραμμα σπουδών	Οι εργασίες στον χώρο εργασίας συνδέονται με σχετικά μαθησιακά αποτελέσματα
Η ανατροφοδότηση μπορεί να είναι άτυπη ή περιστασιακή	Η ανατροφοδότηση υποστηρίζει την ανάπτυξη των μαθητών
Η εμπειρία τελειώνει με το τέλος της τοποθέτησης	Η εμπειρία συνδέεται με την αναστοχασμό και την περαιτέρω μάθηση

Για παράδειγμα, η παρατήρηση του προσωπικού υποδοχής για αρκετές ώρες μπορεί να προσφέρει χρήσιμη εμπειρία στον χώρο εργασίας. Γίνεται μια ισχυρότερη ευκαιρία για μάθηση στην εργασία με βάση την εργασία (WBL) όταν ο μαθητής γνωρίζει τι να

παρατηρήσει, συνδέει αυτήν την παρατήρηση με μια σχετική ικανότητα, προχωρά προς την κατάλληλη εποπτευόμενη πρακτική και λαμβάνει ανατροφοδότηση.

2.2 Γιατί έχει σημασία η WBL

Οι ικανότητες στον τουρισμό και τη φιλοξενία αναπτύσσονται όχι μόνο με την κατανόηση εννοιών αλλά και με την εφαρμογή τους σε επαγγελματικές καταστάσεις.

Ο χώρος εργασίας παρέχει στους εκπαιδευόμενους την ευκαιρία να βιώσουν:

- αυθεντικές αλληλεπιδράσεις πελατών και επισκεπτών·
- διαδικασίες και ρουτίνες στον χώρο εργασίας·
- επαγγελματικά πρότυπα·
- ψηφιακά συστήματα που χρησιμοποιούνται στην πράξη·
- ομαδική εργασία και επικοινωνία·
- επιχειρησιακή λήψη αποφάσεων·
- απρόβλεπτες καταστάσεις και προβλήματα·
- πρακτικές βιωσιμότητας· και
- τις ευθύνες που σχετίζονται με την επαγγελματική εργασία.

Η WBL μπορεί επομένως να βοηθήσει στη γεφύρωση της απόστασης μεταξύ:

«Καταλαβαίνω πώς πρέπει να γίνει αυτό.» και «Μπορώ να το εφαρμόσω αυτό κατάλληλα σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον.»

Ο χώρος εργασίας εκθέτει επίσης τους εκπαιδευόμενους στην πολυπλοκότητα της πραγματικής επαγγελματικής πρακτικής. Οι καταστάσεις δεν ακολουθούν πάντα παραδείγματα σχολικών βιβλίων και οι εκπαιδευόμενοι μπορεί να χρειαστεί να επικοινωνούν, να προσαρμόζονται, να λύνουν προβλήματα και να λαμβάνουν κατάλληλες αποφάσεις εντός των ορίων του ρόλου τους.

Για αυτόν τον λόγο, οι εργοδότες συμβάλλουν ξεχωριστά στη μάθηση του TourX: παρέχουν το αυθεντικό επαγγελματικό πλαίσιο στο οποίο μπορούν να ασκηθούν και να αναπτυχθούν οι ικανότητες.

2.3 Εργαστήριο Φιλοξενίας TourX

Στο πλαίσιο της μαθησιακής προσέγγισης TourX, η Εργασία κατά Εργασία με Εργασία σε Εργαστήρια Φιλοξενίας (WBL) συνδέεται με τα προγράμματα σπουδών των Εργαστηρίων Φιλοξενίας που βασίζονται σε ικανότητες και δεν αντιμετωπίζεται ως μεμονωμένη πρακτική άσκηση. Το TourX περιλαμβάνει επίσης μια οριζόντια πορεία ανάπτυξης ήπιων δεξιοτήτων, που καλύπτει την επικοινωνία, τη συνεργασία, την εξυπηρέτηση πελατών, την ανθεκτικότητα, την κριτική σκέψη, την παρουσίαση, τη διαχείριση κινδύνων, τον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης και την επίλυση συγκρούσεων. Οι εργοδότες μπορούν να ενισχύσουν και να παρατηρήσουν αυτές τις ικανότητες μέσω αυθεντικών εργασιών στον χώρο εργασίας.

Η μάθηση μπορεί να κινηθεί σε διάφορα περιβάλλοντα:

Στάδιο Μάθησης	Παράδειγμα
----------------	------------

Μαθαίνω	Ο μαθητής εξερευνά μια έννοια, μια διαδικασία ή μια επαγγελματική αρχή
Παρατηρώ	Ο μαθητής βλέπει πώς αποδεικνύεται ή εφαρμόζεται
Πρακτική	Ο μαθητής δοκιμάζει την δεξιότητα σε ένα υποστηριζόμενο περιβάλλον
Εφαρμόζω	Ο μαθητής χρησιμοποιεί την ικανότητα σε μια κατάλληλη εργασιακή κατάσταση
Λήψη σχολίων	Η απόδοση συζητείται με τον εκπαιδευτή ή/και τον μέντορα στον χώρο εργασίας
Κατοπτρίζω	Ο μαθητής λαμβάνει υπόψη του τι έμαθε και τι πρέπει να βελτιωθεί

Αυτό δεν σημαίνει ότι κάθε Μαθησιακό Αποτέλεσμα πρέπει να ακολουθεί ακριβώς την ίδια ακολουθία. Ορισμένες ικανότητες μπορεί να είναι ιδιαίτερα κατάλληλες για την πρακτική άσκηση στον χώρο εργασίας, ενώ άλλες μπορεί να αναπτυχθούν κυρίως μέσω μάθησης υπό την καθοδήγηση εκπαιδευτή ή ψηφιακής μάθησης.

Στόχος είναι η δημιουργία μιας ουσιαστικής σύνδεσης μεταξύ των μαθησιακών περιβαλλόντων.

Για τους εργοδότες, το πιο σημαντικό σημείο είναι ότι η δραστηριότητα στον χώρο εργασίας θα πρέπει να έχει έναν αναγνωρίσιμο μαθησιακό σκοπό.

2.4 Από τα Μαθησιακά Αποτελέσματα στην Πρακτική στον Χώρο Εργασίας

Οι εργοδότες δεν χρειάζεται να επανασχεδιάσουν το πρόγραμμα σπουδών του TourX. Ο εκπαιδευτής ή ο πάροχος ΕΕΚ θα πρέπει να επικοινωνήσει τις σχετικές μαθησιακές προσδοκίες και να βοηθήσει στον προσδιορισμό του τρόπου με τον οποίο θα μπορούσαν να υποστηριχθούν στον χώρο εργασίας.

Η βασική διαδικασία είναι:



Για παράδειγμα:

Περιοχή Μάθησης

Πιθανή ευκαιρία εργασίας

Επικοινωνία με τους επισκέπτες	Παρατηρήστε και συμμετέχετε προοδευτικά στις κατάλληλες αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες
Εξυπηρέτηση πελατών	Υποστήριξη κατάλληλων δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης και ανταπόκριση στις συνήθεις ανάγκες των πελατών υπό επίβλεψη
Διαδικασίες κράτησης	Παρατήρηση και, όπου είναι σκόπιμο, προοδευτική εκτέλεση σχετικών εργασιών κράτησης
Ψηφιακή ικανότητα	Χρησιμοποιήστε σχετικά συστήματα χώρου εργασίας με κατάλληλη καθοδήγηση
Λειτουργίες καθαριότητας	Παρατήρηση και εφαρμογή σχετικών διαδικασιών
Βιωσιμότητα	Εφαρμογή ή εξέταση πρακτικών εξοικονόμησης πόρων και μείωσης των αποβλήτων
Ομαδική εργασία	Συμμετοχή σε ομαδικές δραστηριότητες και επαγγελματική επικοινωνία
Επίλυση προβλημάτων	Εξέταση ή ανταπόκριση σε κατάλληλες επιχειρησιακές καταστάσεις

Η ακριβής εργασία θα εξαρτηθεί από:

1. το Μαθησιακό Αποτέλεσμα·
2. η υπάρχουσα ικανότητα του μαθητή·
3. ο χώρος εργασίας·
4. διαθέσιμες επαγγελματικές δραστηριότητες·
5. λειτουργικές απαιτήσεις· και
6. το επίπεδο ευθύνης που μπορεί να ανατεθεί κατάλληλα στον μαθητή.

Δεν είναι κάθε χώρος εργασίας ίδιος

Το TourX WBL δεν απαιτεί από κάθε εργοδότη να παρέχει τις ίδιες δραστηριότητες.

Για παράδειγμα, δύο ξενοδοχεία μπορεί να χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν επομένως να εκτελέσουν διαφορετικές συγκεκριμένες ενέργειες, αναπτύσσοντας παράλληλα συγκρίσιμες ικανότητες που σχετίζονται με τις διαδικασίες ψηφιακών κρατήσεων.

Ομοίως, οι πρακτικές βιωσιμότητας ενδέχεται να διαφέρουν μεταξύ ενός μικρού ανεξάρτητου εστιατορίου και ενός μεγάλου ξενοδοχείου. Η δραστηριότητα στον χώρο εργασίας μπορεί να προσαρμοστεί διατηρώντας παράλληλα τη σύνδεσή της με την επιδιωκόμενη ικανότητα.

Η αρχή είναι:



Συνεπώς, οι εργοδότες θα πρέπει να συνεργάζονται με τον εκπαιδευτή ή τον πάροχο ΕΕΚ για να εντοπίζουν ευκαιρίες που είναι τόσο εκπαιδευτικά σχετικές όσο και ρεαλιστικές στον χώρο εργασίας.

3. Ρόλοι και Ευθύνες

Η αποτελεσματική μάθηση στον χώρο εργασίας εξαρτάται από τη συνεργασία μεταξύ του εργοδότη, του μέντορα ή επόπτη στον χώρο εργασίας, του εκπαιδευτή/παρόχου επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και του εκπαιδευόμενου. Ο καθένας έχει διαφορετικό ρόλο, αλλά όλοι συμβάλλουν στη δημιουργία μιας δομημένης σύνδεσης μεταξύ του προγράμματος σπουδών και της επαγγελματικής πρακτικής.

Οι σαφείς αρμοδιότητες είναι ιδιαίτερα σημαντικές πριν από την έναρξη της μάθησης κατά την εργασία με βάση την εργασία (WBL). Οι εργοδότες θα πρέπει να γνωρίζουν τι αναμένεται να αναπτύξει ο εκπαιδευόμενος, οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να κατανοούν τι αναμένεται από αυτούς και οι εκπαιδευτές θα πρέπει να παραμένουν ενεργοί στην υποστήριξη και την παρακολούθηση της μαθησιακής διαδικασίας.

3.1 Ο Ρόλος του Εργοδότη

Ο εργοδότης παρέχει το επαγγελματικό περιβάλλον στο οποίο λαμβάνει χώρα η επαγγελματική μάθηση (WBL).

Ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για μάθηση στον χώρο εργασίας και τον εντοπισμό ρεαλιστικών ευκαιριών για τη συμμετοχή του εκπαιδευόμενου σε επαγγελματικές δραστηριότητες.

Ανάλογα με τον οργανισμό και τη ρύθμιση της WBL, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

- προσδιορισμός ενός κατάλληλου μέντορα ή επόπτη στον χώρο εργασίας.

- παροχή εισαγωγής στον χώρο εργασίας·
- διασφάλιση της επεξήγησης των σχετικών κανόνων και διαδικασιών στον χώρο εργασίας·
- προσδιορισμός κατάλληλων εργασιών και ευκαιριών μάθησης·
- δίνοντας τη δυνατότητα στον εκπαιδευόμενο να παρακολουθεί την επαγγελματική πρακτική·
- επιτρέποντας την εποπτευόμενη συμμετοχή όπου είναι σκόπιμο·
- υποστήριξη της προόδου προς μεγαλύτερη ανεξαρτησία όταν ο μαθητής είναι έτοιμος·
- διασφάλιση ότι οι εργασίες είναι κατάλληλες για τον ρόλο και το επίπεδο προετοιμασίας του μαθητή·
- διευκόλυνση της επικοινωνίας με τον εκπαιδευτή ή τον πάροχο ΕΕΚ· και
- υποστήριξη της αξιολόγησης της προόδου του μαθητή.

Ο εργοδότης δεν χρειάζεται να δημιουργεί τεχνητές δραστηριότητες όταν υπάρχουν διαθέσιμες αυθεντικές επαγγελματικές ευκαιρίες. Στόχος είναι να προσδιοριστεί πού η συνήθης πρακτική στον χώρο εργασίας μπορεί να γίνει μια ουσιαστική ευκαιρία μάθησης.

3.2 Ο Ρόλος του Μέντορα ή Επόπτη Εργασίας

Ένας μέντορας ή επόπτης στον χώρο εργασίας παρέχει καθημερινή υποστήριξη στον εκπαιδευόμενο.

Αυτός ο ρόλος μπορεί να αναληφθεί από διευθυντή, επόπτη ή έμπειρο μέλος του προσωπικού που είναι εξοικειωμένο με τις σχετικές επαγγελματικές δραστηριότητες.

Ο μέντορας στον χώρο εργασίας μπορεί:

Εξήγηση : Διευκρινίστε τις διαδικασίες, τις προσδοκίες και τα επαγγελματικά πρότυπα.

Επίδειξη : Δείξτε πώς εκτελούνται οι σχετικές εργασίες στον χώρο εργασίας.

Οδηγός : Υποστηρίξτε τον μαθητή κατά την αρχική εξάσκηση.

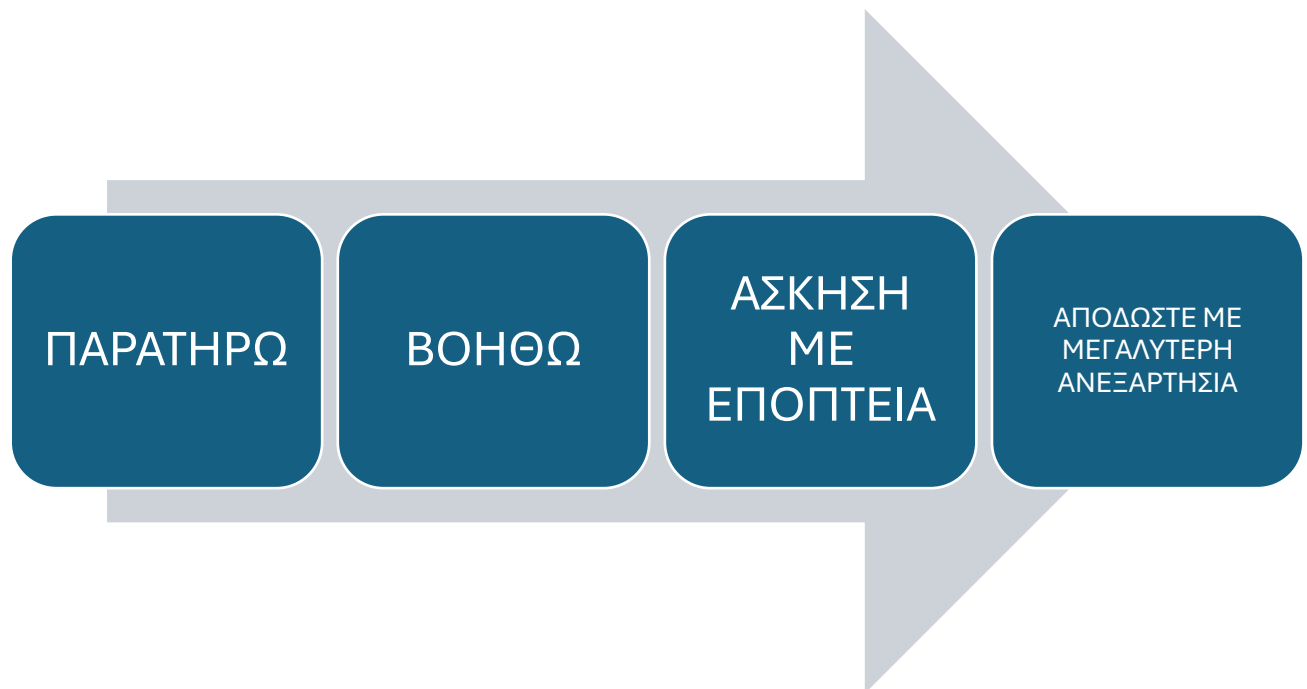
Παρατήρηση : Δώστε προσοχή στην απόδοση και την ανάπτυξη του μαθητή.

Παροχή σχολίων : Προσδιορισμός αποτελεσματικής απόδοσης και τομέων που χρειάζονται βελτίωση.

Ενθαρρύνετε τον αναστοχασμό : Βοηθήστε τον μαθητή να σκεφτεί τι έμαθε από την εμπειρία.

Ο μέντορας δεν χρειάζεται να παρέχει συνεχή διδασκαλία. Το επίπεδο υποστήριξης θα πρέπει να αντικατοπτρίζει τη δραστηριότητα και την ετοιμότητα του μαθητή.

Μια τυπική εξέλιξη μπορεί να είναι:



Η πρόοδος δεν πρέπει να είναι αυτόματη. Μεγαλύτερη ανεξαρτησία είναι κατάλληλη όταν ο μαθητής επιδεικνύει επαρκή ετοιμότητα και όταν η δραστηριότητα στον χώρο εργασίας το επιτρέπει.

3.3 Ο Ρόλος του Εκπαιδευτή / Παρόχου Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

Ο εκπαιδευτής ή ο πάροχος ΕΕΚ διατηρεί τη σύνδεση μεταξύ του προγράμματος σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας στον χώρο εργασίας.

Ο ρόλος τους περιλαμβάνει:

- προσδιορισμός σχετικών μαθησιακών αποτελεσμάτων·
- επεξήγηση των προβλεπόμενων ικανοτήτων στον εργοδότη και τον εκπαιδευόμενο·
- συμβάλλοντας στη μετατροπή των μαθησιακών αποτελεσμάτων σε κατάλληλες δραστηριότητες στον χώρο εργασίας·
- προετοιμασία των μαθητών πριν από την WBL·
- διευκρίνιση των αναμενόμενων στοιχείων μάθησης·
- διατήρηση κατάλληλης επικοινωνίας με τον χώρο εργασίας·
- παρακολούθηση της προόδου του μαθητή·
- χρήση ανατροφοδότησης από τον χώρο εργασίας για την υποστήριξη περαιτέρω μάθησης· και
- διευκολύνοντας τον αναστοχασμό σχετικά με την εμπειρία της μάθησης με βάση την εργασία (WBL).

Ο εκπαιδευτής δεν θα πρέπει να περιμένει από τον εργοδότη να ερμηνεύσει την εκπαιδευτική ορολογία χωρίς υποστήριξη.

Για παράδειγμα, αντί να στείλει απλώς ένα Μαθησιακό Αποτέλεσμα στον χώρο εργασίας, ο εκπαιδευτής μπορεί να διευκρινίσει εάν:

Ο μαθητής αναπτύσσει αυτήν την ικανότητα

Αυτού του είδους οι δραστηριότητες στον χώρο εργασίας θα μπορούσαν να το υποστηρίξουν

Αυτό είναι το είδος της απόδοσης που θα θέλαμε να εξασκήσει ο μαθητής.

Αυτή είναι η ανατροφοδότηση που θα ήταν χρήσιμη.

Αυτό καθιστά τη σύνδεση μεταξύ εκπαίδευσης και πρακτικών στον χώρο εργασίας σαφέστερη για όλους τους εμπλεκόμενους.

3.4 Ο Ρόλος του Μαθητή

Οι μαθητές συμμετέχουν ενεργά στην εμπειρία της μάθησης με βάση την εργασία (WBL).

Θα πρέπει να κατανοήσουν ότι η μάθηση στην εργασία με βάση την εργασία (WBL) δεν είναι απλώς μια ευκαιρία παρατήρησης ενός χώρου εργασίας. Αναμένεται από αυτούς να αξιοποιήσουν τις διαθέσιμες μαθησιακές ευκαιρίες και να αναλάβουν σταδιακά την ευθύνη για την ανάπτυξή τους.

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει:

- να κατανοήσουν τον σκοπό της εμπειρίας τους στην Εργασία με τη Μάθηση (WBL)·
- γνωρίζουν ποιες ικανότητες αναμένεται να αναπτύξουν·
- να ακολουθείτε τους κανόνες, τις διαδικασίες και τις επαγγελματικές προσδοκίες του χώρου εργασίας·
- να κάνετε ερωτήσεις όταν χρειάζονται διευκρινίσεις·
- συμμετέχουν ενεργά σε κατάλληλες εργασίες·
- ανταποκρίνονται εποικοδομητικά στην καθοδήγηση·
- χρήση ανατροφοδότησης για βελτίωση της απόδοσης·
- αναλογιστούν τις εμπειρίες τους· και
- να επικοινωνούν δυσκολίες ή μαθησιακές ανάγκες όταν είναι απαραίτητο.

Οι μαθητές θα πρέπει επίσης να αναγνωρίζουν τα όρια του ρόλου τους. Δεν πρέπει να αναλαμβάνουν δραστηριότητες για τις οποίες δεν έχουν προετοιμαστεί ή εξουσιοδοτηθεί επαρκώς .

3.5 Συνεργασία

Οι ισχυρότερες εμπειρίες WBL βασίζονται στην επικοινωνία μεταξύ όλων των μερών.

Πάροχος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης / Εκπαιδευτής	Εργοδότης / Μέντορας	Μαθητής
Διευκρινίζει τα Μαθησιακά Αποτελέσματα	Παρέχει επαγγελματικό πλαίσιο	Συμμετέχει ενεργά
Προετοιμάζει τον μαθητή	Προσδιορίζει κατάλληλες ευκαιρίες	Ακολουθεί τις προσδοκίες στον χώρο εργασίας
Συνδέει το πρόγραμμα σπουδών με την πρακτική στον χώρο εργασίας	Επιδεικνύει και επιβλέπει	Παρατηρεί και εξασκείται
Υποστηρίζει την παρακολούθηση	Παρατηρεί την απόδοση στον χώρο εργασίας	Ζητά διευκρινίσεις όταν χρειάζεται
Χρησιμοποιεί στοιχεία και σχόλια από τον χώρο εργασίας	Παρέχει σχόλια	Απαντά σε σχόλια
Διευκολύνει την αναστοχασμό	Συμβάλλει στις συζητήσεις προόδου	Στοχάζει τη μάθηση

Πριν από το WBL

Τα μέρη θα πρέπει να διευκρινίσουν:

- ο σκοπός της εμπειρίας WBL·
- σχετικές ικανότητες ή μαθησιακά αποτελέσματα·
- κατάλληλες δραστηριότητες στον χώρο εργασίας·
- το αναμενόμενο επίπεδο συμμετοχής του μαθητή·
- ποιος θα επιβλέπει τον εκπαιδευόμενο·
- πώς θα παρακολουθείται η πρόοδος· και
- πώς θα γίνεται η επικοινωνία.

Κατά τη διάρκεια της WBL

Η επικοινωνία θα πρέπει να βοηθήσει στην απάντηση:

Λαμβάνει ο μαθητής σχετικές ευκαιρίες;

Είναι το επίπεδο υποστήριξης κατάλληλο; Προοδεύει ο μαθητής; Χρειάζονται προσαρμογές;

Στα σημεία αξιολόγησης

Ο εκπαιδευτής, ο μέντορας στον χώρο εργασίας και ο εκπαιδευόμενος μπορούν να συνδυάσουν διαφορετικές οπτικές γωνίες:

Μαθητής: τι βίωσα και έμαθα;

Μέντορας: τι παρατήρησα στην επαγγελματική πρακτική;

Εκπαιδευτής: πώς σχετίζεται αυτό με τα επιδιωκόμενα μαθησιακά αποτελέσματα και τα επόμενα μαθησιακά βήματα ;

Αυτή η κοινή προσέγγιση βοηθά να διασφαλιστεί ότι η επαγγελματική μάθηση (WBL) παραμένει μια μαθησιακή εμπειρία και όχι απλώς μια περίοδος παρακολούθησης στον χώρο εργασίας.

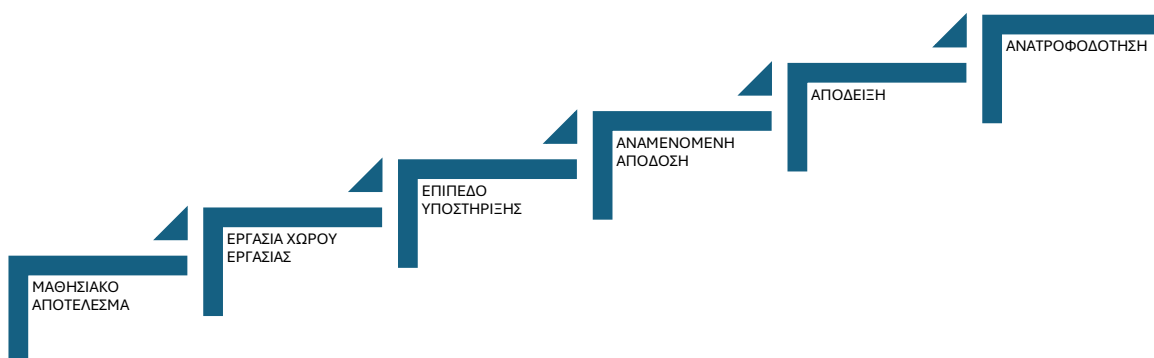
Εργο	Εκπαιδευτής / Πάροχος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης	Εργοδότης / Μέντορας	Μαθητής
Διευκρίνιση Μαθησιακών Αποτελεσμάτων	✓		
Εξηγήστε το πλαίσιο και τις προσδοκίες του χώρου εργασίας		✓	
Προσδιορίστε πιθανές εργασίες στον χώρο εργασίας	✓	✓	
Προετοιμασία για συμμετοχή στον χώρο εργασίας	✓	✓	✓
Συμμετέχετε σε δραστηριότητες στον χώρο εργασίας			✓
Παροχή εποπτείας στον χώρο εργασίας		✓	
Παρατηρήστε την απόδοση στον χώρο εργασίας		✓	
Παρέχετε σχόλια στον χώρο εργασίας σας		✓	
Αναλογιστείτε την εμπειρία	✓		✓
Ανασκόπηση της προόδου και των επόμενων βημάτων	✓	✓	✓

4. Σχεδιασμός της εμπειρίας μάθησης με βάση την εργασία

Μια επιτυχημένη εμπειρία WBL θα πρέπει να σχεδιάζεται με βάση αυτό που αναμένεται να αναπτύξει ο μαθητευόμενος και όχι με βάση μια λίστα εργασιών που τυχαίνει να είναι διαθέσιμες στον χώρο εργασίας.

Ο σχεδιασμός δεν απαιτεί από τους εργοδότες να επανασχεδιάσουν τις κανονικές τους λειτουργίες. Απαιτεί από τον εργοδότη και τον πάροχο ΕΕΚ να εντοπίσουν πού οι αυθεντικές δραστηριότητες στον χώρο εργασίας μπορούν να παρέχουν σχετικές ευκαιρίες μάθησης.

Η βασική διαδικασία σχεδιασμού είναι:



4.1 Κατανόηση των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων του Μαθητή

Πριν από την έναρξη της μάθησης με βάση την εργασία (WBL), ο εργοδότης ή ο μέντορας στον χώρο εργασίας θα πρέπει να λάβει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις ικανότητες που αναμένεται να αναπτύξει ο εκπαιδευόμενος.

Ο εκπαιδευτής ή ο πάροχος ΕΕΚ θα πρέπει να γνωστοποιεί τα σχετικά μαθησιακά αποτελέσματα με πρακτικούς όρους.

Οι εργοδότες θα πρέπει να είναι σε θέση να απαντήσουν:

1. Τι αναμένεται να αναπτύξει ο μαθητής;
2. Πώς θα μπορούσε να μοιάζει αυτή η ικανότητα στον χώρο εργασίας μας;
3. Ποιες δραστηριότητες θα μπορούσαν να προσφέρουν σχετική πρακτική;
4. Ποιο επίπεδο απόδοσης μπορεί εύλογα να αναμένεται;
5. Τι πρέπει να παρατηρήσουμε;
6. Ποια σχόλια θα ήταν χρήσιμα;

Για παράδειγμα:

Εστίαση στο Μαθησιακό Αποτέλεσμα	Τι θα μπορούσε να σημαίνει στον χώρο εργασίας
Επαγγελματική επικοινωνία με τους επισκέπτες	Κατάλληλη επικοινωνία με τους επισκέπτες σε σχετικές καταστάσεις

Χρήση ψηφιακών διαδικασιών κράτησης	Παρατήρηση και προοδευτική εκτέλεση κατάλληλων εργασιών που σχετίζονται με κρατήσεις
Βιώσιμη λειτουργική πρακτική	Εφαρμόστε σχετικές πρακτικές εξοικονόμησης πόρων ή μείωσης των αποβλήτων
Ομαδική εργασία	Συμμετέχετε κατάλληλα σε ομαδικές δραστηριότητες και επικοινωνία
Επίλυση προβλημάτων	Εντοπισμός και κατάλληλη ανταπόκριση σε σχετικές επιχειρησιακές καταστάσεις

Οι εργοδότες θα πρέπει να ζητούν διευκρινίσεις από τον εκπαιδευτή εάν ένα μαθησιακό αποτέλεσμα είναι δύσκολο να μεταφραστεί σε επαγγελματική πρακτική.

4.2 Επιλογή κατάλληλων εργασιών στον χώρο εργασίας

Μόλις η επιδιωκόμενη ικανότητα είναι σαφής, ο εργοδότης και ο εκπαιδευτής μπορούν να προσδιορίσουν κατάλληλες δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.

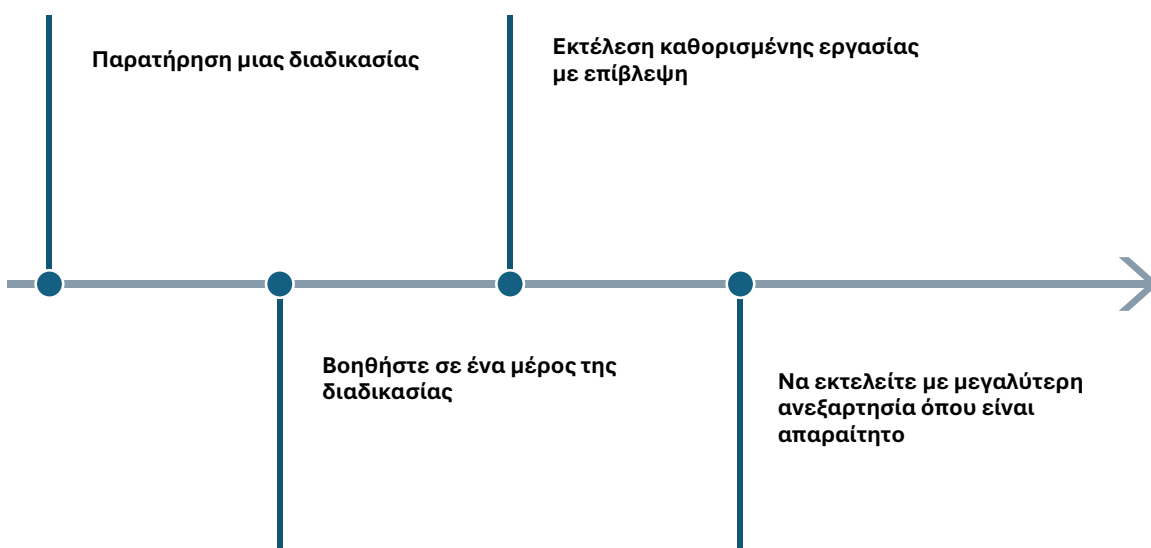
Μια καλή εργασία WBL θα πρέπει να είναι:

- Σχετικό: Συμβάλλει στην επιδιωκόμενη ικανότητα.
- Αυθεντικό: Αντανακλά γνήσιες πρακτικές στον χώρο εργασίας.
- Κατάλληλο: Είναι κατάλληλο για το επίπεδο προετοιμασίας του μαθητή.
- Εφικτό: Μπορεί ρεαλιστικά να παρασχεθεί εντός του οργανισμού .
- Παρατηρήσιμο: Ο μέντορας μπορεί να δει ή να εξετάσει σχετικές πτυχές της απόδοσης του μαθητή.

Οι εργασίες μπορεί να περιλαμβάνουν διαφορετικά επίπεδα συμμετοχής.

Για παράδειγμα:

→ →



Δεν χρειάζεται κάθε εργασία να περιλαμβάνει ανεξάρτητη εκτέλεση.

Η παρατήρηση μπορεί από μόνη της να αποτελέσει μια χρήσιμη μαθησιακή δραστηριότητα όταν οι μαθητές γνωρίζουν τι παρατηρούν και γιατί.

4.3 Αντιστοίχιση Εργασιών με την Ετοιμότητα του Μαθητή

Οι μαθητές μπορούν να εισέλθουν στο WBL με διαφορετικά επίπεδα γνώσεων, εμπειρίας και αυτοπεποίθησης.

Συνεπώς, η ίδια εργασία στον χώρο εργασίας μπορεί να απαιτεί διαφορετικά επίπεδα υποστήριξης.

Πριν αναθέσετε μια εργασία, λάβετε υπόψη τα εξής:

Ερώτηση	Γιατί έχει σημασία
Έχει αντιμετωπίσει ο μαθητής αυτή τη διαδικασία στο παρελθόν;	Καθορίζει πόση εισαγωγή μπορεί να χρειαστεί
εφαρμόσει ο εκπαιδευόμενος στην εκπαίδευση;	Υποδεικνύει την ετοιμότητα για την εφαρμογή στον χώρο εργασίας
Η εργασία περιλαμβάνει πελάτες, συστήματα ή λειτουργικές ευθύνες;	Μπορεί να απαιτήσει στενότερη εποπτεία
Τι θα μπορούσε να συμβεί εάν η εργασία εκτελεστεί λανθασμένα;	Βοηθά στον προσδιορισμό της κατάλληλης ευθύνης
Μπορεί η εργασία να χωριστεί σε μικρότερα στάδια;	Υποστηρίζει την προοδευτική συμμετοχή
Τι υποστήριξη θα είναι διαθέσιμη;	Διασφαλίζει ότι ο μαθητής δεν θα μείνει χωρίς κατάλληλη καθοδήγηση

Ένας μαθητής δεν θα πρέπει να αναλαμβάνει μεγαλύτερες ευθύνες απλώς και μόνο επειδή έχει περάσει ένα ορισμένο χρονικό διάστημα στον χώρο εργασίας.

Η πρόοδος θα πρέπει να βασίζεται στην αποδεδειγμένη ετοιμότητα.

ΧΡΟΝΟΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ≠ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

4.4 Σχεδιασμός Προοδευτικής Συμμετοχής

Όπου είναι σκόπιμο, η συμμετοχή στον χώρο εργασίας μπορεί να αναπτυχθεί προοδευτικά.

Στάδιο 1: Παρατήρηση

Ο μαθητευόμενος παρατηρεί την επαγγελματική πρακτική με σαφή εστίαση.

Για παράδειγμα:

Παρατηρήστε πώς επικοινωνεί το προσωπικό της ρεσεψιόν με τους επισκέπτες κατά το check-in. Προσδιορίστε πώς εξηγούνται οι πληροφορίες και πώς αντιμετωπίζονται οι ερωτήσεις.

Στάδιο 2: Βοήθεια

Ο μαθητής υποστηρίζει μέρος της δραστηριότητας.

Για παράδειγμα:

Βοηθήστε τον επόπτη με τα κατάλληλα στοιχεία της διαδικασίας check-in.

Στάδιο 3: Πρακτική με Επίβλεψη

Ο εκπαιδευόμενος εκτελεί μια κατάλληλη εργασία, ενώ ο μέντορας παραμένει διαθέσιμος για να τον καθοδηγήσει και να παρέμβει.

Στάδιο 4: Μεγαλύτερη Ανεξαρτησία

Όταν ο εκπαιδευόμενος έχει επιδείξει επαρκή ικανότητα και οι συνθήκες εργασίας το επιτρέπουν, εκτελεί κατάλληλες εργασίες με λιγότερη άμεση υποστήριξη.

Στάδιο 5: Ανασκόπηση και Στοχασμός

Ο μαθητής λαμβάνει ανατροφοδότηση και εξετάζει τι πρέπει να διατηρηθεί ή να βελτιωθεί.

Επομένως, η εξέλιξη μπορεί να αναπαρασταθεί ως εξής:



Τα στάδια είναι ευέλικτα. Ορισμένοι μαθητές ενδέχεται να χρειάζονται πρόσθετη καθοδηγούμενη εξάσκηση και ορισμένες δραστηριότητες ενδέχεται να απαιτούν πάντα άμεση επίβλεψη.

4.5 Προετοιμασία του χώρου εργασίας και του εκπαιδευόμενου

Η προετοιμασία θα πρέπει να πραγματοποιείται πριν ο εκπαιδευόμενος ξεκινήσει ουσιαστικές δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.

Προετοιμασία του χώρου εργασίας

Ο εργοδότης θα πρέπει, όπου εφαρμόζεται:

- προσδιορίστε τον μέντορα ή τον επόπτη στον χώρο εργασίας·
- να διασφαλιστεί ότι το αρμόδιο προσωπικό γνωρίζει ότι ο εκπαιδευόμενος θα είναι παρών·
- να διευκρινιστεί ο ρόλος του μαθητή·
- να εντοπίζονται αρχικές ευκαιρίες μάθησης·
- κατανοήσουν τις σχετικές μαθησιακές προσδοκίες·
- να λαμβάνεται υπόψη η κατάλληλη πρόσβαση και η ευθύνη·
- να προσδιορίσει τυχόν διαδικασίες στον χώρο εργασίας που πρέπει να κατανοήσει ο εκπαιδευόμενος· και

- να καθοριστεί ο τρόπος με τον οποίο θα λαμβάνει χώρα η επικοινωνία με τον πάροχο ΕΕΚ.

Προετοιμασία του Μαθητή

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να λάβει κατάλληλη προσανατολισμό στον χώρο εργασίας.

Αυτό μπορεί να καλύπτει:

- ο οργανισμός και οι δραστηριότητές του·
- σχετικές ομάδες και ρόλοι·
- εργασιακές ρυθμίσεις·
- επαγγελματικές προσδοκίες·
- κανόνες και διαδικασίες χώρου εργασίας·
- σχετικές απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας·
- απαιτήσεις εμπιστευτικότητας και σχετικές με δεδομένα, όπου εφαρμόζεται·
- αναμενόμενη επικοινωνία και συμπεριφορά ·
- ποιον να απευθυνθείτε για καθοδήγηση· και
- τι να κάνετε όταν δεν είστε σίγουροι για μια εργασία.

Ο εργοδότης θα πρέπει επίσης να εξηγήσει το αρχικό επίπεδο συμμετοχής του εκπαιδευόμενου.

Για παράδειγμα:

«Κατά τη διάρκεια του πρώτου σταδίου, θα παρατηρήσετε αυτήν τη διαδικασία και θα τη συζητήσετε με τον μέντορά σας. Μόλις εξοικειωθείτε με τη διαδικασία, μπορείτε να ξεκινήσετε να υποστηρίζετε επιλεγμένες εργασίες υπό επίβλεψη.»

Αυτό παρέχει πιο ξεκάθαρες προσδοκίες από το να λέμε απλώς στον μαθητή «ακολουθήστε την ομάδα και δείτε πώς λειτουργούν τα πράγματα».

Στοιχείο Σχεδιασμού	Συμφωνημένες Πληροφορίες
Σχετικά Μαθησιακά Αποτελέσματα	Ποια ικανότητα αναπτύσσεται;
Ευκαιρία στον χώρο εργασίας	Πού μπορεί να παρατηρηθεί ή να ασκηθεί αυτή η ικανότητα ;
Δραστηριότητα μαθητή	κάνει στην πραγματικότητα ο μαθητής ;
Αρχικό επίπεδο συμμετοχής	Παρατήρηση, βοήθεια, εξάσκηση υπό επίβλεψη, κ.λπ.
Μέντορας χώρου εργασίας	Ποιος θα παρέχει καθοδήγηση;
Αναμενόμενη απόδοση	Τι θα πρέπει να επιδεικνύει προοδευτικά ο μαθητής;
Απόδειξη	Τι μπορεί να παρατηρηθεί ή να καταγραφεί;
Ανατροφοδότηση	Ποιος θα το παρέχει και πότε;
Αντανάκλαση	Πώς θα αξιολογήσει ο εκπαιδευόμενος την εμπειρία;
Ανακοίνωση	Πότε θα πρέπει ο εργοδότης και ο εκπαιδευτής να αξιολογήσουν την πρόοδο;

5. Υποστήριξη των εκπαιδευόμενων στον χώρο εργασίας

Μόλις σχεδιαστεί η εμπειρία της μάθησης με βάση την εργασία (WBL), ο εργοδότης και ο μέντορας στον χώρο εργασίας υποστηρίζουν τον εκπαιδευόμενο στη μετάβαση από τον αρχικό προσανατολισμό προς την ουσιαστική συμμετοχή στην επαγγελματική πρακτική.

Η αποτελεσματική υποστήριξη στον χώρο εργασίας δεν σημαίνει συνεχή επίβλεψη κάθε ενέργειας. Το επίπεδο καθοδήγησης θα πρέπει να αντικατοπτρίζει την ετοιμότητα του εκπαιδευόμενου, την πολυπλοκότητα της δραστηριότητας και τις εμπλεκόμενες ευθύνες.

Στόχος είναι η σταδιακή ανάπτυξη:

5.1 Υποδοχή και Προσανατολισμός του Μαθητή

Το πρώτο στάδιο της μάθησης μέσω της εργασίας (WBL) θα πρέπει να βοηθήσει τον εκπαιδευόμενο να κατανοήσει το επαγγελματικό περιβάλλον στο οποίο θα λάβει χώρα η μάθηση.

Ένας προσανατολισμός στον χώρο εργασίας μπορεί να περιλαμβάνει:

- εισαγωγή στον οργανισμό και την ομάδα·
- εξήγηση του ρόλου του μαθητή·
- σχετικές διαδικασίες στον χώρο εργασίας·
- εργασιακές ρυθμίσεις και προσδοκίες·
- απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας·
- επαγγελματική συμπεριφορά·
- εμπιστευτικότητα και κατάλληλος χειρισμός των πληροφοριών·
- σχετικά συστήματα, εξοπλισμό ή χώρους εργασίας·
- ποιος θα ενεργεί ως μέντορας ή επόπτης στον χώρο εργασίας· και
- με ποιον πρέπει να επικοινωνήσει ο μαθητής όταν χρειάζεται υποστήριξη.

Ο προσανατολισμός θα πρέπει επίσης να συνδέει τον χώρο εργασίας με τους μαθησιακούς στόχους του εκπαιδευόμενου.

Ο μέντορας μπορεί να εξηγήσει:

«Αυτοί είναι οι τομείς που θα αναπτύξετε κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής σας μάθησης (WBL). Αυτές είναι μερικές από τις δραστηριότητες στον χώρο εργασίας μας που μπορούν να σας βοηθήσουν να τις εξασκήσετε.»

Αυτό βοηθά τους μαθητές να κατανοήσουν ότι η συμμετοχή στον χώρο εργασίας αποτελεί μέρος της μαθησιακής τους διαδικασίας.

5.2 Παροχή καθοδήγησης και εποπτείας

Οι μαθητές χρειάζονται επαρκή καθοδήγηση για να συμμετέχουν κατάλληλα, χωρίς ο μέντορας του χώρου εργασίας να αναλαμβάνει κάθε δραστηριότητα.

Πριν από μια νέα εργασία, ο μέντορας θα πρέπει να διευκρινίσει:

Σκοπός: Γιατί είναι σημαντική αυτή η δραστηριότητα;

Εργασία: Τι αναμένεται να κάνει ο μαθητής;

Διαδικασία: Υπάρχουν σημαντικά βήματα ή διαδικασίες;

Πρότυπο : Πώς μοιάζει η κατάλληλη απόδοση;

Υποστήριξη: Πότε πρέπει ο μαθητής να ζητήσει βοήθεια;

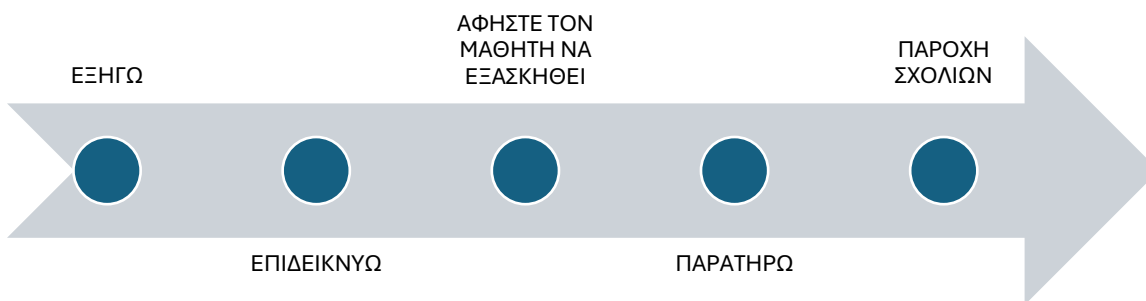
Για παράδειγμα, αντί για: « Βοήθεια με τις κρατήσεις ». Μια σαφέστερη οδηγία θα προσδιόριζε την συγκεκριμένη ευθύνη του εκπαιδευόμενου, τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί και πότε πρέπει να εμπλακεί ο επόπτης.

Η σαφής καθοδήγηση μειώνει την αβεβαιότητα και διευκολύνει την παρατήρηση της προόδου του μαθητή .

5.3 Επίδειξη και καθοδηγούμενη πρακτική

Ορισμένες ικανότητες στον χώρο εργασίας παρουσιάζονται καλύτερα μέσω επίδειξης και στη συνέχεια μέσω πρακτικής εξάσκησης.

Μια απλή ακολουθία είναι:



Κατά τη διάρκεια της επίδειξης, οι μέντορες θα πρέπει να επιστήσουν την προσοχή σε σημαντικές πτυχές της επαγγελματικής απόδοσης αντί να ολοκληρώνουν απλώς την εργασία ενώ ο εκπαιδευόμενος παρακολουθεί.

Για παράδειγμα:

«Παρακολουθήστε πώς επιβεβαιώνω τα στοιχεία της κράτησης πριν ολοκληρώσω την κράτηση. Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στις πληροφορίες που επαληθεύω με τον επισκέπτη.»

Ο μαθητής έχει στη συνέχεια μια σαφή εστίαση στην παρατήρηση.

Κατά τη διάρκεια της καθοδηγούμενης πρακτικής, ο μέντορας μπορεί να παρέχει υποδείξεις ή διορθώσεις όταν χρειάζεται. Καθώς η απόδοση βελτιώνεται, αυτή η υποστήριξη μπορεί σταδιακά να μειωθεί.

5.4 Υποστήριξη της Προοδευτικής Ανεξαρτησίας

Η μάθηση κατά τη διάρκεια της εργασίας (WBL) θα πρέπει να παρέχει ευκαιρίες στους μαθητές να αποκτήσουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και ικανότητες, όπου αυτό είναι σκόπιμο.

Ο μέντορας μπορεί να προσαρμόσει σταδιακά την υποστήριξη:

Στάδιο	Ρόλος Μέντορα	Ρόλος Μαθητή
<i>Παρατηρώ</i>	Δείχνει και εξηγεί	Παρακολουθεί, ακούει και κάνει ερωτήσεις
<i>Βοηθώ</i>	Κατευθύνει και υποστηρίζει	Συνεισφέρει σε επιλεγμένα μέρη της εργασίας
<i>Καθοδηγούμενη Πρακτική</i>	Επιβλέπει στενά	Εκτελεί την εργασία με υποστήριξη
<i>Εποπτευόμενη Απόδοση</i>	Παρατηρεί και παρεμβαίνει όταν είναι απαραίτητο	Εκτελεί περισσότερο από την εργασία
<i>Μεγαλύτερη Ανεξαρτησία</i>	Παρακολουθεί ανάλογα με την περίπτωση	Εκτελεί κατάλληλες εργασίες με μειωμένη υποστήριξη
<i>Κριτική</i>	Παρέχει σχόλια	Αντανακλά και εντοπίζει βελτιώσεις

Δεν χρειάζεται κάθε μαθητής ή δραστηριότητα να φτάσει στο τελικό στάδιο κατά τη διάρκεια μιας περιόδου μάθησης για τη δουλειά (WBL).

Το κατάλληλο επίπεδο εξαρτάται από τον μαθητή, την εργασία και το επαγγελματικό πλαίσιο.

5.5 Υποστήριξη Επαγγελματικών και Οριζόντιων Δεξιοτήτων

Η μάθηση στον χώρο εργασίας παρέχει επίσης ευκαιρίες για την ανάπτυξη ικανοτήτων που καλύπτουν ατομικά τεχνικά καθήκοντα.

Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

1. ανακοίνωση;
2. ομαδική εργασία;
3. επίλυση προβλημάτων;
4. ικανότητα προσαρμογής;
5. διαχείριση χρόνου;
6. επαγγελματική συμπεριφορά ;

7. πρωτοβουλία;
8. διαπολιτισμική επικοινωνία;
9. ψηφιακή ικανότητα· και
10. περιβαλλοντικά υπεύθυνη πρακτική.

Αυτές οι δεξιότητες συχνά αναπτύσσονται καλύτερα σε αυθεντικές επαγγελματικές καταστάσεις.

Για παράδειγμα, ένας μαθητής που βοηθά με ένα αίτημα επισκέπτη μπορεί ταυτόχρονα να εξασκηθεί.

Οι μέντορες μπορούν να κάνουν αυτή τη μάθηση πιο ορατή μέσω σύντομων συζητήσεων ανατροφοδότησης.

Αντί να σχολιάζουν μόνο το αν η εργασία ολοκληρώθηκε, θα μπορούσαν επίσης να συζητήσουν:

«Η εξήγησή σας στον επισκέπτη ήταν σαφής. Την επόμενη φορά, επικοινωνήστε με τον αρμόδιο συνάδελφο πριν επιβεβαιώσετε τη λύση, ώστε οι πληροφορίες να είναι συνεπείς.»

Αυτό συνδέει την εκτέλεση των καθηκόντων με ευρύτερη επαγγελματική ικανότητα.

5.7 Μαθαίνοντας από τα λάθη

Η μάθηση στον χώρο εργασίας περιλαμβάνει εξάσκηση και η εξάσκηση μπορεί να περιλαμβάνει λάθη.

Όπου είναι σκόπιμο και ασφαλές, τα λάθη μπορούν να γίνουν χρήσιμες ευκαιρίες μάθησης.

Μια εποικοδομητική απάντηση μπορεί να ακολουθήσει:

1. Αναγνωρίζω
2. Εξηγώ
3. Σωστός
4. Εξασκηθείτε ξανά
5. Κριτική

Η ανατροφοδότηση θα πρέπει να επικεντρώνεται στην απόδοση ή τη δράση του μαθητή και όχι στα προσωπικά χαρακτηριστικά.

Για παράδειγμα:

Λιγότερο χρήσιμο:

«Δεν είσαι καλός/ή στην αντιμετώπιση των επισκεπτών».

Πιο χρήσιμο:

«Παρείχατε τις σωστές πληροφορίες, αλλά ο επισκέπτης δεν είχε ολοκληρώσει την εξήγηση του προβλήματος. Την επόμενη φορά, αφήστε τον να ολοκληρώσει και επιβεβαιώστε ότι έχετε κατανοήσει το αίτημα πριν προτείνετε μια λύση».

Το δεύτερο παράδειγμα λέει στον μαθητή:

- Τι συνέβη;
- τι πρέπει να αλλάξει; και
- τι να κάνετε διαφορετικά την επόμενη φορά.

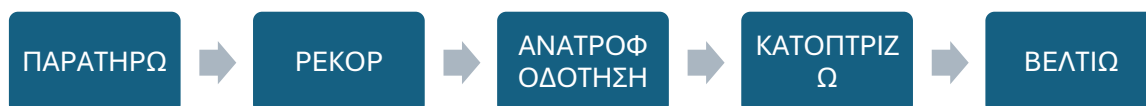
εξουσιοδοτημένου ρόλου του εκπαιδευόμενου θα πρέπει, φυσικά, να αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τις συνήθεις διαδικασίες του οργανισμού .

6. Παρακολούθηση, Ανατροφοδότηση και Αξιολόγηση

Η παρακολούθηση κατά τη διάρκεια της μάθησης στον χώρο εργασίας βοηθά στον προσδιορισμό του κατά πόσον ο εκπαιδευόμενος αναπτύσσει τις επιδιωκόμενες ικανότητες και κατά πόσον η εμπειρία στον χώρο εργασίας παρέχει κατάλληλες ευκαιρίες για μάθηση.

Ο εργοδότης ή ο μέντορας στον χώρο εργασίας δεν χρειάζεται να αναπαράγει την επίσημη αξιολόγηση στην τάξη. Η ιδιαίτερη συμβολή τους είναι να παρέχουν στοιχεία από αυθεντική επαγγελματική πρακτική: τι ήταν σε θέση να κάνει ο εκπαιδευόμενος, πόση υποστήριξη απαιτήθηκε, πώς αναπτύχθηκε η απόδοση και τι θα πρέπει να βελτιωθεί στη συνέχεια.

Η βασική διαδικασία είναι:



6.1 Παρατήρηση της Απόδοσης των Μαθητών

Η παρατήρηση θα πρέπει να συνδέεται με τα σχετικά Μαθησιακά Αποτελέσματα και τις δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.

Αντί να ρωτήσεις:

«Τα πάει καλά ο μαθητής;»

Ο μέντορας θα πρέπει να επικεντρωθεί σε πιο συγκεκριμένα ερωτήματα:

- Μπορεί ο μαθητής να εκτελέσει την σχετική εργασία;
- Ακολουθεί ο μαθητής την κατάλληλη διαδικασία;
- Πόση καθοδήγηση απαιτείται;
- Μπορεί ο μαθητής να εφαρμόσει προηγούμενη ανατροφοδότηση;
- Η απόδοση γίνεται πιο συνεπής;
- Αναγνωρίζει ο μαθητής πότε χρειάζεται βοήθεια;
- Πώς επικοινωνεί και συνεργάζεται ο μαθητής κατά τη διάρκεια της εργασίας;

Η παρατήρηση μπορεί να λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια των συνήθων δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας. Δεν απαιτείται πάντα ξεχωριστή αξιολόγηση.

Για παράδειγμα, κατά τη διάρκεια μιας δραστηριότητας που σχετίζεται με την κράτηση, ο μέντορας μπορεί να παρατηρήσει εάν ο εκπαιδευόμενος:

- ο ακολουθεί την κατάλληλη ακολουθία·
- ο χρησιμοποιεί σωστά το σχετικό σύστημα·
- ο επαληθεύει τις απαραίτητες πληροφορίες·
- ο επικοινωνεί επαγγελματικά·
- ο προσδιορίζει πότε απαιτείται η υποστήριξη του επόπτη· και
- ο ανταποκρίνεται κατάλληλα στην ανατροφοδότηση.

Η έμφαση θα πρέπει να παραμένει στην παρατηρήσιμη απόδοση και όχι στις γενικές εντυπώσεις για τον μαθητή.

6.2 Ποια Αποδεικτικά Στοιχεία Πρέπει να Αναζητούν οι Εργοδότες;

Τα αποδεικτικά στοιχεία της επάρκειας μπορούν να λάβουν διαφορετικές μορφές ανάλογα με το Μαθησιακό Αποτέλεσμα και τη δραστηριότητα στον χώρο εργασίας.

Πιθανά αποδεικτικά στοιχεία περιλαμβάνουν:

Απόδειξη	Παράδειγμα
Άμεση παρατήρηση	Ο μέντορας παρατηρεί τον μαθητή να εκτελεί μια εργασία στον χώρο εργασίας
Ολοκληρωμένη δραστηριότητα στον χώρο εργασίας	Ο μαθητής ολοκληρώνει μια κατάλληλη επιχειρησιακή εργασία
Έξοδος εργασίας	Η σχετική απόδοση στον χώρο εργασίας καταδεικνύει την εφαρμογή της ικανότητας
Επαγγελματική αλληλεπίδραση	Ο μαθητής επιδεικνύει κατάλληλη επικοινωνία ή ομαδική εργασία
Απόκριση σε πρόβλημα	Ο μαθητής ανταποκρίνεται κατάλληλα σε μια σχετική εργασιακή κατάσταση
Εξήγηση μαθητή	Ο μαθητής εξηγεί μια διαδικασία ή μια απόφαση
Αντανάκλαση	Ο μαθητής προσδιορίζει τι έμαθε και τι χρειάζεται βελτίωση
Πρόοδος με την πάροδο του χρόνου	Ο μαθητής εκτελεί την ίδια ή σχετική δραστηριότητα με λιγότερη υποστήριξη ή μεγαλύτερη συνέπεια

Τα κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία εξαρτώνται από την ικανότητα που αναπτύσσεται.

Ο εργοδότης δεν χρειάζεται να συλλέγει αποδεικτικά στοιχεία απλώς και μόνο για λόγους τεκμηρίωσης. Τα αποδεικτικά στοιχεία θα πρέπει να βοηθούν στην απάντηση:

Τι έχει επιδείξει ο εκπαιδευόμενος στην επαγγελματική του πρακτική;

6.3 Παροχή Αποτελεσματικής Ανατροφοδότησης

Η ανατροφοδότηση είναι μια από τις πιο σημαντικές συνεισφορές που μπορεί να κάνει ένας μέντορας στον χώρο εργασίας στην ανάπτυξη των μαθητών.

Η αποτελεσματική ανατροφοδότηση θα πρέπει να είναι:

1. Συγκεκριμένος: εστιάζει σε μια συγκεκριμένη ενέργεια ή παράσταση.
2. Έγκαιρος: παρέχεται αρκετά κοντά στη δραστηριότητα ώστε να είναι χρήσιμος.
3. Επικοινωνιακός: εξηγώντας πώς μπορεί να βελτιωθεί η απόδοση.

4. Ισορροπημένο: αναγνωρίζοντας την αποτελεσματική απόδοση καθώς και τους τομείς ανάπτυξης.
5. Πρακτικά εφαρμόσιμο: δίνοντας στον μαθητή ένα σαφές επόμενο βήμα.

Μια χρήσιμη δομή ανατροφοδότησης είναι:

ΤΙ ΣΥΝΕΒΗ

ΤΙ ΗΤΑΝ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙ
ΚΟ

ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ
ΒΕΛΤΙΩΣΗ

ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ
ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

Για παράδειγμα:

«Ακολουθήσατε σωστά τη διαδικασία κράτησης και επιβεβαιώσατε τα κύρια στοιχεία με τον επισκέπτη. Πριν ολοκληρώσετε την κράτηση, θυμηθείτε να επαληθεύσετε και την τελική απαίτηση.»

Στην επόμενη κράτηση, χρησιμοποιήστε την ίδια διαδικασία, αλλά συμπεριλάβετε αυτήν την επιπλέον επιταγή.

Αυτό είναι πιο χρήσιμο από:

« Ωραία, αλλά να είσαι πιο προσεκτικός.»

Το πρώτο παράδειγμα παρέχει στον μαθητή πληροφορίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει στην επόμενη ευκαιρία.

6.4 Υποστήριξη του αναστοχασμού του μαθητή

Η ανατροφοδότηση γίνεται πιο πολύτιμη όταν οι μαθητές εξετάζουν ενεργά την δική τους απόδοση.

Πριν δώσει όλες τις απαντήσεις, ο μέντορας μπορεί να ζητήσει από τον εκπαιδευόμενο να αναλογιστεί:

1. Πώς νομίζεις ότι πήγε αυτό;
2. Τι λειτούργησε καλά;
3. Πού χρειάστηκες υποστήριξη;
4. Τι θα άλλαζες την επόμενη φορά;

Ο μέντορας μπορεί στη συνέχεια να προσθέσει τις δικές του παρατηρήσεις.

Αυτό δημιουργεί έναν απλό διάλογο:

Από την αναστοχασμό του μαθητή έως την ανατροφοδότηση του μέντορα και το συμφωνημένο επόμενο βήμα

Ο αναστοχασμός μπορεί επίσης να βοηθήσει τους μαθητές να αναγνωρίσουν την πρόοδο που διαφορετικά θα ήταν δύσκολο να παρατηρηθεί.

Για παράδειγμα:

«Την περασμένη εβδομάδα χρειάζοσασταν καθοδήγηση σε όλη αυτή τη διαδικασία. Σήμερα ολοκληρώσατε το μεγαλύτερο μέρος της ανεξάρτητα. Τι σας βοήθησε να βελτιωθείτε;»

Αυτό καθιστά την ανάπτυξη ικανοτήτων ορατή στον μαθητή.

6.5 Πρόοδος εγγραφής

Η παρακολούθηση της εργασίας στο πλαίσιο της εργασίας (WBL) θα πρέπει να είναι πρακτική και αναλογική.

Ανάλογα με τις ρυθμίσεις που έχουν συμφωνηθεί με τον πάροχο ΕΕΚ, η πρόοδος μπορεί να τεκμηριωθεί μέσω:

- λίστες ελέγχου παρατήρησης·
- σημειώσεις επόπτη ή μέντορα·
- αξιολογήσεις προόδου·
- αρχεία αναστοχασμού μαθητών·
- αρχεία δραστηριότητας στον χώρο εργασίας·
- έντυπα αξιολόγησης απόδοσης· ή
- άλλα συμφωνημένα εργαλεία παρακολούθησης.

Το Εγχειρίδιο Εργοδότη της TourX παρέχει πρακτικά πρότυπα στην Ενότητα 8 που μπορούν να υποστηρίξουν αυτήν τη διαδικασία.

Ένα απλό αρχείο προόδου θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

Εκταση	Ρεκόρ
Μαθησιακό Αποτέλεσμα / Ικανότητα	Τι αναπτύσσεται;
Δραστηριότητα στον χώρο εργασίας	Τι έκανε ο μαθητής;
Επίπεδο συμμετοχής	Παρατήρηση / Βοήθεια / Εποπτεία / Μεγαλύτερη ανεξαρτησία
Τι αποδείχθηκε;	Σύντομες αποδείξεις από την απόδοση
Παροχή σχολίων	Τι πρέπει να διατηρηθεί ή να βελτιωθεί;
Επόμενο βήμα	να εξασκήσει στη συνέχεια ο μαθητής ;

Σκοπός είναι η δημιουργία ενός χρήσιμου αρχείου μάθησης και όχι περιττής διοικητικής εργασίας.

6.6 Επικοινωνία με τον Εκπαιδευτή Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

Οι μέντορες στον χώρο εργασίας παρατηρούν πτυχές της απόδοσης των μαθητών που οι εκπαιδευτές ενδέχεται να μην είναι σε θέση να δουν άμεσα.

Συνεπώς, η επικοινωνία μεταξύ του χώρου εργασίας και του παρόχου ΕΕΚ βοηθά στη σύνδεση της επαγγελματικής απόδοσης με το ευρύτερο πρόγραμμα μάθησης.

Ο εργοδότης θα πρέπει να παρέχει σχετικές πληροφορίες σχετικά με:

- σημαντική πρόοδος του μαθητή·
- ικανότητες που έχουν αποδειχθεί με επιτυχία·
- τομείς που απαιτούν περαιτέρω εξάσκηση·
- δραστηριότητες που δεν μπορούσαν να παρασχεθούν·
- αλλαγές στην προγραμματισμένη εμπειρία WBL·
- δυσκολίες που επηρεάζουν τη συμμετοχή των μαθητών· και
- τομείς όπου η πρόσθετη υποστήριξη εκπαιδευτών μπορεί να είναι χρήσιμη.

Για παράδειγμα:

Παρατήρηση εργοδότη: Ο εκπαιδευόμενος κατανοεί τη διαδικασία κράτησης, αλλά εξακολουθεί να χρειάζεται υποστήριξη όταν ένα απροσδόκητο αίτημα πελάτη αλλάξει την κανονική διαδικασία.

Αυτές οι πληροφορίες μπορούν να βοηθήσουν τον εκπαιδευτή να προσδιορίσει μια κατάλληλη επόμενη μαθησιακή δραστηριότητα, όπως πρόσθετη εξάσκηση σεναρίων ή επίλυση προβλημάτων.

Συνεπώς, η επικοινωνία θα πρέπει να λειτουργεί και προς τις δύο κατευθύνσεις:

Στάδιο	Παράδειγμα Προόδου
Παρατήρηση	Ο μαθητής προσδιορίζει τα βασικά βήματα της διαδικασίας
Υποβοηθούμενη συμμετοχή	Ο μαθητής ολοκληρώνει επιλεγμένα μέρη με καθοδήγηση
Καθοδηγούμενη πρακτική	Ο μαθητής εκτελεί τη δραστηριότητα αλλά χρειάζεται υποδείξεις
Εποπτευόμενη απόδοση	Ο μαθητής ολοκληρώνει τη δραστηριότητα ενώ ο μέντορας τον παρακολουθεί
Μεγαλύτερη ανεξαρτησία	Ο μαθητής εκτελεί μια κατάλληλη εργασία με συνέπεια με μειωμένη υποστήριξη

7. Παραδείγματα δραστηριοτήτων TourX WBL

Τα παραδείγματα σε αυτήν την ενότητα δείχνουν πώς τα Μαθησιακά Αποτελέσματα μπορούν να μεταφραστούν σε αυθεντικές δραστηριότητες στον χώρο εργασίας. Δεν είναι σταθερές δραστηριότητες που πρέπει να αναπαράγει κάθε εργοδότης.

Η ακριβής δραστηριότητα θα πρέπει να προσαρμόζεται στο πρόγραμμα σπουδών του μαθητή, στο επίπεδο ετοιμότητας, στο εργασιακό περιβάλλον και στις διαθέσιμες επαγγελματικές ευκαιρίες.

7.1 Συστήματα Ψηφιακών Κρατήσεων και Κρατήσεων

Οι διαδικασίες ψηφιακών κρατήσεων και κρατήσεων παρέχουν ευκαιρίες σύνδεσης της ψηφιακής ικανότητας με την εξυπηρέτηση πελατών και τις λειτουργικές διαδικασίες.

Πιθανή εστίαση μάθησης

Ανάλογα με τα σχετικά Μαθησιακά Αποτελέσματα, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να αναπτύξουν την ικανότητά τους να:

- κατανοήστε τη βασική ροή εργασίας κρατήσεων·
- χρησιμοποιούν σχετικά ψηφιακά συστήματα στον χώρο εργασίας·
- εισάγετε και επαληθεύστε τις πληροφορίες με ακρίβεια·
- ακολουθήστε τις οργανωτικές διαδικασίες·
- να επικοινωνούν κατάλληλα με τους πελάτες ή τους επισκέπτες· και
- να ανταποκρίνονται σε προβλήματα ρουτίνας ή να αναγνωρίζουν πότε απαιτείται βοήθεια.

Παράδειγμα Προόδου WBL

Στάδιο	Πιθανή Δραστηριότητα Μαθητή
Παρατηρώ	Παρατηρήστε πώς το προσωπικό επεξεργάζεται τις κρατήσεις και χρησιμοποιεί το σύστημα κρατήσεων
Βοηθώ	Υποστήριξη επιλεγμένων στοιχείων της διαδικασίας κράτησης
Εποπτευόμενη Πρακτική	Ολοκληρώστε τις συνήθεις εργασίες που σχετίζονται με κρατήσεις με καθοδήγηση
Μεγαλύτερη Ανεξαρτησία	Εκτέλεση κατάλληλων καθημερινών εργασιών με μειωμένη υποστήριξη
Κατοπτρίζω	Αναθεώρηση ακρίβειας, επικοινωνίας, δυσκολιών και τομέων βελτίωσης

Ο μέντορας στον χώρο εργασίας μπορεί να παρατηρήσει τόσο την τεχνική απόδοση όσο και την επαγγελματική συμπεριφορά .

Για παράδειγμα:

- Ακολουθήθηκε η σωστή διαδικασία;
- Εισήχθησαν οι πληροφορίες με ακρίβεια;
- Ελέγχθηκαν οι απαραίτητες λεπτομέρειες;
- Ήταν επαγγελματίας στην επικοινωνία;
- Αναγνώρισε ο μαθητής πότε χρειαζόταν υποστήριξη;

Μια απλή ερώτηση αναστοχασμού είναι η εξής:

Ποιο μέρος της διαδικασίας κράτησης μπορείτε πλέον να ολοκληρώσετε με σιγουριά και πού χρειάζεστε ακόμη υποστήριξη;

7.2 Βιώσιμη Οικιακή Διαχείριση και Διαχείριση Πόρων

Η καθαριότητα και άλλοι λειτουργικοί τομείς μπορούν να προσφέρουν πρακτικές ευκαιρίες για την ανάπτυξη περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και βιώσιμης επαγγελματικής πρακτικής.

Πιθανή εστίαση μάθησης

Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν:

- να προσδιορίσει τις πρακτικές βιωσιμότητας που χρησιμοποιεί ο οργανισμός ·
- εφαρμόζουν σχετικές διαδικασίες εξοικονόμησης πόρων·
- να αναγνωρίζουν ευκαιρίες για τη μείωση των περιττών αποβλήτων·
- να ακολουθείτε περιβαλλοντικά υπεύθυνες πρακτικές στον χώρο εργασίας· και
- σκεφτείτε πιθανές βελτιώσεις.

Παράδειγμα Δραστηριότητας WBL

Ο εκπαιδευόμενος λαμβάνει πρώτα μια εισαγωγή στις σχετικές πρακτικές βιωσιμότητας στον χώρο εργασίας.

Στη συνέχεια:

- παρατηρήστε την τρέχουσα πρακτική
- εφαρμόζουν σχετικές διαδικασίες
- καταγράψτε ή συζητήστε παρατηρήσεις
- εντοπίστε πιθανές βελτιώσεις
- λήψη σχολίων

Για παράδειγμα, ένας μαθητής θα μπορούσε να εξετάσει πρακτικές που σχετίζονται με:

χρήση νερού· χρήση ενέργειας· διαχείριση λευκών ειδών και πετσετών· υλικά καθαρισμού· διαχωρισμός αποβλήτων· μείωση της περιττής κατανάλωσης· ή άλλες πρακτικές βιωσιμότητας σχετικές με τον χώρο εργασίας.

Ο μαθητής θα μπορούσε στη συνέχεια να εντοπίσει δύο ρεαλιστικές βελτιώσεις με βάση τις παρατηρήσεις του.

Ο μέντορας στον χώρο εργασίας μπορεί να συζητήσει:

1. Είναι οι προτάσεις ρεαλιστικές;
Ταιριάζουν στις λειτουργίες του χώρου εργασίας; Τι αντίκτυπο θα μπορούσαν να έχουν; Ποια πρακτικά εμπόδια θα πρέπει να ληφθούν υπόψη;

Αυτό μετακινεί τη δραστηριότητα πέρα από την απλή αναγνώριση βιώσιμων πρακτικών, προς την εφαρμογή και την αξιολόγησή τους στο συγκεκριμένο πλαίσιο.

7.3 Εξυπηρέτηση Πελατών και Επικοινωνία με τους Πελάτες

Οι δραστηριότητες που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη παρέχουν ευκαιρίες για την ανάπτυξη της επικοινωνίας, της επίγνωσης της εξυπηρέτησης, της επίλυσης προβλημάτων και της επαγγελματικής συμπεριφοράς .

Πιθανές δραστηριότητες

Ανάλογα με την ετοιμότητα του μαθητή , ο μαθητής μπορεί:

Παρατήρηση των αλληλεπιδράσεων των πελατών· προσδιορισμός αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας· παροχή τακτικών πληροφοριών υπό επίβλεψη· υποστήριξη με αιτήματα πελατών· συμμετοχή σε κατάλληλες αλληλεπιδράσεις παροχής υπηρεσιών ή ανάλυση του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζονται πιο σύνθετες καταστάσεις.

Προοδευτικό Παράδειγμα

Στάδιο 1 Παρατήρηση

Ο μαθητής παρατηρεί μια επαγγελματική αλληλεπίδραση και εστιάζει στα εξής:

- ο πώς καλωσορίζεται ο επισκέπτης;
- ο πώς το προσωπικό προσδιορίζει τις ανάγκες του επισκέπτη .
- ο η γλώσσα και ο τόνος που χρησιμοποιούνται·
- ο πώς εξηγούνται οι πληροφορίες· και
- ο πώς ολοκληρώνεται η αλληλεπίδραση.

Στάδιο 2 Υποστηριζόμενη Συμμετοχή Ο εκπαιδευόμενος παρέχει επιλεγμένες πληροφορίες ρουτίνας με την υποστήριξη ενός μέντορα.

Στάδιο 3 Εποπτευόμενη Πρακτική Ο εκπαιδευόμενος διαχειρίζεται μια κατάλληλη ρουτίνα αλληλεπίδρασης ενώ ο μέντορας παρατηρεί.

Ανατροφοδότηση Σταδίου 4 Ο μέντορας συζητά συγκεκριμένες πτυχές της απόδοσης.

«Παρέχατε τις πληροφορίες με σαφήνεια και διατηρήσατε επαγγελματικό τόνο. Την επόμενη φορά, επιβεβαιώστε ότι ο επισκέπτης έχει καταλάβει πριν τερματίσετε την αλληλεπίδραση.»

Στάδιο 5 - Στοχασμός Τι χρειαζόταν ο επισκέπτης; Τι κάνατε εσείς; Τι λειτούργησε; Τι θα αλλάζατε την επόμενη φορά;

7.4 Ομαδική εργασία και επαγγελματική επικοινωνία

Πολλές δραστηριότητες τουρισμού και φιλοξενίας εξαρτώνται από τον αποτελεσματικό συντονισμό μεταξύ των εργαζομένων και των τμημάτων.

Η μάθηση μέσω της εργασίας (WBL) μπορεί επομένως να προσφέρει αυθεντικές ευκαιρίες στους μαθητές να αναπτύξουν ομαδική εργασία και επαγγελματική επικοινωνία.

Πιθανές ευκαιρίες εργασίας

Ο εκπαιδευόμενος μπορεί:

- συμμετέχουν σε ενημερώσεις ομάδων·
- να τηρούν την επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων·
- συμβάλλουν σε κατάλληλες ομαδικές δραστηριότητες·
- κοινοποιούν σχετικές επιχειρησιακές πληροφορίες·
- συνεργαστείτε με συναδέλφους για να ολοκληρώσετε μια εργασία·

- να παρατηρήσετε πώς συντονίζονται οι αρμοδιότητες· ή
- να αναλογιστούν πώς η επικοινωνία επηρεάζει την παροχή υπηρεσιών.

Για παράδειγμα:

Ένας μαθητής παρατηρεί πώς η ρεσεψιόν κοινοποιεί μια σχετική απαίτηση του επισκέπτη σε ένα άλλο τμήμα και παρακολουθεί πώς αυτή η πληροφορία επηρεάζει την επακόλουθη εξυπηρέτηση.

Ο μέντορας μπορεί στη συνέχεια να συζητήσει:

- Ποιες πληροφορίες έπρεπε να κοινοποιηθούν;
- Ποιος χρειαζόταν τις πληροφορίες;
- Κοινοποιήθηκε με σαφήνεια και την κατάλληλη στιγμή;
- Τι θα μπορούσε να συμβεί αν η επικοινωνία αποτύχει;

Αυτό βοηθά τον μαθητή να δει την ομαδική εργασία ως μέρος της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών και όχι ως μια αφηρημένη ήπια δεξιότητα.

Αρμοδιότητα	Χώρος εργασίας Α	Χώρος εργασίας Β
Ψηφιακή διαχείριση πελατών	Σύστημα κρατήσεων ξενοδοχείων	Πλατφόρμα κρατήσεων ταξιδιών
Επικοινωνία με πελάτες	Υποδοχή ξενοδοχείου	Ερώτηση πελατών ταξιδιωτικού γραφείου
Βιωσιμότητα	Διαχείριση πόρων καθαριότητας	Μείωση των αποβλήτων στις υπηρεσίες εστίασης
Ομαδική εργασία	Διατηρηματικός συντονισμός ξενοδοχείων	Συντονισμός υπηρεσιών μικρής ομάδας
Επίλυση προβλημάτων	Πρόβλημα εξυπηρέτησης πελατών	Αλλαγή σε ταξιδιωτικό πρόγραμμα
Καθημερινή Κατάσταση στον Χώρο Εργασίας	Μετατρέψτε το σε WBL με...	
Μέλος του προσωπικού εκτελεί μια εργασία	Δώστε στον μαθητή μια συγκεκριμένη εστίαση παρατήρησης	
Ο εκπαιδευόμενος βοηθά έναν υπάλληλο	Διευκρινίστε ποια ικανότητα ασκείται	
Ο μαθητής εκτελεί μια συνηθισμένη εργασία	Τηρήστε συγκεκριμένα κριτήρια απόδοσης	
Παρουσιάζεται λειτουργικό πρόβλημα	Συζητήστε το πρόβλημα και τις πιθανές λύσεις	
Η εργασία ολοκληρώθηκε	Παρέχετε σύντομα, συγκεκριμένα σχόλια	
Ο μαθητής κάνει λάθος	Εξηγήστε, διορθώστε, εξασκηθείτε ξανά και αναλογιστείτε	
Πραγματοποιείται η συνάντηση της ομάδας	Ζητήστε από τον μαθητή να προσδιορίσει πώς συντονίζονται οι πληροφορίες και οι αρμοδιότητες.	

8. Εργαλεία και πρότυπα εργοδοτών

Τα εργαλεία σε αυτήν την ενότητα έχουν σχεδιαστεί για να υποστηρίζουν τους εργοδότες και τους μέντορες στον χώρο εργασίας πριν, κατά τη διάρκεια και στο τέλος της επαγγελματικής κατάρτισης (WBL). Μπορούν να προσαρμοστούν στον οργανισμό και στο συγκεκριμένο πρόγραμμα σπουδών του TourX.

Σκοπός τους είναι να διατηρήσουν τον προγραμματισμό και την παρακολούθηση της εργασίας για την εργασία με βάση την εργασία (WBL) στην πράξη και όχι να δημιουργήσουν περιττή διαχείριση.

8.1 Λίστα ελέγχου εργοδότη πριν από την ολοκλήρωση της μελέτης εργασίας για εργασία στο πλαίσιο της εργασίας

Χρησιμοποιήστε αυτήν τη λίστα ελέγχου προτού ο μαθητής ξεκινήσει τις δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.

Σκοπός Μάθησης

- ☐ Κατανοώ τον σκοπό της Εργασίας για την Εργασία στο Σπίτι (WBL) του μαθητή.
- ☐ Γνωρίζω τα σχετικά Μαθησιακά Αποτελέσματα ή ικανότητες.

- ☐ Κατανοώ τι αναμένεται να εξασκήσει ή να αναπτύξει ο μαθητής.
- ☐ Οποιοσδήποτε ασαφείς μαθησιακές προσδοκίες έχουν συζητηθεί με τον εκπαιδευτή/πάροχο ΕΕΚ.

Προετοιμασία χώρου εργασίας

☐ Έχει οριστεί μέντορας ή επόπτης στον χώρο εργασίας.

- ☐ Οι σχετικοί συνάδελφοι γνωρίζουν τον εκπαιδευόμενο και τον ρόλο του.
- ☐ Έχουν εντοπιστεί κατάλληλες ευκαιρίες μάθησης στον χώρο εργασίας.
- ☐ Έχει ληφθεί υπόψη το αρχικό επίπεδο συμμετοχής του μαθητή.
- ☐ Έχουν προσδιοριστεί οι σχετικές διαδικασίες και απαιτήσεις στον χώρο εργασίας.

Προετοιμασία Μαθητή

- ☐ Έχει προγραμματιστεί μια αρχική ενημέρωση στον χώρο εργασίας.
- ☐ Ο μαθητευόμενος θα γνωρίζει ποιος είναι ο μέντορας/επόπτης του.
- ☐ Θα εξηγηθούν οι επαγγελματικές προσδοκίες.
- ☐ Θα εξηγηθούν οι σχετικές απαιτήσεις στον χώρο εργασίας, την υγεία και την ασφάλεια, την εμπιστευτικότητα ή τις λειτουργικές απαιτήσεις.
- ☐ Ο μαθητής θα γνωρίζει πότε και πώς να ζητήσει βοήθεια.

Παρακολούθηση και Επικοινωνία

- ☐ Γνωρίζω ποιες πτυχές της επίδοσης του μαθητή πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.
- ☐ Γνωρίζω πώς θα παρέχεται η ανατροφοδότηση.
- ☐ Γνωρίζω πώς πρέπει να καταγράφεται η πρόοδος, όπου απαιτείται.
- ☐ Ξέρω με ποιον να επικοινωνήσω στον πάροχο ΕΕΚ.
- ☐ Έχουν συμφωνηθεί σημεία αναθεώρησης ή επικοινωνίας, όπου είναι σκόπιμο.

8.2 Πρότυπο Σχεδιασμού Δραστηριότητας Εργασίας για την Εργασία (WBL)

Μαθητής: _____

Χώρος εργασίας: _____

Μέντορας στον χώρο εργασίας: _____

Επικοινωνία Εκπαιδευτή / ΕΕΚ: _____

Περίοδος WBL: _____

Στοιχείο Σχεδιασμού	Καθέκαστα
Σχετικό Μαθησιακό Αποτέλεσμα / Ικανότητα	
Δραστηριότητα στον χώρο εργασίας	
Σκοπός μάθησης	
Τι θα κάνει ο μαθητής;	
Αρχικό επίπεδο συμμετοχής	☐ Παρατήρηση ☐ Βοήθεια ☐ Καθοδηγούμενη Πρακτική ☐ Εποπτευόμενη Απόδοση ☐ Μεγαλύτερη Ανεξαρτησία
Απαιτείται καθοδήγηση	
Τι πρέπει να τηρείται;	
Αποδεικτικά στοιχεία μάθησης	

Ρυθμίσεις ανατροφοδότησης	
Δραστηριότητα/ερώτηση αναστοχασμού	
Συμφωνήθηκε το επόμενο βήμα	

Πριν από την έναρξη της δραστηριότητας

Επιβεβαιώνω:

- ☐ Η δραστηριότητα είναι σχετική με το Μαθησιακό Αποτέλεσμα.
- ☐ Η δραστηριότητα είναι αυθεντική και κατάλληλη.
- ☐ Ο μαθητής κατανοεί τι αναμένεται να κάνει.
- ☐ Το απαιτούμενο επίπεδο εποπτείας είναι σαφές.
- ☐ Ο μέντορας γνωρίζει τι να παρατηρήσει.

8.3 Λίστα Ελέγχου Εισαγωγής Μαθητών

Μαθητής: _____

Ημερομηνία: _____

Μέντορας/Επόπτης: _____

Προσανατολισμός στον χώρο εργασίας

- ☐ Παρουσίαση της οργάνωσης και του χώρου εργασίας
- ☐ Παρουσίαση των σχετικών μελών της ομάδας
- ☐ Εξήγηση του ρόλου του μαθητή
- ☐ Επεξήγηση των εργασιακών ρυθμίσεων
- ☐ Επεξήγηση των κανόνων και των διαδικασιών του χώρου εργασίας
- ☐ Επεξήγηση των απαιτήσεων υγείας και ασφάλειας
- ☐ Εξήγηση των απαιτήσεων εμπιστευτικότητας/δεδομένων, όπου ισχύει
- ☐ Εισαγωγή σχετικών συστημάτων/περιοχών εργασίας
- ☐ Επεξήγηση των προσδοκιών επαγγελματικής συμπεριφοράς
- ☐ Επεξήγηση διαδικασιών επικοινωνίας
- ☐ Ο μαθητής γνωρίζει σε ποιον να απευθυνθεί για υποστήριξη

Προσανατολισμός Μάθησης

- ☐ Εξήγηση του σκοπού της WBL
- ☐ Συζητήθηκαν σχετικές ικανότητες
- ☐ Προσδιορισμός αρχικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας

- ☐ Εξήγηση του αναμενόμενου επιπέδου συμμετοχής
- ☐ Επεξήγηση των ρυθμίσεων ανατροφοδότησης
- ☐ Δίνεται η ευκαιρία στον μαθητή να κάνει ερωτήσεις

Πρόσθετες σημειώσεις:

8.4 Λίστα Ελέγχου Παρατήρησης Χώρου Εργασίας

Αυτό το εργαλείο μπορεί να προσαρμοστεί στο συγκεκριμένο Μαθησιακό Αποτέλεσμα και την εργασία στον χώρο εργασίας.

Μαθητής: _____

Δραστηριότητα: _____

Ημερομηνία: _____

Παρατηρητής: _____

Σχετικό Μαθησιακό Αποτέλεσμα / Ικανότητα:

Επίπεδο Συμμετοχής

- ☐ Παρατήρηση
- ☐ Υποβοηθούμενη συμμετοχή
- ☐ Καθοδηγούμενη εξάσκηση
- ☐ Εποπτευόμενη απόδοση
- ☐ Μεγαλύτερη ανεξαρτησία

Παρατήρηση

Εκταση	Παρατηρήθηκε	Απαιτείται περαιτέρω ανάπτυξη	Δεν ισχύει
Κατανοεί την εργασία	☐	☐	☐
Ακολουθεί τις σχετικές διαδικασίες	☐	☐	☐
Εφαρμόζει σχετικές γνώσεις/δεξιότητες	☐	☐	☐
Χρησιμοποιεί εργαλεία/συστήματα κατάλληλα	☐	☐	☐
Επικοινωνεί επαγγελματικά	☐	☐	☐
Συνεργάζεται αποτελεσματικά με άλλους	☐	☐	☐
Αντιδρά κατάλληλα στα προβλήματα	☐	☐	☐
Αναγνωρίζει πότε απαιτείται υποστήριξη	☐	☐	☐
Ανταποκρίνεται σε οδηγίες και σχόλια	☐	☐	☐
Επιδεικνύει κατάλληλη επαγγελματική συμπεριφορά	☐	☐	☐

Τι αποδείχθηκε αποτελεσματικά;
Τι χρειάζεται περαιτέρω ανάπτυξη;
Συνιστώμενο επόμενο βήμα:

8.5 Αρχείο Ανατροφοδότησης στον Χώρο Εργασίας

Μαθητής: _____
Δραστηριότητα στον χώρο εργασίας: _____
Ημερομηνία: _____
Σχόλια Μέντορα
Τι έκανε ο μαθητής;
Τι έγινε αποτελεσματικά;
Τι θα μπορούσε να βελτιωθεί;
Τι πρέπει να κάνει ο μαθητής την επόμενη φορά;
Στοχασμός Μαθητή
Τι πήγε καλά;
Τι ήταν δύσκολο;
Τι θα κάνω διαφορετικά την επόμενη φορά;
Συμφωνημένο Επόμενο Βήμα

8.6 Ανασκόπηση Προόδου Μαθητή

Αυτό το πρότυπο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε ένα συμφωνημένο σημείο αναθεώρησης κατά τη διάρκεια της WBL.

Μαθητής: _____
Περίοδος Εξέτασης: _____
Μέντορας στον χώρο εργασίας: _____
Εκπαιδευτής/ Παροχέας ΕΕΚ: _ _____

Ικανότητα / Περιοχή Μάθησης	Προσφερόμενη ευκαιρία εργασίας	Τρέχον Επίπεδο Συμμετοχής	Πρόοδος / Αποδεικτικά Στοιχεία	Επόμενο βήμα
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	-----------------

Συνολική Πρόοδος

Τομείς προόδου:

Τομείς που απαιτούν περαιτέρω εξάσκηση:

Απαιτούνται επιπλέον ευκαιρίες μάθησης:

Οποιαδήποτε ζητήματα προς συζήτηση με τον εκπαιδευτή/πάροχο επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης:

8.7 Πρότυπο Αξιολόγησης Απόδοσης WBL

Η αξιολόγηση θα πρέπει να σχετίζεται με τα Μαθησιακά Αποτελέσματα και τις δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι πράγματι διαθέσιμες στον εκπαιδευόμενο.

Μαθητής: _____

Χώρος εργασίας: _____

Περίοδος WBL: _____

Μέντορας/Επόπτης: _____

Αξιολόγηση απόδοσης

Εκταση	Αποδεικνύεται με συνέπεια	Υπανάπτυκτος	Απαιτεί περαιτέρω εξάσκηση	Δεν παρατηρήθηκε / Δ/Υ
Σχετικές γνώσεις στον χώρο εργασίας	☐	☐	☐	☐
Εκτέλεση σχετικών εργασιών	☐	☐	☐	☐
Ακολουθώντας τις διαδικασίες	☐	☐	☐	☐
Επαγγελματική επικοινωνία	☐	☐	☐	☐
Ομαδική εργασία	☐	☐	☐	☐
Επίλυση προβλημάτων	☐	☐	☐	☐
Ψηφιακή ικανότητα όπου είναι σχετικό	☐	☐	☐	☐
Βιώσιμη επαγγελματική πρακτική, όπου είναι σχετικό	☐	☐	☐	☐
Επαγγελματική συμπεριφορά	☐	☐	☐	☐
Απάντηση σε σχόλια	☐	☐	☐	☐
Ικανότητα εργασίας με την κατάλληλη ανεξαρτησία	☐	☐	☐	☐

Αποδεικτικά στοιχεία / Σχόλια

Βασικά δυνατά σημεία που αποδείχθηκαν:

Τομείς για περαιτέρω ανάπτυξη:

Προτεινόμενα επόμενα βήματα εκμάθησης:

8.8 Αρχείο επικοινωνίας εργοδότη-εκπαιδευτή

Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο όπου είναι χρήσιμο ένα σύντομο αρχείο επικοινωνίας μεταξύ του χώρου εργασίας και του παρόχου ΕΕΚ.

Μαθητής: _____

Ημερομηνία: _____

Εργοδότης/Μέντορας: _____

Εκπαιδευτής/Εκπρόσωπος ΕΕΚ: _____

Λόγος επικοινωνίας

- ☐ Τακτική ανασκόπηση προόδου
- ☐ Σημαντική πρόοδος του μαθητή
- ☐ Απαιτείται πρόσθετη υποστήριξη
- ☐ Η προγραμματισμένη δραστηριότητα δεν είναι διαθέσιμη
- ☐ Αλλαγή στις ρυθμίσεις WBL
- ☐ Ανησυχία για την απόδοση στον χώρο εργασίας
- ☐ Άλλο: _____

Βασικές πληροφορίες

Συμφωνημένη Δράση

Υπεύθυνο Πρόσωπο

Ημερομηνία παρακολούθησης, εάν απαιτείται

8.9 Αναθεώρηση τέλους WBL

Στο τέλος της εμπειρίας WBL, ο εργοδότης, ο εκπαιδευόμενος και ο πάροχος ΕΕΚ μπορούν να εξετάσουν τα επιτεύγματα και να εντοπίσουν περαιτέρω ανάγκες ανάπτυξης.

Αξιολόγηση Εργοδότη / Μέντορα

- ☐ Ο μαθητής είχε ευκαιρίες σχετικές με τις επιδιωκόμενες ικανότητες.
 - ☐ Παρέχεται κατάλληλη εποπτεία και καθοδήγηση.
 - ☐ Ο μαθητής προόδευσε σε έναν ή περισσότερους τομείς της επαγγελματικής του πρακτικής.
 - ☐ Δόθηκαν σχόλια κατά τη διάρκεια της Εργασιακής Μάθησης (WBL).
 - ☐ Η σχετική πρόοδος του μαθητή έχει κοινοποιηθεί στον πάροχο ΕΕΚ.
- Έχουν εντοπιστεί τυχόν ικανότητες που δεν μπορούσαν να ασκηθούν .

Τελικές ερωτήσεις αναστοχασμού

Για τον Εργοδότη / Μέντορα

1. Ποια πρόοδο επέδειξε ο μαθητής;
2. Ποιες δραστηριότητες στον χώρο εργασίας ήταν ιδιαίτερα πολύτιμες;
3. Πού χρειάζεται περαιτέρω ανάπτυξη;
4. Υπήρχαν ικανότητες που δεν μπορούσαν να ασκηθούν σε αυτόν τον χώρο εργασίας;

Για τον Μαθητή

1. Τι μπορώ να κάνω τώρα με μεγαλύτερη σιγουριά;
2. Ποια ήταν η πιο χρήσιμη εμπειρία μάθησης στον χώρο εργασίας;

3. Ποια σχόλια με βοήθησαν να βελτιωθώ;
4. Ποια ικανότητα πρέπει να αναπτύξω στη συνέχεια;

Για τον Εκπαιδευτή / Πάροχο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

1. Πώς σχετίζονται τα στοιχεία του χώρου εργασίας με τα μαθησιακά αποτελέσματα;
2. Τι περαιτέρω μάθηση ή εξάσκηση απαιτείται;
3. Ποιο θα πρέπει να είναι το επόμενο βήμα ανάπτυξης του μαθητή;

Γρήγορη Αναφορά Εργοδότη

Η πλήρης πορεία προς τον εργοδότη μπορεί να συνοψιστεί ως εξής:

1. Κατανοείτε τι αναμένεται να αναπτύξει ο μαθητής ;
2. Σχεδιάστε ποιες αυθεντικές δραστηριότητες στον χώρο εργασίας μπορούν να το υποστηρίξουν;
3. Προετοιμασία: Είναι έτοιμος ο μαθητής και ο χώρος εργασίας;
4. Υποστήριξη: τι καθοδήγηση και επίβλεψη χρειάζεται ο μαθητής;
5. Παρατηρήστε: τι επιδεικνύει ο μαθητευόμενος στην επαγγελματική πρακτική;
6. Ανατροφοδότηση: τι είναι αποτελεσματικό και τι θα έπρεπε να βελτιωθεί;
7. Αναλογιστείτε: τι έμαθε ο μαθητής από την εμπειρία;
8. Ανασκόπηση: ποια πρόοδος έχει σημειωθεί και τι πρέπει να γίνει στη συνέχεια;

Στόχος δεν είναι να μετατραπούν οι εργοδότες σε εκπαιδευτές ή αξιολογητές. Στόχος είναι η δημιουργία μιας δομημένης συνεργασίας στην οποία ο χώρος εργασίας παρέχει αυθεντικές ευκαιρίες στους εκπαιδευόμενους να εξασκήσουν , να επιδείξουν και να ενισχύσουν τις ικανότητες που έχουν αναπτύξει μέσω του TourX.

9. Συμπέρασμα – Βασικές αρχές για αποτελεσματική μάθηση στο χώρο εργασίας

Η Αποτελεσματική Μάθηση Βασισμένη στην Εργασία στο TourX βασίζεται σε μια σαφή σύνδεση μεταξύ των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων, των αυθεντικών ευκαιριών στον χώρο εργασίας, της κατάλληλης υποστήριξης των μαθητών, της παρατήρησης, της ανατροφοδότησης και του αναστοχασμού.

Οι εργοδότες και οι μέντορες στον χώρο εργασίας διαδραματίζουν βασικό ρόλο σε αυτή τη διαδικασία, επιτρέποντας στους εκπαιδευόμενους να εφαρμόζουν επαγγελματικές και εγκάρσιες ικανότητες σε αυθεντικά περιβάλλοντα τουρισμού και φιλοξενίας. Αυτό περιλαμβάνει την οδό των Ήπιων Δεξιοτήτων, μέσω της οποίας ικανότητες όπως η επικοινωνία, η συνεργασία, η εξυπηρέτηση πελατών, η ανθεκτικότητα, η κριτική σκέψη και η επίλυση συγκρούσεων μπορούν να ενισχυθούν μέσω της πρακτικής στον χώρο εργασίας.

Στόχος δεν είναι απλώς η παροχή εμπειρίας στον χώρο εργασίας, αλλά η δημιουργία δομημένων ευκαιριών για τους εκπαιδευόμενους ώστε να αναπτύξουν και να

επιδείξουν προοδευτικά τις ικανότητές τους. Η αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ του εκπαιδευόμενου, του εργοδότη και του παρόχου ΕΕΚ διασφαλίζει ότι η εμπειρία στον χώρο εργασίας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ευρύτερου μαθησιακού ταξιδιού του TourX.

10. Αναφορές και Πόροι TourX

Οι ακόλουθοι πόροι του έργου TourX και το ευρωπαϊκό υλικό αναφοράς υποστηρίζουν την προσέγγιση της Μάθησης με βάση την Εργασία και την πρακτική καθοδήγηση που παρουσιάζεται σε αυτό το Εγχειρίδιο.

Πόροι Έργου TourX

TourX – CoVEs για τον Τουριστικό Κλάδο. Προγράμματα Σπουδών *TourX Hospitality Labs* Βασισμένα σε Ικανότητες. Αριθμός Έργου 101056184.

TourX – CoVEs για τον Τουριστικό Κλάδο. Μάθηση βασισμένη στην εργασία και ο ρόλος της στα εργαστήρια φιλοξενίας *TourX*: Σχεδιασμός ενός συστήματος μάθησης βασισμένου στην εργασία που περιλαμβάνει μια ομάδα δραστηριοτήτων/εργασιών και ένα εργαλείο παρακολούθησης και αξιολόγησης απόδοσης.

TourX – CoVEs για τον Τουριστικό Κλάδο. Οδηγός Μαθητή *TourX*.

TourX – CoVEs για τον Τουριστικό Κλάδο. Εγχειρίδιο Εκπαιδευτή *TourX*.

TourX – CoVEs για τον Τουριστικό Κλάδο. Εργαλειοθήκη *Hospitality Labs* για Αριστεία.

Πλατφόρμα MOOC TourX. [TourX MOOC](#)

Ιστότοπος έργου TourX. [TourX – CoVEs για την Τουριστική Βιομηχανία](#)

Ευρωπαϊκοί Πόροι Αναφοράς

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. *Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (ΕΠΠ)*. Ευρωπαϊκό πλαίσιο αναφοράς που υποστηρίζει τη σύγκριση προσόντων και μαθησιακών αποτελεσμάτων σε όλα τα επίπεδα προσόντων.

Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης. Πόροι για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη μάθηση στον χώρο εργασίας.

Σχετικά έγγραφα καθοδήγησης TourX

Το Εγχειρίδιο Εργοδότη αποτελεί μέρος του ευρύτερου **Πακέτου Οδηγιών TourX**. Συμπληρώνει:

Οδηγός Μαθητή TourX

Εγχειρίδιο Εκπαιδευτή TourX

Οδηγός Εκπαίδευσης Εκπαιδευτή TourX

Μαζί, αυτοί οι πόροι υποστηρίζουν τον συντονισμό της μάθησης, της κατάρτισης και των πρακτικών στον χώρο εργασίας σε όλο το μαθησιακό ταξίδι του TourX.