

Propozycja Programu Nauczania Języka dla Zespołów Obsługi Odwiedzających Muzeum w 2014 roku

01. Zasady wstępne

01.1 Wyniki wstępnych badań przeprowadzonych na Zespołach Obsługi:

- a) Wyraźnie określony kontekst, w którym powinien zostać opracowany program nauczania, biorąc pod uwagę bardzo szerokie konteksty zaproponowane muzeom przez partnerstwo (patrz wyniki Ankiety dotyczącej zapotrzebowania na naukę języka) i fakt, że jedynie jeden główny obszar (procedury postępowania w sytuacji awaryjnej) został dodany przez znaczącą liczbę muzeów.
- b) Obraz otrzymany pod względem profilu zawodowego docelowej populacji był mniej wyraźny, biorąc pod uwagę wiele różnych sytuacji mających miejsce w różnych muzeach w różnych państwach członkowskich (patrz wyniki Ankiety dotyczącej profilu zawodowego i odpowiedniej Interpretacji badania). Niemniej jednak badanie potwierdza, że głównym celem naszej pracy projektowej są pracownicy obsługi galerii i pracownicy obsługi odwiedzających.
- c) Wydaje się, że projekt jest realizowany w momencie, gdy zmienia się sposób myślenia muzeów o pracownikach obsługi galerii. Wydaje się, że ich funkcje przesuwają się od ochrony budynku oraz ochrony eksponatów w godzinach otwarcia muzeum do zapewnienia opieki odwiedzającym. Kompetencje językowe są niewątpliwie kluczową umiejętnością wymaganą przy obsłudze klienta.

01.2 Implikacje związane z opracowaniem programu nauczania:

- a) Głównym odbiorcą programu będzie pracownik obsługi galerii, chociaż program nauczania będzie także obejmował próby dostarczenia treści, które mogą być wykorzystywane przez innych pracowników muzeum w kontaktach z odwiedzającymi.
- b) Obszary kontekstualne objęte programem zawierają 11 sytuacji:
 - (i) Odpowiedź na prośbę o informacje muzeum i jego budynku (budynkach).
 - (ii) Odpowiedź na prośbę o informacje poszczególnych eksponatach, zbiorach lub kluczowym dziele sztuki.
 - (iii) Udzielanie wskazówek dotyczących poruszania się wewnątrz budynku.
 - (iv) Odpowiedź na prośbę o informacje dotyczące usług dostępnych w muzeum.
 - (v) Odpowiedź na prośbę o informacje na tematy ogólne (lokalizacja, komunikacja lokalna, bankomaty, itd.) wokół muzeum.
 - (vi) Odpowiedź na prośbę o informacje o bilety i wejście do muzeum.
 - (vii) Reagowanie na podziękowania i skargi.
 - (viii) Udzielanie instrukcji odwiedzającym i zapewnianie pomocy.
 - (ix) Zapewnianie pomocy osobom niepełnosprawnym odwiedzającym muzeum.
 - (x) Udzielanie instrukcji w sytuacji awaryjnej.
 - (xi) zapewnienie, że obiekty są należycie chronione a eksponaty zabezpieczone.^[a]
- c) Nauczanie powinno obejmować treści znajdujące się na poziomie A1 i A2, biorąc pod uwagę to, że obecny poziom umiejętności – mówiąc ogólnie – jest albo nieznan, albo uważany za niski, tak samo jak ogólny poziom zakwalifikowania.
- d) Poprzedni punkt wraz z wyraźnie sprzeczną z nim potrzebą posiadania rejestru językowego na stosunkowo wysokim poziomie, by móc obsługiwać odwiedzających, sugeruje, że struktura językowa będąca przedmiotem nauczania powinna być prosta a rejestr wyrażen grzecznościowych powinien być przekazywany poprzez połączenie podstawowych i powtarzalnych struktur oraz leksyki.
- e) Geograficzne zróżnicowanie państw partnerskich i pojawianie się nowych priorytetów językowych (np. odwiedzający z Chin) oznacza, że program nauczania

będzie najprawdopodobniej musiał być zaadaptowany w kilkunastu różnych językach. Dla potrzeb partnerstwa Work of Art Partnership i w celu zapewnienia prostoty i wykonalności, na początku program zostanie zaprezentowany w języku angielskim.

- f) Widocznie niski poziom umiejętności związanych z posługiwaniem się technologiami informatycznymi i komunikacyjnymi (ICT) a także niepewność i brak zaufania zarówno populacji docelowej jak i działów personalnych w muzeach do swoich zdolności do nauki języków sugeruje nauczanie pod kierunkiem nauczyciela. Wydaje się, że potwierdzają to doświadczenia Centro Europeu de Línguas dotyczące organizacji szkolenia językowego dla 3 muzeów w Lizbonie oraz doświadczenie MNK w zakresie organizacji szkolenia podstawowego dla swoich pracowników.
- g) Jednak trudności opisane przez muzea w związku z organizowaniem kursów prowadzonych przez nauczyciela (zmienne harmonogramy, braki w obsadzie pracowników, niechęć pracowników do udziału w kursach poza godzinami pracy, itd.) wyraźnie wskazują przeszkody związane z nauką prowadzoną przez nauczyciela. Dlatego przynajmniej częściowym rozwiązaniem może być pewien rodzaj wsparcia e-learningowego lub być może metoda mieszania (b-learning).

01.3Zalecenia

- a) Metoda mieszania, zapewniająca odpowiednią elastyczność w stosunku do różnych sytuacji i różnych uczących się w różnych warunkach nauki. Będzie ona obejmowała równoległy program kursu (prowadzonego przez nauczyciela i samodzielna nauka w oparciu o techniki komputerowe), umożliwiającą uczącym się skorzystanie z dowolnego sposobu nauki lub obu z nich jednocześnie.
- b) Dlatego platforma mieszana (b-learningowa), jaka zostanie utworzona w kolejnym projekcie w ramach nowego programu Erasmus+ (Innowacje KA2), będzie zawierała materiały do nauki pod nadzorem nauczyciela (materiały do drukowania, pobierane z platformy i wykorzystywane w klasie, na przykład zademonstrowane przez WG^[d] w Isparcie), a równoległy program e-learningowy będzie stanowił lustrzane odbicie programu realizowanego przez nauczyciela.
- c) Element e-learningowy będzie miał formę interaktywnej symulacji dotyczącej podejmowania decyzji^[d], podobnej do symulacji zaprezentowanej przez AGH na spotkaniu Isparcie: „Mi vida loca” (symulacja na podstawie nagrania video) „Lifesaver” (symulacja na podstawie nagrania video) lub „Haji Ka^[d]mal” (symulacja na podstawie sekwencji zdjęć), zapoznającej użytkowników z symulacjami normalnych kontaktów z odwiedzającymi w muzeum i oferującej im możliwość wyboru odpowiedniego języka, by zareagować w danej sytuacji. Natychmiastowa informacja zwrotna zostanie przekazana w formie ustnej i emocjonalnej reakcji odwiedzającego
- d) Wydaje się, że ważnym czynnikiem będzie określenie dwóch systemów, by umożliwić użytkownikom wybranie jednego z nich lub oba, a także umożliwić wykorzystywanie jednego z systemów do wzmocnienia efektów nauki uzyskanych w drugim systemie.
- e) Jeżeli to możliwe, materiał powinien odpowiadać chronologii wizyty w muzeum, gdyż ten czynnik kontekstualny pomoże uczącym się poprzez znajomość scenariuszy, które często mają miejsce w muzeum.
- f) Przede wszystkim jednak program nauczania w obu formach musi wydawać się dostępny, atrakcyjny, prosty w użyciu i odpowiadający codziennym potrzebom osób uczących się, a ponadto powinien sprawiać, że nauka języka będzie wydawała się prosta.

01.4Dodatkowe elementy

Oprócz głównej platformy do mieszanej metody nauki produkt końcowy powinien także zawierać trzy dodatkowe elementy:

- a) Słownik zawierający słownictwo potrzebne do powitania odwiedzającego w muzeum (już w opracowaniu).

- b) Na podstawie prezentacji MNK na temat „Odwróconego nauczania” (Flipped Learning) przedstawionej na spotkaniu osoby biorące udział w nauce prowadzonej przez nauczyciela mogłyby korzystać w nagranych wcześniej komunikatów video wyjaśniających zagadnienia językowe zawarte w danej lekcji a także sposób najlepszego skorzystania z materiałów e-learningowych, aby nadrobić materiał w przypadku opuszczonej lekcji.
- c) W oparciu o rekomendacje przedstawione w Isparcie przez Förderband można by opracować aplikacje na telefony komórkowe, przedstawiające zasoby słownictwa i przydatne wyrażenia za pomocą obrazków, którym towarzyszyłyby dźwięki.

02. Uznanie/ certyfikacja

Zintegrowanie nauczanych treści z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego ułatwia wczesne uznanie osiągniętego poziomu nauki i znosi potrzebę zawierania porozumienia pomiędzy uczestniczącymi muzeami.

Produkt końcowy może być prawdopodobnie zintegrowany z systemem szkolenia zawodowego dla pracowników muzeów ECHOCAST, jeżeli takie porozumienie zostanie osiągnięte pomiędzy członkami systemu.

03. Cele nauczania

03.1 Umiejętności, jakie zostaną wypracowane:

Koncentrowanie się na umiejętności mówienia i słuchania, by umożliwić uczącym się porozumiewanie się z odwiedzającymi i szybkie nabranie zaufania do swoich możliwości uczenia się.

03.2 Kontekst:

- a) bezpieczeństwo, łącznie z sytuacjami awaryjnymi
- b) opieka nad klientem
- c) muzeum i wystawy

03.3 Cel główny:

Wprowadzenie podstawowej struktury (przejście z poziomu A1 na A2) wraz ze słownictwem obejmującym powyższe potrzeby, ćwiczonym głównie poprzez zadania polegające na mówieniu i słuchaniu oraz dotyczące rejestru słownictwa na poziomie przyjacielskim, lecz grzecznym.

03.4 Właściwości programu:

- a) Poziom : A1/A2

Rejestr: przyjacielski, ciepły lecz profesjonalny

Rodzaj nauki: mieszany: równoległe postępy dzięki nauce pod kierunkiem nauczyciela i/lub przy wykorzystaniu możliwości e-learningu, posiadając możliwość wyboru jednej lub obu tych form nauki.

Metodologia: nauczanie komunikowania się w oparciu o zadania^[e] (ważnym czynnikiem motywacyjnym jest zapewnienie, że lekcje lub sesje e-learningowe będą interaktywne i ważne z perspektywy pracy osób uczących się, aby mieli oni poczucie, że uzyskali przydatne umiejętności.)

- b) Zawodowe konteksty uczenia się: patrz pkt. 01.2 b) powyżej

c) Dodatkowe umiejętności w ramach komunikowania się:

Pozdrowienia

Identyfikowanie osób i przedmiotów

Prośzenie o informacje i ich udzielanie

Podawanie godziny

Krótkie pytania i odpowiedzi

Liczby

Udzielanie instrukcji

Wyrażanie sugestii

Prośzenie o pomoc i wsparcie oraz oferowanie pomocy i wsparcia

Prośzenie o powtórzenie i/lub wyjaśnienie

Wyrażanie możliwości/pewności/niemożności