

MARÍA GUÐMUNDSDÓTTIR

TILRAUNAVERKEFNI UM RAFRÆNT FARNÁM (MOBILE LEARNING) Í FERÐAÞJÓNUSTU



María Guðmundsdóttir

Um er að ræða samstarfsverkefni Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF), Samtaka verslunar og þjónustu (SVÞ), Eflingar, Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins og starfsmenntasjóðanna Starfsafls, Landsmenntar og Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks (SVS). Unnið var að tilraunaverkefni um enskukennslu í farsímum fyrir bílstjóra í samstarfi við fyrirtækið BEST í Austurríki og Kynnisferðir ehf. en tilraunakennslunni lauk í mars á þessu ári.

AÐDRAGANDI

Aðdragandi að þessu nýsköpunarverkefni var sá að Samtök ferðaþjónustunnar buðu gestafyrirlesara frá fyrirtækinu BEST í Austurríki á ráðstefnuna „Dagur menntunar í ferðaþjónustu“ í febrúar 2011

til að fjalla um góðan árangur þeirra í þróunarverkefni um rafrænt farnám í lófatölvum. Fræðsluaðilinn BEST hafði stýrt og tekið þátt í Leonardo-verkefni af þessu tagi í Austurríki, Bretlandi og í Þýskalandi. Nám af þessu tagi vakti áhuga okkar héraðs og var talið henta mjög vel í því markmiði að efla námsmöguleika ýmissa starfstétta með stutta formlega skólagöngu. Kostir námsaðferðarinnar eru einkum þeir að auka má möguleika starfsmanns á námi á þeim sviðum sem honum hentar og þegar honum hentar.

SAMSTARFSHÓPUR

SAF hlutu styrk úr þróunarsjóði framhaldsfræðslu í maí 2011 til að skoða möguleika á rafrænu farnámi í ýmsum starfsgreinum. Stofnaður var samstarfshópur fulltrúa SAF, SVÞ, Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins (FA), starfsmenntasjóðanna Starfsafls, Landsmenntar, SVS, Eflingar og fagráðs SVS auk þess sem fulltrúar fræðsluaðila voru kallaðir til meðan á þróun námsfyrirkomulags stóð. Skipaður var minni hópur fulltrúa FA, SAF og Starfsafls til að útbúa kröfulistu (gátlista um kröfur starfshópsins til rafræns farnáms fyrir fræðsluaðila) og til að stýra verkefninu.

KRÖFULISTI

Í stýrihópnum var lögð áhersla á að hlutverk starfshópsins væri að sjá til þess að rafrænt farnám væri kennslufræðilega

vandað og uppfyllti ákveðin skilyrði til þess að vera styrkbært hjá fræðslusjóðunum. Hlutverk hópsins var að búa til ramma eða gátlista sem fræðslu- og tækniáðilar þurfa að uppfylla til að geta sinnt rafrænu farnámi. Kröfalisti var útbúinn en jafnframt var ákveðið að dýpka þekkingu hópsins á efninu með því að bjóða Helmut Kronika, framkvæmdastjóra hjá BEST í Austurríki, til að fara yfir möguleika á samstarfi um verkefnið.

SAMSTARFSÁÐILAR

Fundað var með Helmut Kronika í stýrihópnum og stærri samstarfshópnum í ágúst 2011. Í kjölfar þess fundar var ákveðið að ganga til samstarfs við BEST til að nýta reynslu þeirra af rafrænu farnámi og af samstarfi þeirra við tækniáðilann TRIBAL í Bretlandi. Að mati samstarfshópsins var þróun í tæknilegum lausnum skammt á veg komin héraðs og var hópnun umhugað um að kennslufræðilegi þátturinn væri sem best úr garði gerður og ekki færi mikill tími í að leysa tæknivandamál sem kynni að vera bæði tímafrekt og kostnaðarsamt.

TILRAUNAKENNSLA Í ÍSLENSKU FYRIRTÆKI

Ákveðið var að útfæra verkefnið til að styrkja það enn frekar með því að fá íslenskt fyrirtæki í ferðaþjónustu til samstarfs um tilraunakennslu í ensku fyrir bílstjóra og að sótt yrði um frekari styrk til starfsmenntasjóðanna Landsmenntar, Starfsafls og SVS vegna tilraunakennslunnar. Hópbifreiðafyrirtækið Kynnisferðir ehf. var valið til samstarfs í verkefninu og ákveðið var að tilraunakennslan færi fram í mars 2012. Jafnframt var talið mikilvægt að íslenskum fræðsluaðilum væri boðið að vera með og fylgjast með tilraunakennslunni.

Helmut Kronika frá BEST var boðið að koma á ný til

Ólafur Haukur Óskarsson bílstjóri hjá Kynnisferðum:

Það var gaman að læra ensku á nýtiskulegan hátt í gegnum lófátölvu, sem gerði það að verkum að maður gat gert það í hléum á milli ferða. Ég lærði helling og gæti alveg hugsað mér að fara aftur.

Sveinn E. Matthíasson verkefnastjóri hjá Kynnisferðum:

Það var gaman að sjá hvernig þátttakendur í verkefninu urðu öflugri með hverjum degi sem leið, enda voru þeir allir mjög áhugasamir og tilbúnir að taka þátt. Helmut og Kristofer voru einstaklega þægilegir í umgengni og komu fram við nemendurna af virðingu og vinsemd og traust ríkti á báða bóga. Allir mennirnir bættu kunnáttu sína talsvert og það eitt er mjög mikils virði.

Magnús Jónsson bílstjóri hjá Kynnisferðum:

Þetta var meiriháttar námskeið sem ég hefði ekki viljað missa af og ég lærði heilmikið. Þegar ég ávarpa farþegana núna geri ég það á allt annan hátt en fyrir námskeiðið og það gerir allt miklu auðveldara og ég skilst miklu betur en áður.

landsins á ráðstefnu SAF, „Dag menntunar í ferðaþjónustu“, í febrúar 2012 þar sem hann greindi frá undirbúningi og framgangi tilraunakennslunnar hér á landi og í kjölfar ráðstefnunnar var fundað með framkvæmdastjóra Kynnisferða og þeim bílstjórum sem höfðu lýst áhuga á þátttöku í náminu. Enskukunnátta bílstjóranna var jafnframt metin þennan dag.

Tilraunaverkefnið stóð samtals í 5 vikur (17.2.–22.3. 2012) og þar af voru 5 kennsludagar (3 dagar kennsla + 10 dagar rafrænt sjálfsnám + 2 dagar kennsla). Kynnisferðir kynntu námið í fyrirtækinu og 12 bílstjórar skráðu sig að



eigin frumkvæði. Námskeiðið hófst á ítarlegri þarfagreiningu af hálfu BEST og í framhaldinu var hópnum skipt í tvennt og námsefni aðlagð þörfum hvers og eins nema. Boðið var upp á ráðgjöf í gegnum Skype á miðbiki sjálfsnámstímans en tveir aðilar nýttu sér það. Þátttakendur voru á aldrinum 36–68 ára en 70% þeirra var eldri en 50 ára, margir með takmarkaða reynslu af tækni og t.d. með mjög einfalda síma. Mikil áhersla var lögð á fjölbreyttar kennsluáferðir, að hrista hópinn vel saman og að nemendur styddu hver annan. Í lokin var bæði námsárangur og ánægja nemenda metin skriflega og munnlega. Mikill stuðningur stjórnenda var fyrir hendi en það var að mati Helmut's afar mikilvægt fyrir allt ferlið.

Sjá nánari útlitun á samsetningu hópsins, aðferðum við þarfagreiningu, framkvæmd og mati í lokaskýrslu frá BEST á slóðinni:

http://saf.is/saf/upload/files/annad_efni/best_mobile_assisted_learning_info_session_march_2012_final.pdf

SJÓNARMÍÐ ÞÁTTTAKENDA OG LOKAFUNDUR

Niðurstöður úr tilraunakennslunni voru kynntar á lokafundi verkefnisins sem haldinn var 23. mars 2012 en til hans voru boðaðir fulltrúar BEST og TRIBAL, samstarfshópurinn, fræðsluáðilar í verkefninu og nemendur og stjórnandi frá Kynnisferðum. Sveinn E. Matthíasson, verkefnisstjóri frá Kynnisferðum, lýsti ánægju sinni með námið og jafnframt

að áður hefðu verið haldin enskunámskeið sem ekki hefðu höfðað eins vel til starfsmanna. Námskeiðið hefði verið einkar vel skipulagt og áhersla á hagnýta þekkingu sem nýttist nemendum strax í starfi. Tveir bílstjórar, Magnús og Ólafur, voru sama sinnis og töldu símann hafa komið vel út sem hjálpartæki; hægt væri að hlusta endurtekið eftir þörfum og fá strax endurgjöf á verkefni sem ekki væri möglegt með hefðbundnum skriflegum verkefnum. Einnig lögðu þeir áherslu á hversu fljótur leiðbeinandinn hefði verið að bregðast við óskum þeirra og fyrirspurnum og að námsefnið hefði stöðugt verið lagað að þeirra óskum. Magnús lýsti því að aukið sjálfstraust í einföldum, stöðluðum setningum tengdum starfinu hefði aukið áráðni hans til að spjalla við farþega og veita þar með aukna þjónustu. Jafnframt upplifði hann meiri starfsánægju að námi loknu.

REYNSLAN – NIÐURSTAÐAN

Reynslan af verkefninu var mjög góð og góð staðfesting á því hvernig má gera slíkt nám sem best úr garði. Að mati samstarfshópsins tókst ákaflega vel til með tilraunakennsluna sjálfa og ljóst er að hér er um að ræða verulega áhugaverða viðbót í nálgun í kennsluáðferðum sem hentar ákaflega vel markhópi framhaldsfræðslunnar. Við lítum svo á að hlutverki starfshópsins sé nú formlega lokið og að íslenskir fræðsluáðilar muni nú halda þróun þess áfram með reynslu af tilraunaverkefninu og kröfulistann að leiðarljósi. Jafnframt er mikilvægt að huga vel að þeim öru tæknibreytingum sem eiga sér stað í heiminum í dag og með hvaða hætti er möglegt að nýta þær sem best í námi samhliða hefðbundnum kennsluáðferðum.

UM HÖFUNDINN

María Guðmundsdóttir er upplýsinga- og fræðslufulltrúi hjá Samtökum ferðaþjónustunnar og sinnir verkefnum er snúa að uppbyggingu náms, símenntun og fræðslu fullorðinna innan ferðaþjónustunnar.

ABSTRACT

The article describes a mobile learning project in tourism. The project was in cooperation between the Icelandic Travel Industry Association, the Education and Training Service Centre, Efling Trade Union and several educational funds. A pilot project in teaching English to drivers by mobile phones was carried out together with an Austrian company BEST and Reykjavík Excursion, the project ended in March 2012.