

Metodičke inovacije

Višejezičnost u nastavi četverogodišnjih strukovnih škola – projekt turističkog vođenja

Sažetak

Uz poticanje jezičnih kompetencija, u suvremenoj nastavi stranih jezika naglasak je i na strukovnim i socijalnim vještinama. Budući da su prezentacije i javni nastupi sastavni dio radne svakodnevnice turističkih djelatnika, u sklopu nastave engleskog, njemačkog i talijanskog jezika u Srednjoj školi dr. Antuna Barca Crikvenica osmislili smo i realizirali projekt „Turističko vođenje kroz Crikvenicu”. Sve aktivnosti osmišljene su s ciljem primjene dosad stečenih znanja i vještina iz raznih područja (strani jezici, geografija, povijest i kulturna baština). Dvadeset učenika strukovne kvalifikacije hotelijersko-turistički tehničar izradilo je kratke vodiče o Crikvenici, prevedene na tri jezika, a zatim su turističkim vođenjem kroz grad pokazali razvijenost svog vokabulara, izgovor kao i primjenu stečenih spoznaja i vještina u konkretnoj situaciji interakcije s gostima u Crikvenici. Njihova motivacija i entuzijizam najbolji su dokaz da su spremni suočiti se s poslovnim izazovima koji ih čekaju.

Ključne riječi: jezična kompetencija, strukovno obrazovanje, turističko vođenje, višejezičnost.

1. Uvod

U suvremenoj nastavi stranih jezika naglasak bi trebao biti na poticanju ne samo jezične, već i strukovne i socijalne kompetencije kao preduvjet osposobljavanja za adekvatnu primjenu stečenih znanja u budućoj profesiji. Prema jednom od Akcijskih planova Europske unije tijekom srednjoškolskog obrazovanja „trebalo bi staviti naglasak na aktivne vještine umjesto pasivnog znanja”, odnosno, koristiti širok holistički pristup poučavanju u kojem se ističe komunikacijska sposobnost i višjezično razumijevanje i komunikacija (First European Survey on Language Competences, 2013:6-7). Istodobno, EU ne promiče određenu metodu poučavanja s definiranim popisom aktivnosti - to je stvar svakog pojedinog nastavnika i njegova načina rada i poučavanja te kreativnosti. Ono što treba imati na umu osim nastavnikovih kompetencija jesu i učeničke vještine, znanja i kompetencije. S obzirom da se u ovom specifičnom kontekstu radi o učenicima srednje strukovne škole usmjerenja hotelijersko-turistički tehničar, to podrazumijeva široku paletu potrebnih znanja za obavljanje poslova poput rada u turističkim agencijama i uredima te na recepcijama hotela i ostalih smještajnih kapaciteta, informiranja domaćih i stranih turista o turističkoj ponudi određene lokacije na hrvatskom i stranim jezicima, prodaje i organizacije putovanja i izleta, obavljanja administrativnih poslova vezanih uz prijam i boravak gostiju te suradnje s drugim turističkim djelatnicima u Hrvatskoj i inozemstvu na organiziranju turističke ponude.

Osim toga, zadaće se odnose i na pripremu informativnih i propagandnih materijala,

stvaranje programa za goste, izračun cijene turističke ponude, sastavljanje izvještaja i dopisa domaćim i stranim poslovnim partnerima te na prijavu i odjavu gostiju i realizaciju njihovih zahtjeva, davanje savjeta i informacija (usp. <https://e-usmjeravanje.hzz.hr/hotelijerskoturistickitehnicar>). Prema opisu dostupnom na portalu e-Usmjeravanje Hrvatskog zavoda za zapošljavanje među ostalim se navodi da za se obavljanje poslova hotelijersko-turističkog tehničara treba posjedovati temeljna znanja iz područja turizma i hotelijerstva, ekonomije i birotehnike. Pritom se mogu navesti znanja i vještine potrebne za obavljanje administrativnih poslova u turističkim agencijama i recepcijama, kao što su između ostalog vođenje evidencija, sastavljanje poslovnih dopisa na domaćem i stranim jezicima te ispunjavanje izvještaja i tablica. Potrebna su također osnovna znanja iz psihologije rada s klijentima, aktivno znanje nekoliko svjetskih jezika, dobro poznavanje rada na računalu, široka opća naobrazba, poznavanje kulture i kulturne baštine, umjetnosti, povijesti, zemljopisa, turističke animacije i komunikacije, te ukupne turističke ponude određenog lokaliteta.

Posebno su naglašene dobre verbalne sposobnosti, neposrednost i otvorenost u kontaktima s ljudima, razvijene komunikacijske vještine te uslužnost i strpljivost u radu kao i emocionalna stabilnost (usp. <https://e-usmjeravanje.hzz.hr/hotelijerskoturistickitehnicar>). S obzirom na navedeno, jasno je da je jedna od ključnih kompetencija za učenike smjera hotelijerskoturistički tehničar i poznavanje stranih jezika. Stoga se može doći do zaključka da su učenici koji se školuju i završe navedeni četverogodišnji strukovni program obrazovanja višjezični.

Višjezičnost (eng. multilingualism) se de-

finira kao sposobnost uporabe najmanje dvaju posebnih jezika te može biti osobina pojedinca, ali isto tako i značajka cjelokupne zajednice u kojoj se redovito upotrebljavaju dva ili više posebnih jezika (<http://struna.ihjj.hr/naziv/visejezicnost/24575/>). Višejezičnost je jedan od temeljnih pojmova i unutar Europske unije te kao takav omogućava ljudima uspješno zapošljavanje, bolji plasman na tržištu rada te zadržavanje radnog mjesta (Knežević/Kraljević, 2012), no ne samo u Europi, već u Hrvatskoj, ali i u cijelom svijetu. Poznavanje drugih jezika osim materinjeg nije korisno samo svakom pojedincu, već i mogućim poslodavcima koji će takvu osobu i zaposliti, no pritom je važno aktivno korištenje jezika. Prema podacima Eurobarometra iz 2005. i studiji iz 2016. godine vezanim za poznavanje stranih jezika, unutar Europske unije najviše govornika kao materinji jezik navodi njemački (18 %), a najrasprostranjeniji je engleski jezik, naime 38 % Europljana može se sporazumijevati na engleskome. Podaci za Hrvatsku kazuju da 26,8 % stanovnika govori samo hrvatski jezik, njih 45,2 % zna jedan strani jezik, 21,8 % koristi se dvama stranim jezicima, a 6,2 % sposobno je komunicirati na tri ili više strana jezika.¹ Kao najzastupljeniji strani jezici kod nas se pojavljuju engleski (49 %), njemački (34 %) te talijanski jezik (14 %). Prema većini stručnjaka ne postoji značajna razlika između usvajanja drugog i trećeg stranog jezika. Na višejezične učenike pri usvajanju ostalih jezika osobito utječe njihovo znanje prvog stranog jezika, ali i utjecaj svih jezika međusobno se isprepliće. Jezični transfer može dovesti do pozi-

tivnog i negativnog utjecaja na usvajanje jezika. Tako npr. transfer nekog gramatičkog pravila iz drugog u treći jezik, ako to pravilo ne vrijedi u trećem jeziku, može dovesti do usporavanja procesa usvajanja (ali, vrijedi i obrnuto pravilo, ako su pravila jednaka, proces će se ubrzati) (usp. Larrazabal, 2016).

2. Projekt

Prezentacije, javni nastupi i ophođenje s ljudima sastavni su dio radne svakodnevnice turističkih djelatnika, i to ne samo na hrvatskom, već osobito i na stranim jezicima. Time su se vodile i nastavnice engleskog, njemačkog i talijanskog jezika Srednje škole dr. Antuna Barca Crikvenica te su osmislile projekt „Turističko vođenje kroz Crikvenicu” za učenike strukovne kvalifikacije hotelijersko-turistički tehničar. Projekt je bio namijenjen učenicima završnog razreda srednje škole te je 20 učenika navedenog usmjerenja projekt uspješno i realiziralo krajem školske godine. Engleski kao prvi, a njemački kao drugi strani jezik pohađalo je 12 učenika, dok je njih 8 imalo njemački kao prvi, a engleski kao drugi strani jezik. Cijeli je razred učio talijanski jezik kao treći strani jezik. Projektne aktivnosti osmišljene su s ciljem potpunog aktiviranja učenika i njihovim ostvarivanjem značajno su izražena i primijenjena znanja i vještine stečene u dosadašnjem strukovnom obrazovanju. Za nastavnike stranih jezika u fokusu se nalazi usvajanje, promicanje i unapređivanje jezičnih vještina, no pritom je važno također imati u vidu i profesionalne i socijalne vještine i kompetencije učenika. Tako su ovim projektom učenici pokazali svoje znanje engleskog, njemačkog i talijanskog jezika ne samo kroz opći jezik, već

¹ Prema podacima dostupnim na: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Foreign_language_skills_statistics

koristeći ih u prezentaciji općih, geografskih te povijesnih činjenica o gradu Crikvenici i njenim znamenitostima i kulturnoj baštini.

U samom nastavnom procesu izvedbenim planom nastave za engleski, njemački i talijanski jezik predviđene su nastavne jedinice vezane za povijest i geografiju Republike Hrvatske, s naglaskom na nacionalne parkove i gradove te kulturno-povijesne znamenitosti svakoga od njih. Cilj je tih cjelina bio opisati i prezentirati gradove i njihove znamenitosti. Kako bi učenici ta znanja i usvojene komponente primijenili u realnoj situaciji, nastavnice stranih jezika odlučile su isti princip primijeniti i u projektu vezanom za njima poznati kraj – Crikvenicu.

2.1. Aktivnosti projekta

Projekt je trajao 8 školskih sati. Podijelili smo dvadeset učenika četvrtih razreda u skupine i uključili ih u projektne aktivnosti. Kroz te su aktivnosti sve četiri vještine - slušanje, čitanje, govor i pisanje - uvježbane na kreativan način. Kako bi se osigurao uspješan tijek i završetak projekta, učenici su se morali usmjeriti na određene informacije, a nastavnice su ih konkretnim zadacima vodile iz jednog koraka u drugi. Na prvom satu projekta učenicima su objašnjeni ciljevi i zadaci projekta te način njihove realizacije. Potom je održan je brainstorming vezan za grad Crikvenicu – učeničke ideje prikupljene su i strukturirane u tematske cjeline. To je rezultiralo podjelom u pet područja ili podtemi koje će biti detaljnije obrađene u učeničkim skupinama. Te su podteme bile: 1. Naša škola 2. Općenito o Crikvenici 3. Povijest Crikvenice 4. Razvoj turizma u Crikvenici 5. Slobodno vrijeme i gastronomija S obzirom na broj odabranih tema, uče-

nici su podijeljeni u 5 skupina sa po četiri člana. Članovi svake grupe birali su jednu od ranije navedenih tema koju su trebali detaljnije obraditi.

Glavni je zadatak bio predstaviti svaku od pet tema na četiri jezika (hrvatskom, engleskom, njemačkom i talijanskom) te odrediti podjelu rada unutar svake skupine. Na taj se način od učenika tražilo da međusobno komuniciraju te je samim time tako potaknuta višezjezična komunikacija. Na drugom su satu učenici potaknuti na istraživanje. Kao što je poznato, u razredu tijekom nastave nastavnici koriste različite metode kao što su npr. rad u paru, rad u skupini ili igranje uloga. Učenici su dobili zadatak sami i u skupini istraživati, planirati, otkrivati i pronaći korisne informacije za temu koja je skupini dodijeljena. Nastavnice su prije ovog sata već pretražile informativne, jasne i razumljive internetske stranice, razne putne brošure i putne vodiče kako bi učenicima olakšale snalaženje u mnogobrojnim izvorima na sva četiri jezika. Tijekom sata učenici su sami odabrali informacije koje će kasnije koristiti i izložiti. Ta je mogućnost izbora učenicima pružala osjećaj slobode, ali im je ujedno i pružila uvid u procjenu vlastitih (jezičnih) sposobnosti. Tijekom sata nastavnice su bile samo savjetnice i pomagale su skupinama na njihov zahtjev.

Rezultate pretrage učenici su zatim predstavili i prokomentirali s drugim skupinama te zaključili treba li što promijeniti u odabranim materijalima. Tijekom iduća dva školska sata učenici su koristili svoja znanja i vještine za stvaranje zanimljivih tekstova o svojim temama. Atmosfera je bila opuštena i učenici su mogli iskazati svoju kreativnost i poznavanje stranih jezika. Nastavnice su priskakale u pomoć učenicima, osobito pri prevođenju određenih izraza i fraza s

kojima se učenici ranije nisu susreli. Nakon toga nastavnice su pročitale tekstove i ispravile eventualne pogreške. Na idućem je satu do izražaja došla učenička kreativnost u likovnom izričaju i grafičkom oblikovanju. Naime, zadaća je bila kreiranje plakata, tj. stranica za mali turistički vodič. S obzirom na činjenicu da je u Crikvenici u to vrijeme već predsezona, učenici su nakon nastave distribuirali plakate na recepcijama crikveničkih hotela i u uredu Turističke zajednice Grada Crikvenice kako bi i turisti saznali za ovaj projekt i pridružili se razgledavanju grada.

2.2. Realizacija projekta

Šesti je sat donio uvježbavanje pripremljenih tekstova. Prije turističkog vođenja svaki je učenik ispred cijelog razreda imao priliku usmeno prezentirati svoj dio teksta na jeziku kojeg je unutar svoje skupine odabrao kako bi mogao ispraviti eventualne pogreške, osobito u izgovoru. Bio je to prvi korak u savladavanju straha od javnog nastupa. Naredni je tjedan donio i konačnu realizaciju projekta i primjenu svih usvojenih znanja i vještina u praksi. Nastavnice su odredile pet lokacija u gradu na kojima je pojedina grupa održala svoj dio prezentacije na svakom od četiri jezika. Tijekom turističkog vođenja razgledavanju i prezentacijama se pridružila skupina od 16 njemačkih i talijanskih turista. Turisti su na kraju bili vrlo zadovoljni te su pohvalili učenike za njihove jezične, ali i komunikacijske vještine te stav i pristupačnost. Samo vođenje trajalo je gotovo sat vremena, a oduševljenje i ponos učenika zasigurno su najbolja nagrada za njihov dobro obavljen posao.

3. Ciljevi

Prvi je cilj bio razviti učinkovite prezentacijske tehnike i socijalne vještine, što je ostvareno izradom plakata i knjižice o gradu Crikvenici. Nadalje, ciljevi specifični za program hotelijersko-turistički tehničar također su postignuti, kao što su proširenje i produblivanje kulturno-povijesnog znanja o vlastitom kraju, proširenje i usvajanje potrebnog tematskog vokabulara, poboljšanje izražavanja kako u pisanom tako i u usmenom obliku, ali i pretraživanje, obrada i jezično prikladna prezentacija relevantnih informacija. U području medijske pismenosti, ciljevi su bili prepoznati i koristiti informacije dostupne na internetu te kritički se osvrnuti na internet kao (ne)pouzdan izvor prikupljanja informacija. Osim toga, cilj je bio upoznati i koristiti brze i jednostavne strategije pretraživanja i strukturirati obrađene informacije za izlaganje u kratkoj prezentaciji. Što je najvažnije, učenici su turističkim vođenjem kroz grad pokazali razvijenost svog vokabulara, izgovor i, ono najvažnije, primjenu stečenih spoznaja, vještina, tehnika i sposobnosti u određenoj situaciji – u onoj za njih najvažnijoj, za koju su se i školovali – u interakciji s gostima.

4. Zaključak

Učenici su ovim projektom dobili mogućnost pokazati ne samo svoj napredak u znanju stranih jezika, nego i stručno znanje, tj. poznavanje svoje buduće struke. Visoka motivacija učenika te njihov entuzijizam koji su ih pratili tijekom pripreme, izrade i prezentacije cijelog projekta, svakako su najbolji dokaz da su spremni suočiti se s poslovnim izazovima koji ih će-

kaju. Ovakvom su realizacijom pokazali izvrsne preduvjete za adekvatnu primjenu stečenih znanja u svom budućem zanimanju. Ovim su projektom učenici produbili svoja znanja o kraju u kojem žive i gdje će možda krenuti u poslovni svijet, razvili su učinkovite prezentacijske tehnike i socijalne vještine suradništva i rada u skupinama. Svojim su se prezentiranim znanjima, vještina i kompetencijama na materinjem i tri strana jezika profilirali kao pravi višejezični govornici, što će im zasigurno omogućiti zapošljavanje u struci bilo u Hrvatskoj ili u inozemstvu.

5. Literatura

Knežević, K. i Kraljević, L. (2012). Višejezičnost kao čimbenik jačanja konkurentnosti na gospodarskom tržištu. *Ekonomski vjesnik*, XXV(1), str. 206-211. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/84758> (posljednji pristup: 21.07.2019.)

Larrazabal Garcia, J. (2016). *Children's Third and Second Language Acquisition: The*

Effects an L3 can have on an L2. Sveučilište Utrecht. Diplomski rad.

First European Survey on Language Competences by the European Commission. (2013). http://www.surveylang.org/media/ExecutivesummaryoftheESLC_210612.pdf [posljednji pristup 22.07.2019.]

<https://e-usmjeravanje.hzz.hr/hoteli-jerskoturistickitehnicar> [posljednji pristup 22.07.2019.]

https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf [posljednji pristup 22.07.2019.]

http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_243_en.pdf [posljednji pristup 22.07.2019.]

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Foreign_language_skills_statistics [posljednji pristup 22.07.2019.]

Daniela Kružić
Viliana Malnar

Abstract

Multilingualism in the four-year vocational high schools – tourist guide project

The focus of the work is on encouraging linguistic competences as well as trade and social skills. Since presentation and public appearances are integral part of everyday work of a tourist worker, the Dr. Anturn Barca High school from Crikvenica planned and implemented within its English, German and Italian language classes a Tourist Guide through Crikvenica project. The programs activities are designed so that students may implement their acquired knowledge and skills in foreign languages, geography, history and cultural heritage. Twenty students from the school's Hotel management and tourism program developed short guides on Crikvenica in three languages, furthermore, they demonstrated their vocabulary, pronunciation as well as other relevant skills through guiding Tourist through Crikvenica. Their motivation and enthusiasm demonstrated the will to cope with any challenges within the field of the Hotel management and tourism program.

Keywords: *language competences, vocational education, tourist guide, multilingualism.*