

WP3: Πρόγραμμα Σπουδών και Κατάρτιση Γλωσσών για Ειδικά Επαγγέλματα

Έκθεση τελευταίας τεχνολογίας για το EmpowerHer Profession-Specific Programme Language & Training



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
Πεδίο εφαρμογής του εγγράφου	3
Μεθοδολογία	4
Οδηγίες για κάθε συνεργάτη	5
Πρότυπα	6
1. Επιθεώρηση βιβλιογραφίας για την εκμάθηση γλωσσών για πρόσφυγες	7
Εισαγωγή	7
Σκοπός και Πεδίο της Μελέτης	7
Θέματα που καλύπτονται στην επιθεώρηση λογοτεχνίας	7
1. Διδακτικές Μέθοδοι για Ενήλικες Μαθητές με Χαμηλό Αλφαριθμητισμό	8
2. Πλαίσια Προόδου Γλωσσών από Α0 έως Β1	10
3. Τεχνικές απόκτησης λεξιλογίου για συγκεκριμένες εργασίες	15
4. Αντιμετώπιση Προκλήσεων που Αντιμετωπίζουν Μαθητές με Χαμηλό Αλφαριθμητισμό	18
Πρακτικές εφαρμογές και συστάσεις	23
2. Συγκριτική αξιολόγηση υφιστάμενων προγραμμάτων γλωσσών φιλοξενίας	25
Εισαγωγή	25
Πεδίο εφαρμογής και σκοπός της συγκριτικής αξιολόγησης	25
Μεθοδολογία συγκριτικής αξιολόγησης	25
Καλύτερη πρακτική 1	25
Καλύτερη πρακτική 2	27
Καλύτερη πρακτική 3	30
Πρακτικές εφαρμογές και συστάσεις	31
3. Αξιολόγηση Ψηφιακού Εργαλείου για την Κατάκτηση Γλωσσών	33
Εισαγωγή	33
Σκοπός και Πεδίο της Μελέτης	33
Μεθοδολογία για την Αξιολόγηση Ψηφιακών Εργαλείων	33
Ψηφιακό εργαλείο 1	33
Ψηφιακό εργαλείο 2	35
Ψηφιακό εργαλείο 3	36
Πρακτικές εφαρμογές και συστάσεις	37
4. Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Γλωσσικής Προόδου Ειδικού Ρόλου	37
Εισαγωγή	37
Σκοπός και πεδίο εφαρμογής του Πλαισίου	38
Μεθοδολογία	38
1. Βοηθός Κουζίνας: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Προόδου Γλώσσας Ειδικού Ρόλου	38
2. Οικοκυρικά: Λεξιλόγιο για συγκεκριμένο ρόλο και Πλαίσιο Προόδου Γλώσσας	42
3. Διαχείριση αποθεμάτων: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Γλωσσικής Προόδου Ειδικού Ρόλου	49
4. Βοηθός ρεσεψιόν: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Προόδου Γλώσσας για Ειδικό Ρόλο	53
Πρακτικές εφαρμογές και συστάσεις	57



Εισαγωγή

Αυτή η Αναφορά Κατάστασης της Τεχνολογίας υποστηρίζει το Αποτέλεσμα 2 (PR2) του έργου EmpowerHer: την ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος και προγράμματος κατάρτισης με επαγγελματική εξειδίκευση στη γλώσσα. Στοχεύοντας σε γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά προσόντα, το πρόγραμμα αυτό προετοιμάζει τους συμμετέχοντες για επαγγελματικούς ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας, μέσω δομημένης εκμάθησης γλώσσας από τα επίπεδα A0 έως B1 σε Ισπανικά, Γερμανικά και Ελληνικά.

Η έκθεση ενσωματώνει την έρευνα σε τέσσερις βασικές ενότητες

- μεθοδολογίες εκμάθησης γλωσσών
- συγκριτική αξιολόγηση προγραμμάτων γλωσσών στον τομέα της φιλοξενίας
- ψηφιακά εργαλεία για την κατάκτηση της γλώσσας και
- πλαίσια λεξιλογίου για συγκεκριμένους ρόλους.

Αυτές οι ιδέες καθοδηγούν το σχεδιασμό ενός πρακτικού και ολοκληρωμένου προγράμματος σπουδών που ενδυναμώνει τους μαθητές σε ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας.

Πεδίο εφαρμογής του Εγγράφου

Η έκθεση στοχεύει να παρέχει μια ολοκληρωμένη βάση για τη δημιουργία ενός προγράμματος σπουδών γλώσσας για συγκεκριμένο επάγγελμα το οποίο περιλαμβάνει :

1. Καλύτερες πρακτικές στη διδασκαλία της γλώσσας σε ενήλικες πρόσφυγες χαμηλά προσόντα, παρέχοντας δομημένα πλαίσια προόδου και τεχνικές απόκτησης λεξιλογίου.
2. Συγκριτική αξιολόγηση των υφιστάμενων προγραμμάτων γλώσσας όσον αφορά τον τομέα της φιλοξενίας για τον εντοπισμό αποτελεσματικών μεθόδων διδασκαλίας και μοντέλων προόδου.
3. Αξιολόγηση ψηφιακών εργαλείων που υποστηρίζει μαθητές με χαμηλά προσόντα, αρχάριου επιπέδου λεξιλόγιο και πρακτική χρήση γλώσσας.
4. Γλωσσικό πλαίσιο για συγκεκριμένο ρόλο που ορίζει το λεξιλόγιο, τα στάδια προόδου και τα πρακτικά σενάρια για τέσσερις ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας: βοηθός κουζίνας, καθαρισμός σπιτιού, διαχείριση αποθεμάτων και βοηθός ρεσεψιόν.

Το έγγραφο προορίζεται για **σχεδιαστές προγραμμάτων σπουδών, καθηγητές ξένων γλωσσών και υπεύθυνους υλοποίησης προγραμμάτων**, εξοπλίζοντάς τους με μεθόδους που βασίζονται στην έρευνα και πρακτικά εργαλεία για την εκπαίδευση των γυναικών προσφύγων με χαμηλά προσόντα σε ρόλους φιλοξενίας.

Μεθοδολογία

Για τη δημιουργία μιας δομημένης και συνεκτικής αναφοράς, κάθε εταίρος συνέβαλε σε συγκεκριμένες ενότητες χρησιμοποιώντας μια κοινή μεθοδολογία:

SoA εξαρτήματα			
1. Επιθεώρηση Λογοτεχνίας	2. Συγκριτική αξιολόγηση υφιστάμενων προγραμμάτων γλωσσών φιλοξενίας	3. Ψηφιακό Εργαλείο Αξιολόγησης για την Κατάκτηση Γλωσσών	4. Λεξιλόγιο και Γλωσσικό Πλαίσιο Προόδου Ειδικού Ρόλου
<u>Συνεργάτης 1</u> διεξάγει μια βιβλιογραφική ανασκόπηση για την εκμάθηση γλωσσών για γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά προσόντα, εντοπίζοντας αποτελεσματικές μεθόδους διδασκαλίας, πλαίσια προόδου, τεχνικές λεξιλογίου και προσαρμοστικές στρατηγικές για μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα.	<u>Συνεργάτης 2</u> αναλύει 3 προγράμματα γλωσσών στον τομέα της φιλοξενίας για να εξάγει καλύτερες πρακτικές και επιτυχημένες δομές διδασκαλίας, παρέχοντας μοντέλα για την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών.	<u>Συνεργάτης 3</u> αξιολογεί 3 εργαλεία ψηφιακής γλώσσας, αξιολογώντας τη χρηστικότητα, τα χαρακτηριστικά και τη συνάφεια με τις εργασίες στον τομέα της φιλοξενίας. Τα ευρήματα καθοδηγούν την επιλογή εργαλείων για την υποστήριξη του αναλυτικού προγράμματος.	<u>Συνεργάτης 4</u> αναπτύσσει ένα πλαίσιο προόδου με καταλόγους λεξιλογίου, σενάρια πρακτικής χρήσης της γλώσσας και μεθόδους διδασκαλίας για κάθε ρόλο στον τομέα φιλοξενίας.

Κάθε εταίρος ακολούθησε ένα δομημένο πρότυπο για συνέπεια, με αποτέλεσμα ένα έγγραφο που συνδυάζει, καλύτερες πρακτικές, εκπαιδευτικές στρατηγικές και συστάσεις για την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών.



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

Οδηγίες για κάθε συνεργάτη

Εταίρος	Σκοπός	Βασικές περιοχές	Παραδοτέο
Συνεργάτης 1 Επιθεώρηση λογοτεχνίας για την εκμάθηση γλωσσών για πρόσφυγες	Διεξαγωγή βιβλιογραφικής ανασκόπησης που επικεντρώνεται σε μεθόδους διδασκαλίας για ενήλικες γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά προσόντα.	• Αποτελεσματικές μέθοδοι διδασκαλίας • Πλαίσια προόδου από το A0 στο B1 • Τεχνικές απόκτησης λεξιλογίου • Προσαρμοστικές στρατηγικές	5-7 σελίδες
Συνεργάτης 2 Συγκριτική αξιολόγηση υφιστάμενων προγραμμάτων γλωσσών φιλοξενίας	Σημειώστε 3 επιτυχημένα προγράμματα γλώσσας στον τομέα της φιλοξενίας για να αναδείξετε τις καλύτερες πρακτικές.	• Επισκόπηση προγράμματος • Μέθοδοι διδασκαλίας όπως το παιχνίδι ρόλων • Λεξιλόγιο συγκεκριμένου ρόλου • Πρόοδος και ορόσημα	5-7 σελίδες
Συνεργάτης 3 Ψηφιακό Εργαλείο Αξιολόγησης για την Κατάκτηση Γλωσσών	Αξιολογήστε 3 ψηφιακά εργαλεία που υποστηρίζουν την εκμάθηση γλωσσών για ενήλικες με χαμηλά προσόντα στον τομέα της φιλοξενίας.	• Χρηστικότητα και προσβασιμότητα για μαθητές χαμηλή αναγνωστική ικανότητα. • Συμμετοχή & υποστήριξη λεξιλογίου - διαδραστικά στοιχεία • Μάθηση βάσει καθηκόντων στον τομέα της φιλοξενίας. • Μηχανισμοί ανατροφοδότησης .	4-5 σελίδες
Συνεργάτης 4: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Γλωσσικής Προόδου Ειδικού Ρόλου	Αναπτύξτε ένα δομημένο λεξιλόγιο και πλαίσιο γλωσσικής προόδου για καθένα από τους τέσσερις ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας.	• Βασικό λεξιλόγιο με 20–30 βασικούς όρους ανά ρόλο. • Συνομιλητικές φράσεις με 5-10 φράσεις για συγκεκριμένους ρόλους • Επίπεδα προόδου, που αναλύουν την πρόοδο του λεξιλογίου και των φράσεων από A0 έως B1 • Πρακτικά σενάρια και οδηγίες διδασκαλίας	6-7 σελίδες

Σύνοψη των ρόλων και των ευθυνών του συνεργάτη

Εταίρος	Εργο	Σελίδες	Βασικές έξοδοι
---------	------	---------	----------------



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

Συνεργάτης 1	Επιθεώρηση Λογοτεχνίας	5-7 σελίδες	Σύνοψη των καλύτερων πρακτικών για μεθόδους διδασκαλίας Α0–Β1, δομές γλωσσικής προόδου.
Συνεργάτης 2	Προγράμματα συγκριτικής αξιολόγησης	5-7 σελίδες	Βέλτιστες πρακτικές από 3 προγράμματα φιλοξενίας, πρακτικές τεχνικές προγράμματος σπουδών.
Συνεργάτης 3	Αξιολόγηση Ψηφιακού Εργαλείου	4-5 σελίδες	Κατάλογος και αξιολόγηση 3 ψηφιακών εργαλείων, συστάσεις για χρήση προγράμματος σπουδών.
Συνεργάτης 4	Ειδικός Ρόλος Πλαίσιο λεξιλογίου	6-7 σελίδες	Κατάλογοι λεξιλογίου για 4 ρόλους, πλαίσιο προόδου Α0–Β1.
Συνεργάτης 1 (επικεφαλής)	Ολοκλήρωση με σύντομη περίληψη		Ολοκληρωμένη έκθεση με δομημένες ενότητες, ευρήματα και συστάσεις.

Πρότυπα



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

1.Επιθεώρηση λογοτεχνίας για την εκμάθηση γλωσσών για πρόσφυγες

Εισαγωγή

Αυτή η ανασκόπηση βιβλιογραφίας επικεντρώνεται σε στρατηγικές απόκτησης γλωσσών προσαρμοσμένες σε γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά προσόντα, με έμφαση στον τομέα της φιλοξενίας. Οι πληροφορίες που προκύπτουν θα ενημερώσουν το πρόγραμμα σπουδών EmpowerHer, παρέχοντας μια ερευνητική βάση για τη διδασκαλία γλωσσικών δεξιοτήτων από το επίπεδο A0 έως το B1 σε ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας.

Σκοπός και Πεδίο της Μελέτης

Αυτή η ανασκόπηση βιβλιογραφίας έχει ως στόχο να εντοπίσει τεκμηριωμένες προσεγγίσεις για τη διδασκαλία της γλώσσας σε ενήλικες γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά προσόντα που είναι καινούριες στη γλώσσα των χωρών υποδοχής τους και προετοιμάζονται για επαγγελματικούς ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας.

Ο στόχος του κοινού περιλαμβάνει ενήλικες μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα και περιορισμένη έκθεση σε επίσημη εκπαίδευση, κάτι που αντικατοπτρίζει τη δημογραφία των γυναικών προσφύγων που συμμετέχουν στο έργο EmpowerHer.

Θέματα που καλύπτονται στην Επιθεώρηση Λογοτεχνίας

Οι ακόλουθες ενότητες καλύπτουν τέσσερα βασικά θέματα που είναι απαραίτητα για τη δόμηση ενός αποτελεσματικού εκπαιδευτικού προγράμματος γλώσσας για γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα που εισέρχονται στον τομέα της φιλοξενίας:

1. Μέθοδοι διδασκαλίας για ενήλικες εκπαιδευόμενους με χαμηλά προσόντα

Αυτή η ενότητα εξετάζει αποτελεσματικές μεθόδους που βοηθούν τους μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα να αναπτύξουν γλωσσικές δεξιότητες μέσω πρακτικών και υποστηρικτικών τεχνικών, όπως η επανάληψη, η μάθηση βάσει καθηκόντων και το παιχνίδι ρόλων.

2. Πλαίσια Προόδου Γλωσσών από A0 έως B1

Ένα πλαίσιο προόδου προσφέρει σαφή ορόσημα, καθοδηγώντας τους μαθητές στην απόκτηση γλωσσικών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για τον χώρο εργασίας τους.

3. Τεχνικές απόκτησης λεξιλογίου για συγκεκριμένες εργασίες

Αυτή η ενότητα διερευνά τεχνικές όπως η μάθηση με βάση το πλαίσιο, τα οπτικά βοηθήματα και οι πρακτικές ασκήσεις που καθιστούν τη διατήρηση του λεξιλογίου πιο αποτελεσματική και ουσιαστική.

4. Αντιμετώπιση Προκλήσεων που Αντιμετωπίζουν Μαθητές με Χαμηλά Τυπικά προσόντα

Οι μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα αντιμετωπίζουν συγκεκριμένες προκλήσεις, όπως προβλήματα στη διατήρηση της μνήμης, χαμηλή αυτοεκτίμηση και δυσκολίες στην ανάγνωση και τη



συγγραφή. Αυτή η ενότητα αναλύει στρατηγικές προσαρμοστικής διδασκαλίας που παρέχουν υποστήριξη, εξασφαλίζοντας ότι οι μαθητές ξεπερνούν αυτά τα εμπόδια και αποκτούν τις γλωσσικές δεξιότητες που χρειάζονται.

1. Διδακτικές Μέθοδοι για Ενήλικες Μαθητές με Χαμηλή Τυπικά προσόντα

Οι αποτελεσματικές μέθοδοι διδασκαλίας είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία ενός προγράμματος σπουδών που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ενηλίκων μαθητών χαμηλά τυπικά προσόντα .

Τμήμα

Καθέκαστα



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

1.1 Επανάληψη και ασκήσεις	Οι μεθοδολογίες επανάληψης είναι θεμελιώδεις για την αύξηση της διατήρησης του λεξιλογίου, ειδικά για βασικές λέξεις και φράσεις, επειδή αξιοποιούν την ικανότητα του εγκεφάλου να κωδικοποιεί και να ενισχύει τις νευρικές συνδέσεις μέσω επαναλαμβανόμενης έκθεσης και εξάσκησης. Η επανάληψη είναι αποτελεσματική επειδή αξιοποιεί τις φυσικές διαδικασίες μάθησης του εγκεφάλου, καθιστώντας το βασικό λεξιλόγιο πιο προσιτό για μακροπρόθεσμη χρήση. Ο συνδυασμός τεχνικών όπως η ενδιάμεση επανάληψη, η ενεργή ανάκληση και η εξάσκηση με βάση τα συμφραζόμενα δημιουργεί μια ολοκληρωμένη στρατηγική για τη διατήρηση του λεξιλογίου.
1.2 Μάθηση βάσει εργασιών	Χρησιμοποιώντας πραγματικές δραστηριότητες (π.χ. στρώσιμο τραπεζιού, έλεγχος αποθέματος) για να διδάξετε σχετικό λεξιλόγιο και φράσεις είναι μια πρακτική και ελκυστική μέθοδος που συνδέει τη μάθηση της γλώσσας με τις απαιτήσεις της εργασίας. Εδώ είναι μερικά παραδείγματα: 1. Έλεγχος αποθέματος - Δραστηριότητα: Δημιουργήστε μια εικονική αποθήκη και ζητήστε από τους μαθητές να εξασκηθούν στον έλεγχο των αντικειμένων και στην ενημέρωση μιας γραπτής ή ψηφιακής λίστας αποθεμάτων. - Φράσεις: - "Ελέγξτε αν υπάρχουν αρκετές χαρτοπετσέτες στον αποθηκευτικό χώρο." - "Σαρώστε τον γραμμικό κώδικα για να ενημερώσετε τη λίστα αποθεμάτων." - "Σημειώστε τα είδη που χρειάζονται ανανέωση παραγγελίας." 2. Χειρισμός παραπόνων - Δραστηριότητα: Παρέχετε σενάρια παραπόνων και ζητήστε από τους μαθητές να εξασκηθούν να ανταποκρίνονται κατάλληλα με επαγγελματικό και συμπονετικό τόνο. - Φράσεις: - "Συγγνώμη για την ταλαιπωρία. Αφήστε με να δω πώς μπορώ να βοηθήσω." - "Θα ενημερώσω τον διευθυντή και θα επικοινωνήσω μαζί σας αμέσως." - "Θα θέλατε αντικατάσταση ή επιστροφή χρημάτων;" 5. Καθαρισμός δωματίου - Δραστηριότητα: Αναθέστε εργασίες σε μια προσομοιωμένη ρύθμιση δωματίου ξενοδοχείου, χρησιμοποιώντας αγγλικές οδηγίες καθαρισμού και οργάνωσης. - Φράσεις: - "Αντικαταστήστε τις χρησιμοποιημένες πετσέτες με φρέσκες." - "Βεβαιωθείτε ότι τα προϊόντα περιποίησης είναι ανεφοδιασμένα." - "Σκουπίστε το χαλί με ηλεκτρική σκούπα και απολυμάνετε τις περιοχές που έρχονται σε συχνή επαφή." 6. Έλεγχος επισκεπτών - Δραστηριότητα: Παιζτε ρόλους σε μια αλληλεπίδραση στο γκισέ της ρεσεψιόν, χρησιμοποιώντας ένα σύστημα κρατήσεων και προφίλ επισκεπτών. - Φράσεις: - "Μπορώ να δω την ταυτότητα και την επιβεβαίωση κράτησης, παρακαλώ;" - "Το δωμάτιό σας είναι στον τρίτο όροφο· ορίστε η κάρτα και το κλειδί σας." - "Θα θέλατε να κάνετε αναβάθμιση σε σουίτα με επιπλέον χρέωση;"

1.3 Παιχνίδι ρόλων

Το παιχνίδι ρόλων είναι ευρέως αποδεκτό ως ένα ισχυρό εργαλείο για την προσομοίωση επαγγελματικών καθηκόντων, ειδικά στο πλαίσιο της εκμάθησης γλωσσών και της πρακτικής συνομιλίας. Μερικά πρακτικά παραδείγματα είναι:

- 1. Προσομοίωση σεναρίων πραγματικού κόσμου :** Το παιχνίδι ρόλων δημιουργεί ρεαλιστικά σενάρια που σχετίζονται με την εργασία, όπως η διεξαγωγή μιας συνάντησης, η διαχείριση ερωτημάτων πελατών ή η συνεργασία με συναδέλφους. Αυτό βοηθά τους μαθητές να εξασκήσουν τη γλώσσα σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο.
- 2. Βελτίωση της ευχέρειας συνομιλίας:** Μέσω διαλόγου που αντικατοπτρίζει τις συνομιλίες στο χώρο εργασίας, οι μαθητές αναπτύσσουν την ικανότητα να συνομιλούν με ευχέρεια και να προσαρμόζονται σε επαγγελματικές ανταλλαγές, συμπεριλαμβανομένων των επίσημων και ανεπίσημων αλληλεπιδράσεων.
- 3. Ενίσχυση της αυτοπεποίθησης:** Η εξάσκηση σε επαγγελματικές αλληλεπιδράσεις σε ένα περιβάλλον χαμηλού κινδύνου ενισχύει την αυτοπεποίθηση των μαθητών στη χρήση της γλώσσας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.
- 4. Στόχευση στο λεξιλόγιο ειδικό για την εργασία:** Το παιχνίδι ρόλων επιτρέπει στους μαθητές να επικεντρωθούν σε συγκεκριμένους όρους, φράσεις και ορολογία του κλάδου που σχετίζονται με τους ρόλους τους, γεγονός που ενισχύει την επικοινωνιακή τους ικανότητα.
- 5. Εξάσκηση στην επίλυση προβλημάτων και στη λήψη αποφάσεων:** Τα σενάρια συχνά περιλαμβάνουν την επίλυση συγκρούσεων, τη διαπραγμάτευση ή τη λήψη αποφάσεων, βοηθώντας τους μαθητές να αναπτύξουν τόσο γλωσσικές όσο και διαπροσωπικές δεξιότητες.
- 6. Λήψη ανατροφοδότησης και προσαρμογή:** Οι εκπαιδευτές ή οι συμμαθητές μπορούν να παρέχουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια των συνεδριών παιχνιδιού ρόλων, επιτρέποντας στους μαθητές να βελτιώσουν την προφορά, τη γραμματική και την καταλληλότητά του λόγου τους στο συγκεκριμένο πλαίσιο.

Με την προσομοίωση πραγματικών επαγγελματικών καθηκόντων, το παιχνίδι ρόλων γεφυρώνει το χάσμα μεταξύ της θεωρητικής γνώσης και της πρακτικής εφαρμογής, καθιστώντας το μια ουσιαστική μέθοδο στην εκμάθηση γλωσσών και την επαγγελματική ανάπτυξη.

2. Πλαίσια Προόδου Γλωσσών από A0 έως B1

Ένα δομημένο πλαίσιο γλωσσικής προόδου είναι απαραίτητο για την καθοδήγηση των μαθητών από το επίπεδο (A0) έως το (B1), με σταδιακούς στόχους για την απόκτηση λεξιλογίου και την ανάπτυξη δεξιοτήτων συνομιλίας.

Τμήμα

Καθέκαστα



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

2.1 A0-A1

Περιγράψτε το βασικό λεξιλόγιο (ουσιαστικά, απλά ρήματα) και τις βασικές εντολές (π.χ., «Σήκωσε», «Βάλε κάτω»).

Ουσιαστικά

1. Κοινά αντικείμενα:

- Πιάτο, Ποτήρι, Κύπελλο, Πιρούνι, Μαχαίρι, Κουτάλι, Χαρτοπετσέτα, Δίσκος, Μπουκάλι, Μενού, Λογαριασμός/Επιταγή, Τραπέζι, Καρέκλα, Δωμάτιο, Κρεβάτι, Πετσέτα, Σαπούνι, Κλειδί, Αποσκευές, Ασανσέρ, Πόρτα, Παράθυρο.

2. Φαγητό και ποτό:

- Καφές, Τσάι, Νερό, Χυμός, Κρασί, Μπύρα, Ψωμί, Σαλάτα, Σούπα, Κρέας, Ψάρι, Επιδόρπιο

3. Άνθρωποι:

- Επισκέπτης, Πελάτης, Σερβιτόρος/Σερβιτόρος, Σεφ, Διευθυντής, Οικονόμος, Θυρωρός, Υπάλληλος Υποδοχής

4. Θέσεις:

- Εστιατόριο, Μπαρ, Κουζίνα, Λόμπι, Δωμάτιο, Διάδρομος, Μπάνιο

Απλά Ρήματα

Παραλαβή, Αφιξη, Καθαρισμός, Σερβίρισμα, Μεταφορά, Πάρτε, Φέρτε, Άνοιγμα, Κλείσιμο, Ενεργοποίηση, Απενεργοποίηση, Βοήθεια, Αναμονή, Ρωτήστε, Έλεγχος, Κλήση, Επαναφόρτωση, Εγγραφή, Ανάγνωση, Προετοιμασία.

Βασικές εντολές

1. Σέρβις και χειρισμός:

"Σήκωσε το δίσκο.", "Άσε κάτω το πιάτο.", "Σέρβιρε τον καφέ στο τραπέζι τρία.", "Φέρε νερό στον καλεσμένο.", "Καθαρίστε το τραπέζι."

2. Καθαρισμός και οργάνωση:

«Καθαρίστε το τραπέζι», «Σκουπίστε το ποτήρι», «Επανατοποθετείστε τις χαρτοπετσέτες», «Οργάνωσε τα ασημικά».

3. Αλληλεπίδραση επισκέπτη:

"Καλώς ορίσατε τον επισκέπτη.", "Πάρτε την παραγγελία.", "Ρωτήστε αν χρειάζονται κάτι άλλο.", "Βοήθεια με τις αποσκευές.", "Δείξτε τους στο τραπέζι τους."

4. Υπηρεσία δωματίου και καθαριότητας:

- «Στρώστε το κρεβάτι» . "Ελέγξτε το μίνι μπαρ."

5. Διάφορα:

- "Άνοιξε την πόρτα." , "Κλείσε το παράθυρο.", "Άναψε τα φώτα.", "Κλείσε τον κλιματισμό.", "Καλέστε τον διευθυντή."



2.2 A1-A2

Απλές προτάσεις:

- "Σερβίρω το φαγητό.", "Καθαρίζεις το τραπέζι.", "Ο καλεσμένος ζητά ένα ποτό."

Προσθήκη ευγένειας:

Χρησιμοποιήστε τροπικά ρήματα όπως "can", "could", "would" ή "please" για να απαλύνετε αιτήματα ή οδηγίες.

- «Θα μπορούσατε να φέρετε περισσότερο νερό;», «Θα θέλατε επιδόρπιο;», «Σας παρακαλώ ακολουθήστε με στο τραπέζι σας».

Χαιρετισμός προσκεκλημένων:

- "Καλώς ήρθατε! Πώς μπορώ να σας βοηθήσω σήμερα;", "Καλημέρα/καλησπέρα/καλό βράδυ!", "Έχετε κράτηση;"

Λήψη παραγγελιών:

- "Τι να σας φέρω σήμερα;", "Θα θέλατε κάτι άλλο;", "Πώς το θέλετε ψημένο;", "Μπορώ να επιβεβαιώσω την παραγγελία σας;"

Σερβίροντας φαγητά και ποτά:

- "Εδώ είναι η παραγγελία σας. Απολαύστε το γεύμα σας!", "Θέλετε λίγο περισσότερο νερό;", "Ενημερώστε με αν χρειάζεστε κάτι άλλο."

Διαχείριση πληρωμών:

- "Πώς θα θέλατε να πληρώσετε;", "Εδώ είναι η απόδειξή σας. Ευχαριστώ!", "Καλή σας μέρα!"

Δίνοντας οδηγίες ή οδηγίες:

"Η τουαλέτα είναι στα αριστερά/δεξιά σας.", "Παρακαλώ περιμένετε εδώ για λίγο.", "Το τραπέζι σας θα είναι έτοιμο σύντομα."

Αντιμετώπιση παραπόνων:

- "Λυπάμαι που το ακούω. Επιτρέψτε μου να το διορθώσω.", "Θα ενημερώσω αμέσως τον διευθυντή."" Σας ευχαριστούμε που μας ενημερώσατε για αυτό."

Τερματισμός αλληλεπιδράσεων:

- "Ευχαριστούμε που γευματίσατε μαζί μας!", "Ελπίζουμε να σας δούμε ξανά σύντομα!", "Να έχετε μια υπέροχη μέρα!"

Υπηρεσία δωματίου:

"Η υπηρεσία δωματίου σας είναι καθ' οδόν." "Υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε;", "Απολαύστε τη διαμονή σας!"

Νοικοκυριό:

- «Μπορώ να καθαρίσω το δωμάτιό σας τώρα;», «Μπορώ να αντικαταστήσω τις πετσέτες σας;», «Ενημερώστε με αν χρειάζεστε επιπλέον προϊόντα περιποίησης».

Καθήκοντα οικοδεσπότη/ υποδοχής:

"Το τραπέζι σας είναι έτοιμο. Παρακαλώ ακολουθήστε με.", "Μπορώ να πάρω το όνομά σας για την κράτηση;", "Είμαστε πλήρης αυτή τη στιγμή, αλλά θα προσπαθήσουμε να σας εξυπηρετήσουμε."



2.3 A2-B1

1. Χαιρετισμός προσκεκλημένων

- Ευγένεια και ζεστασιά:
- Χρησιμοποιήστε φιλική και επαγγελματική γλώσσα: "Καλημέρα! Καλώς ήρθατε στο [Όνομα ξενοδοχείου]. Πώς μπορώ να σας βοηθήσω σήμερα;"
- Χαμογελάστε και διατηρήστε την κατάλληλη οπτική επαφή.
- Απευθυνθείτε στους επισκέπτες ονομαστικά, αν γνωρίζετε: "Καλώς ήρθατε πίσω, κυρία Ντέιβις. Χαίρομαι που σας ξαναβλέπω!"

2. Απάντηση σε Αιτήματα

- Ενεργή ακρόαση:
- Προσέξτε πολύ τα λόγια και τον τόνο του καλεσμένου.
- Αναδιατυπώστε για να επιβεβαιώσετε την κατανόηση: "Θέλετε λοιπόν επιπλέον πετσέτες και να γίνει αργότερα το check-out;";
- Ενσυναίσθηση και Διαβεβαίωση:
- Αναγνωρίστε την ανησυχία ή το αίτημα του επισκέπτη: «Καταλαβαίνω πόσο σημαντικό είναι αυτό για εσάς».
- Διαβεβαιώστε τους για τη δέσμευσή σας να επιλύσετε το πρόβλημά τους: «Αφήστε με να το φροντίσω αμέσως για εσάς».
- Σαφής επικοινωνία:
- Να είστε συνοπτικοί και ακριβείς όταν εξηγείτε λύσεις ή παρέχετε πληροφορίες.
- Χρησιμοποιήστε θετική γλώσσα: Αντί για "Δεν έχουμε ακόμη διαθέσιμα δωμάτια", πείτε "Το δωμάτιό σας θα είναι έτοιμο σύντομα. Μπορώ να προτείνω ένα άνετο μέρος στο σαλόνι;"

3. Χειρισμός παραπόνων

- Μείνετε ήρεμοι και επαγγελματίες:
- Ποτέ μην διακόπτετε ή μαλώνετε με έναν καλεσμένο.
- Χρησιμοποιήστε φράσεις όπως «Σας ευχαριστούμε που μας ενημερώσατε», για να αναγνωρίσετε την ανησυχία τους.
- Ζητήστε συγγνώμη και ενεργήστε:
- Ζητήστε μια ειλικρινή συγγνώμη: «Λυπάμαι για την ταλαιπωρία που αντιμετωπίσατε».
- Δώστε μια λύση ή κλιμακώστε το ζήτημα αμέσως: "Επιτρέψτε μου να το ελέγξω και να επικοινωνήσω μαζί σας εντός 10 λεπτών."

4. Πρόβλεψη αναγκών

- Προληπτική δέσμευση:
- Παρατηρήστε τη γλώσσα του σώματος ή τις λεκτικές ενδείξεις για να προβλέψετε τις ανάγκες. Για παράδειγμα, εάν ένας επισκέπτης φαίνεται μπερδεμένος, πλησιάστε και ρωτήστε: "Μπορώ να σας βοηθήσω σε κάτι;"
- Εξατομίκευση:
- Προσφέρετε εξατομικευμένες συστάσεις ή υπηρεσίες: "Παρατήρησα ότι σας άρεσε το σπα μας. Θα θέλατε να κλείσω άλλη συνεδρία για εσάς;"

5. Κλείσιμο συνομιλιών

- Ευγνωμοσύνη και αντίο:
- Ευχαριστούμε τους επισκέπτες για την επίσκεψή τους: "Σας ευχαριστούμε που μείνατε μαζί μας και ελπίζουμε να σας δούμε ξανά σύντομα!"
- Εξασφαλίστε μια διαρκή θετική εντύπωση με ένα εξατομικευμένο αντίο: "Καλή συνέχεια και ασφαλή ταξίδια, κύριε Smith!"



2.4 Ορόσημα & Στόχοι λεξιλογίου

Επίπεδο A0 (Αρχάριος)

Στόχοι:

- Κατανοήστε και χρησιμοποιήστε βασικές καθημερινές εκφράσεις.
- Αναγνωρίστε και ονομάστε κοινά αντικείμενα σε ένα περιβάλλον φιλοξενίας.
- Απαντήστε σε απλές οδηγίες και ερωτήσεις.

Λεξιλόγιο:

1. Ουσιαστικά

- Κοινά αντικείμενα: τραπέζι, καρέκλα, μενού, πιάτο, μαχαίρι, πιρούνι, κουτάλι, λογαριασμός, δωμάτιο, κλειδί.
- Άτομα: επισκέπτης, σερβιτόρος, σεφ, διευθυντής, ρεσεψιονίστ.
- Χώροι: λόμπι, κουζίνα, τραπεζαρία, μπαρ.

2. Ρήματα

- Βασικές ενέργειες: καθαρίστε, σερβίρετε, παίρνετε, δίνετε, ανοίγετε, κλείνω.

3. Επίθετα

- Βασικές περιγραφές: ζεστό, κρύο, μεγάλο, μικρό, καθαρό, βρώμικο.

4. Φράσεις

- Χαιρετισμοί: Γεια σας, Καλημέρα, Καλώς ήρθατε.
- Βασική αλληλεπίδραση με τον πελάτη: Σας ευχαριστώ, παρακαλώ, Ορίστε.

Επίπεδο A1 (Δημοτικό)

Στόχοι:

- Συμμετέχετε σε απλές αλληλεπιδράσεις χρησιμοποιώντας επαναλαμβανόμενες φράσεις.
- Ξεκινήστε να περιγράφετε βασικά είδη ή υπηρεσίες στο πλαίσιο της φιλοξενίας.
- Ακολουθήστε σύντομες, σαφείς οδηγίες.

Λεξιλόγιο:

1. Ουσιαστικά

- Διευρυμένη λίστα: κράτηση, αποσκευές, χαρτοπετσέτα, ορεκτικό, κυρίως πιάτο, επιδόρπιο.

2. Ρήματα

- Απλός ενεστώτας: βιβλίο, κράτηση, παραγγελία, μεταφορά, προετοιμασία, βοήθεια.

3. Επίθετα

- Πρόσθετες ιδιότητες: νόστιμο, φρέσκο, γεμάτο, άδειο.

4. Φράσεις

- Ερωτήσεις: Θα θέλατε...; Μπορώ να σας βοηθήσω;
- Απαντήσεις: Ναι, παρακαλώ. Όχι, ευχαριστώ. Μια στιγμή.

Επίπεδο A2 (Pre-Intermediate)

Στόχοι:

- Χειρισμός εργασιών ρουτίνας που απαιτούν βασική συζήτηση.
- Περιγραφή των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την εργασία με απλά λόγια.
- Κατανόηση απλών οδηγιών ή εντολών.

Λεξιλόγιο:

1. Ουσιαστικά

- Ανάγκες πελατών: παράπονο, φιλοδώρημα, λογαριασμός, έκπτωση, επιλογές μενού.
- Παροχές: αίθουσα συνεδριάσεων, πισίνα, πάρκινγκ.

2. Ρήματα

- Τρόποι: μπορεί, πρέπει, πρέπει.
- Παρελθοντικός χρόνος για πράξεις ρουτίνας: καθαρίστηκε, σερβιρίστηκε, προετοιμάζεται.



3. Επίθετα

- Συγκριτικά: μεγαλύτερο, μικρότερο, φθηνότερο, πιο ακριβό.

4. Φράσεις

- Προσφορά βοήθειας: Πώς μπορώ να σας βοηθήσω; Είναι όλα καλά;
- Οδηγίες: Πηγαίνετε ευθεία, στρίψτε αριστερά, στα δεξιά σας.

Επίπεδο B1 (Ενδιάμεσο)

Στόχοι:

- Συμμετοχή σε πιο λεπτομερείς αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες.
- Χειρισμός βασικών παραπόνων ή ειδικών αιτημάτων.
- Παροχή πληροφοριών για υπηρεσίες και διαδικασίες.

Λεξιλόγιο:

1. Ουσιαστικά

- Προχωρημένοι όροι εξυπηρέτησης πελατών: αλλεργία, προτίμηση, σχόλια, ανέσεις.
- Εξειδικευμένοι όροι: μπουφές, à la carte, θυρωρός.

2. Ρήματα

- Ευγενικά αιτήματα και εξηγήσεις: θα μπορούσα, θα πρότεινα, θα συνιστούσα.
- Συνεχής χρόνος: ετοιμάζω, περιμένουν.

3. Επίθετα

- Ευγενικοί και επαγγελματικοί προσδιορισμοί: άνετος, διαθέσιμος, βολικός, ικανοποιημένος.

4. Φράσεις

- Χειρισμός παραπόνων: Λυπάμαι για την αναστάτωση. Επιτρέψτε μου να το ελέγξω για εσάς.
- Περιγραφή επιλογών: Μπορείτε να επιλέξετε μεταξύ..., Η τιμή περιλαμβάνει....

3. Τεχνικές απόκτησης λεξιλογίου για συγκεκριμένες εργασίες

Η απόκτηση ειδικού λεξιλογίου για την εργασία είναι ζωτικής σημασίας για τους μαθητές για να εκτελούν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους στη φιλοξενία.

Τμήμα

Καθέκαστα



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

3.1 Μάθηση με βάση το πλαίσιο	Η διδασκαλία του λεξιλογίου μέσα από πραγματικά επαγγελματικά σενάρια ενισχύει τη διατήρηση και τη συνάφεια, συνδέοντας τη μάθηση της γλώσσας με πρακτικές, άμεσες εφαρμογές. Για παράδειγμα, η μάθηση του λεξιλογίου που σχετίζεται με τα καθαριστικά προϊόντα πραγματοποιείται στο περιβάλλον όπου θα χρησιμοποιηθούν. Αυτή η μαθησιακή προσέγγιση βάσει καταστάσεων «σταθεροποιεί» τις λέξεις σε πραγματικές εμπειρίες, διευκολύνοντας την ανάκλησή τους. Επιπλέον, οι μαθητές μπορούν να εξασκήσουν τη χρήση του νέου λεξιλογίου άμεσα στις εργασίες τους, ενισχύοντας την κατανόηση και την αυτοπεποίθησή τους. Η καθημερινή χρήση συγκεκριμένου λεξιλογίου σε εργασίες καθαρισμού (όπως η τοποθέτηση ετικετών σε αντικείμενα, η ανάγνωση οδηγιών καθαρισμού ή η συζήτηση καθόντων με συνεργάτες) προσφέρει επαναλαμβανόμενη έκθεση, έναν βασικό παράγοντα για τη διατήρηση στη μνήμη. Για παράδειγμα, ένα μέλος της ομάδας καθαρισμού που μαθαίνει τον όρο "απολυμαντικό" ενώ το χρησιμοποιεί ενεργά για να καθαρίσει θα συνδέσει τη λέξη άμεσα με την εργασία και το αντικείμενο. Η προσαρμογή του λεξιλογίου σε συγκεκριμένα σενάρια εξασφαλίζει ότι οι μαθητές εστιάζουν στη γλώσσα που πραγματικά χρειάζονται, όπως όρους για εργαλεία, διαδικασίες ή πρωτόκολλα ασφαλείας. Αυτό εξαλείφει την περιττή μάθηση και ενισχύει τις δεξιότητές τους για τον ρόλο τους.
3.2 Οπτικά βοηθήματα και Flashcards	Τα οπτικά εργαλεία, όπως οι ετικέτες κάτω από εικόνες, οι κάρτες αναφοράς ή τα βίντεο εικονικής πραγματικότητας, συνδέουν άμεσα έναν όρο με το αντίστοιχο αντικείμενο. Για παράδειγμα, μια εικόνα μιας "τσαγιέρας" με την ετικέτα του ονόματός της, βοηθά τους μαθητές ή το προσωπικό να συνδέσουν το αντικείμενο με τη λέξη. Επιπλέον, ο συνδυασμός οπτικών στοιχείων με κείμενα ή λεκτικές εξηγήσεις καλύπτει διαφορετικούς τρόπους μάθησης, ενισχύοντας τη διατήρηση στη μνήμη. Για παράδειγμα, η αντιστοιχία της λέξης "γραφείο check-in" με μια εικόνα του γραφείου σε ένα ξενοδοχειακό περιβάλλον δημιουργεί μια ισχυρότερη σύνδεση. Στην φιλοξενία, οι όροι μπορούν να διαφέρουν ως προς τη σημασία τους σε διαφορετικές κουλτούρες. Τα οπτικά βοηθήματα παρέχουν έναν οπτικό σύνδεσμο που διευκολύνει την κατανόηση και την απομνημόνευση. Ψηφιακά εργαλεία, όπως διαδραστικοί χάρτες, βίντεο εικονικής πραγματικότητας ή μενού αφής, μπορούν να εμφανίσουν δυναμικά ζεύγη λέξεων και αντικειμένων. Αυτά τα εργαλεία εμπλέκουν τους χρήστες πιο αποτελεσματικά, ενισχύοντας την εμπειρία της μάθησης. Στην εκπαίδευση προσωπικού, η χρήση οπτικών εργαλείων όπως εκπαιδευτικά βίντεο, σενάρια ρόλων ή προσομοιώσεις πραγματικότητας βοηθά τους υπαλλήλους να μάθουν σημαντικούς όρους της φιλοξενίας στο σωστό πλαίσιο, όπως "υπηρεσία καμπίνας" ή "καρότσι καθαρισμού".

3.3 Πρακτικές ασκήσεις

Επισκόπηση:

Αυτές οι ασκήσεις έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας να κατακτήσουν το βασικό λεξιλόγιο που αφορά τις λειτουργίες της εργασίας τους. Εστιάζοντας στην επανάληψη, το πλαίσιο και τη σταδιακή πολυπλοκότητα, εξασφαλίζεται η μακροπρόθεσμη διατήρηση και η πρακτική εφαρμογή.

Ασκήσεις:

1. Ασκήσεις με κάρτες αναφοράς

- Σκοπός: Ενίσχυση της αναγνώρισης και ανάκλησης βασικών όρων.
- Υλικά: Κάρτες αναφοράς με λεξιλόγιο στη μία πλευρά και ορισμούς/παραδείγματα στην άλλη.

- Βήματα:

1. Ανασκόπηση των καρτών αναφοράς για 10 λεπτά.
2. Δοκιμάστε τον εαυτό σας ή με έναν συνεργάτη λέγοντας τον ορισμό όταν εμφανίζεται η λέξη και το αντίστροφο.
3. Αυξήστε σταδιακά την ταχύτητα για να βελτιώσετε τη ροή.

2. Δραστηριότητες αντιστοίχισης

- Σκοπός: Δημιουργία συνδέσεων μεταξύ των όρων και των σημασιών τους.
- Υλικά: Κατάλληλα έντυπα ή ψηφιακά φύλλα.

- Βήματα:

1. Αντιστοιχίστε τις λέξεις με τους ορισμούς τους.
2. Συνδυάστε όρους με οπτικές ενδείξεις (π.χ. εικόνες αντικειμένων, ενέργειες).
3. Ολοκληρώστε τις ασκήσεις αντιστοίχισης σε χρονικά διαστήματα για να προσθέσετε την πρόκληση.

3. Συμπληρωματικές προτάσεις

- Σκοπός: Εξάσκηση στη χρήση του λεξιλογίου στα συμφραζόμενα.

- Βήματα:

1. Παρουσιάστε προτάσεις με κενά λέξεων.
- Παράδειγμα: "Ο ____ θα φέρει τις τσάντες σας στο δωμάτιό σας." (Απάντηση: πορτιέρης)
2. Αυξήστε τη δυσκολία συμπεριλαμβάνοντας συνώνυμα ή λέξεις με παρόμοιο ήχο ως παραπλανητικούς όρους.
3. Συζητήστε τις απαντήσεις σε ζευγάρια ή ομάδες για να ενισχύσετε την κατανόηση.

4. Σενάρια ρόλων

- Σκοπός: Χρήση λεξιλογίου σε πραγματικές καταστάσεις:

1. Ανάθεση ρόλων (π.χ. ρεσεψιονίστ, επισκέπτης, διακομιστής).
2. Δώστε κάρτες ρόλων με συγκεκριμένο λεξιλόγιο και φράσεις για χρήση.
3. Εξάσκηση αλληλεπιδράσεων, όπως το check-in των επισκεπτών, η λήψη παραγγελιών ή η διαχείριση παραπόνων.
4. Εναλλαγή ρόλων για να διασφαλιστεί η έκθεση σε διάφορα σενάρια.

5. Προκλήσεις κατηγοριοποίησης

- Σκοπός: Ομαδοποίηση του σχετικού λεξιλογίου ανά θέματα ή λειτουργίες.

- Βήματα:

1. Παρέχετε μια λίστα όρων και κατηγοριών (π.χ. Τρόφιμα & Ποτά, Ρεσεψιόν, Καθαρισμός σπιτιού).
2. Ταξινομήση τις λέξεων στις σωστές κατηγορίες.
3. Χρονομέτρηση της δραστηριότητας έτσι ώστε να ενθαρρύνεται η γρήγορη σκέψη.

6. Κατασκευή πρότασης



	- Σκοπός: Ανάπτυξη της ευχέρειας στη δημιουργική χρήση του λεξιλογίου. - Βήματα: 1. Παροχή λίστας με λέξεις λεξιλογίου. 2. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να δημιουργήσουν προτάσεις χρησιμοποιώντας μία ή περισσότερες λέξεις. 3. Μοιραστείτε τις προτάσεις σε μικρές ομάδες ή γράψτε τις σε έναν πίνακα για συζήτηση. 7. Ασκήσεις ακρόασης και απάντησης - Σκοπός: Βελτίωση της κατανόησης και της ενεργής χρήσης. - Υλικά: Ηχητικά αποσπάσματα ή ζωντανές αναγνώσεις. - Βήματα: 1. Ακούστε διαλόγους ή προτάσεις που περιλαμβάνουν το λεξιλόγιο. 2. Απαντήστε σε ερωτήσεις ή συμπληρώστε προτάσεις με βάση τον ήχο. 3. Επαναλάβετε τις προτάσεις για να εξασκηθείτε στην προφορά και την ευχέρεια. 8. Σταυρόλεξα και αναζητήσεις λέξεων - Σκοπός: Ενίσχυση του λεξιλογίου μέσω διασκεδαστικών, ελκυστικών δραστηριοτήτων. - Βήματα: 1. Χρησιμοποιήστε παζλ με όρους σχετικούς με τη δουλειά. 2. Προκαλέστε τους συμμετέχοντες να βρουν ή να συμπληρώσουν λέξεις που σχετίζονται με τον τομέα της φιλοξενία. 3. Εξετάστε τις απαντήσεις μαζί και συζητήστε τυχόν δύσκολους όρους.
3.4 Προτεινόμενο Λεξιλόγιο για Φιλοξενία -Ρόλοι	Νοικοκυριό Ξεσκόνισμα, απολύμανση, λευκά είδη, πετσέτες, κύκλος εργασιών, επισκέπτης, σαπούνι, ανέσεις. Βοήθεια Κουζίνας Υλικά, Κρέας, Λαχανικά, Κόψιμο, Σκεύη, FIFO (Πρώτο Εισερχόμενο, Πρώτο Εξερχόμενο), ψυγείο, ντουλάπι Διαχείριση Αποθεμάτων Εφευρέτης, Ανανέωση αποθέματος, ράφι, Κατεστραμμένα προϊόντα, κουτιά, συσκευασίες Ρεσεψιόν Check-in, ταυτότητα, Κράτηση, υπολογιστής, κράτηση, Θυρωρός

4. Αντιμετώπιση Προκλήσεων που Αντιμετωπίζουν Μαθητές με Χαμηλό Αλφαριθμητισμό

Οι μαθητές με χαμηλά τυπικά προσόντα αντιμετωπίζουν συχνά συγκεκριμένες προκλήσεις, όπως η διατήρηση της μνήμης, θέματα αυτοπεποίθησης και δυσκολίες στην ανάγνωση και τη γραφή. Οι προσαρμοσμένες στρατηγικές που αντιμετωπίζουν αυτές τις προκλήσεις είναι απαραίτητες για τη δημιουργία ενός υποστηρικτικού μαθησιακού περιβάλλοντος.

Τμήμα

Καθέκαστα



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

4.1 Προώθηση ζητημάτων διατήρησης μνήμης

Τακτικές συνεδρίες αναθεώρησης: Επαναλάβετε συχνά τις λέξεις που έχετε μάθει για να ενισχύσετε τις συνδέσεις μνήμης. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει προγραμματισμένες συνεδρίες όπου θα γίνεται εξάσκηση στη χρήση των λέξεων στο πλαίσιο, κάνετε κουίζ στον εαυτό σας ή ανασκοπείτε τις κάρτες αναφοράς.

Επαναληπτική Εξάσκηση με Διαστήματα: Χρησιμοποιήστε συστήματα όπως λογισμικά επαναληπτικής εξάσκησης για να επανεξετάζετε το λεξιλόγιο σε αυξανόμενα χρονικά διαστήματα. Αυτή η τεχνική αξιοποιεί το ψυχολογικό φαινόμενο της διάσπασης, το οποίο βελτιώνει τη μακροχρόνια διατήρηση παρουσιάζοντας την πληροφορία λίγο πριν είναι πιθανό να ξεχαστεί.

Ενεργή χρήση: Ενσωματώστε νέες λέξεις στη γραφή, την ομιλία ή τις καθημερινές σας αλληλεπιδράσεις. Η χρήση λέξεων σε ουσιαστικά συμφραζόμενα ενισχύει την κατανόηση και τη μνήμη.

Mnemonic Devices: Δημιουργήστε συσχετισμούς, όπως ζωντανές νοητικές εικόνες, ακρωνύμια ή ομοιοκαταληξίες, για να κάνετε τις λέξεις πιο αξέχαστες.

Θεματική Ομαδοποίηση: Μάθετε λέξεις σε θεματικές ομάδες (π.χ. λέξεις που σχετίζονται με ταξίδια ή συναισθήματα) για να δημιουργήσετε νοητικές συνδέσεις μεταξύ σχετικών όρων.

Εκμάθηση με βάση τα συμφραζόμενα: Ασχοληθείτε με αυθεντικό υλικό όπως βιβλία, άρθρα ή ταινίες όπου οι λέξεις εμφανίζονται φυσικά. Η κατανόηση των λέξεων στα συμφραζόμενα βοηθά να εδραιωθεί η σημασία και η χρήση τους.



4.2 Περιορισμένη εμπιστοσύνη και άγχος

Παιχνίδι ρόλων με χαμηλό ρίσκο

- Περιγραφή: Χρησιμοποιήστε απλά, ασφαλή σενάρια που προσομοιώνουν πραγματικές συνομιλίες (π.χ. παραγγελία φαγητού, ζητώντας οδηγίες).
- Υλοποίηση:
- Επιτρέψτε στους μαθητές να εξασκηθούν σε ζευγάρια ή μικρές ομάδες για να ελαχιστοποιηθεί η πίεση.
- Παρέχετε σενάρια ή ερωτήσεις για να καθοδηγήσετε τις αρχικές αλληλεπιδράσεις.
- Αυξήστε σταδιακά την πολυπλοκότητα καθώς οι μαθητές αποκτούν αυτοπεποίθηση.

Θετική Ενίσχυση

- Περιγραφή: Χρησιμοποιήστε ενθάρρυνση και έπαινο για να επισημάνετε τις επιτυχίες και τις προσπάθειες των μαθητών.
- Υλοποίηση:
- Προσφέρετε συγκεκριμένους επαίνους (π.χ., "Καλή χρήση του παρελθοντικού χρόνου σε αυτήν την πρόταση!").
- Αναγνωρίστε την πρόοδο με την πάροδο του χρόνου, όχι μόνο τα αποτελέσματα.
- Γιορτάστε μικρές νίκες, όπως η σωστή προφορά ή η χρήση μιας νέας λέξης.

Αναπτυσσόμενες προκλήσεις

- Περιγραφή: Εισάγετε σταδιακά πιο απαιτητικές δραστηριότητες, παρέχοντας παράλληλα υποστήριξη.
- Υλοποίηση:
- Ξεκινήστε με εργασίες στις οποίες οι εκπαιδευόμενοι είναι πιθανό να επιτύχουν και αυξήστε την πολυπλοκότητα σταδιακά.
- Παρέχετε σαφείς οδηγίες, παραδείγματα και ευκαιρίες για διευκρίνιση.
- Χρησιμοποιήστε οπτικά βοηθήματα, αφετηρία προτάσεων ή λίστες λεξιλογίου όποτε χρειάζεται.

Περιβάλλον ανεκτικό σε σφάλματα

- Περιγραφή: Δημιουργήστε μια κουλτούρα στην τάξη όπου τα λάθη θεωρούνται ως μέρος της μαθησιακής διαδικασίας.
- Υλοποίηση:
- Χρησιμοποιήστε τη διορθωτική ανατροφοδότηση με εποικοδομητικό και όχι με τιμωρητικό τρόπο.
- Μοιραστείτε παραδείγματα κοινών λαθών και πώς να μάθετε από αυτά.
- Ενθαρρύνετε τη συνεργασία μεταξύ μαθητών, όπου οι μαθητές υποστηρίζουν ο ένας τον άλλον.

Τακτικές ευκαιρίες για επιτυχία

- Περιγραφή: Ενσωματώστε συχνές, διαχειρίσιμες δραστηριότητες όπου οι μαθητές μπορούν να επιδείξουν τις δεξιότητές τους.
- Υλοποίηση:
- Χρησιμοποιήστε γρήγορες, συναρπαστικές εργασίες, όπως ασκήσεις συμπλήρωσης του κενού ή ασκήσεις σύντομης ομιλίας.
- Παρέχετε εργασίες προσαρμοσμένες στο επίπεδο επάρκειας κάθε μαθητή.
- Συμπεριλάβετε δραστηριότητες ανασκόπησης για την ενίσχυση του υλικού που έχετε μάθει στο παρελθόν.

Υποστήριξη από ομοτίμους και Συνεργατική Μάθηση

- Περιγραφή: Ζευγαρώστε ή ομαδοποιήστε μαθητές για να ολοκληρώσετε τις εργασίες μαζί.
- Υλοποίηση:
- Αναθέστε ρόλους για να εξασφαλίσετε ίση συμμετοχή.



- Ενθαρρύνετε τους μαθητές να συνεργάζονται και να υποστηρίζουν ο ένας στον άλλο.
 - Χρησιμοποιήστε δραστηριότητες όπως συνεντεύξεις συνεργατών ή ομαδική αφήγηση.
- Ενθάρρυνση της Αυτονομίας**
- Περιγραφή: Ενδυναμώστε τους μαθητές να αναλάβουν τον έλεγχο της πορείας τους στην εκμάθησης γλωσσών.
 - Υλοποίηση:
 - Παρέχετε εργαλεία για αυτοαξιολόγηση και καθορισμό στόχων.
 - Ενθαρρύνετε τους μαθητές να χρησιμοποιούν εφαρμογές εκμάθησης γλώσσας, podcast ή πρακτική εξάσκηση σε πραγματικό κόσμο έξω από την τάξη.
 - Προσφέρετε προαιρετικές προκλήσεις ή έργα που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά τους.



Δυσκολίες ανάγνωσης και γραφής

Απλοποιημένα Κείμενα:

- Χρησιμοποιήστε βιβλία ανάγνωσης με επίπεδο γλωσσικής επάρκειας που να ανταποκρίνεται στους μαθητές.
- Συμπεριλάβετε κείμενα με σαφή, απλή δομή προτάσεων και περιορισμένο λεξιλόγιο.
- Παρέχετε λεξικά για νέες ή δύσκολες λέξεις.

Οπτικά βοηθήματα:

- Χρησιμοποιήστε εικόνες, διαγράμματα και γραφήματα που είναι εύκολα να κατανοηθούν.
- Συνδυάστε γραφικά με κείμενο για να δώσετε πλαίσιο και να βελτιώσετε την κατανόηση.
- Ενσωματώστε βίντεο και κινούμενα σχέδια που συμπληρώνουν το υλικό ανάγνωσης.

Διαδραστική μάθηση:

- Ενεργοποιήστε τους μαθητές με δραστηριότητες όπως η τοποθέτηση ετικετών σε εικόνες, η αντιστοίχιση λέξεων με εικόνες ή η δημιουργία παραμυθιών.
- Χρησιμοποιήστε ψηφιακά εργαλεία, όπως εφαρμογές εκμάθησης γλωσσών, που συνδυάζουν κείμενο με γραφικά και διαδραστικά στοιχεία.

Δίγλωσσοι πόροι:

- Παρέχετε κείμενα με παράλληλες μεταφράσεις στη μητρική γλώσσα του μαθητή και στη γλώσσα-στόχο.
- Χρησιμοποιήστε δίγλωσσα λεξικά για να βοηθήσετε την ανάπτυξη λεξιλογίου.

Κατηγοριοποίηση και στήριξη:

- Σπάστε τα κείμενα σε μικρότερα, διαχειρίσιμα τμήματα για να εστιάσετε στην κατανόηση κάθε κομματιού ξεχωριστά.
- Στηρίξτε τα μαθήματα με δραστηριότητες πριν την ανάγνωση, συντονίστε συνεδρίες ανάγνωσης και συζητήστε πάνω σ' αυτές.

Στρατηγικές Ενεργής Ανάγνωσης:

- Ενθαρρύνετε τον σχολιασμό (επισήμανση βασικών σημείων, υπογράμμιση άγνωστων λέξεων).
- Χρησιμοποιήστε γραφικούς οργανωτές, όπως χάρτες εννοιών ή πίνακες ιστοριών, για να δομήσετε την κατανόηση.

Πολυαισθητηριακές προσεγγίσεις:

- Συνδυάστε την ακουστική εισαγωγή (π.χ. ακούγοντας το κείμενο που διαβάζεται δυνατά) με οπτική και απτική μάθηση.
- Ενσωματώστε φυσικά αντικείμενα ή βοηθήματα κατά τη διδασκαλία λεξιλογίου ή εννοιών.



4.4

Προσαρμοστικές στρατηγικές για EmpowerHer

Όλες οι προαναφερθείσες στρατηγικές είναι κατάλληλες για να τις χρησιμοποιήσουμε στο έργο μας EmpowerHer , προσαρμόζοντάς τις στις ανάγκες των γυναικών προσφύγων που συμμετέχουν στο έργο μας.

Απλοποιημένα υλικά: Θα χρησιμοποιήσουμε υλικά με ελεγχόμενο λεξιλόγιο και γραμματική, ενσωματώνοντας γραφικά όπως εικόνες, διαγράμματα και γραφήματα. Θα διαμορφώσουμε κείμενα ανάλογα με τις ανάγκες των γυναικών και θα δημιουργήσουμε ορισμούς για τις δύσκολες λέξεις.

Συχνές ευκαιρίες εξάσκησης: Κατά τη διάρκεια των συνεδριών θα ενσωματώσουμε σύντομη, καθημερινή πρακτική (π.χ. 15–30 λεπτά), ενθαρρύνοντάς τους να εξασκηθούν μέσω δραστηριοτήτων σε ζευγάρια ή ομάδες. Θα χρησιμοποιήσουμε ασκήσεις ακρόασης χρησιμοποιώντας ηχητικά κλιπ ή βίντεο με υπότιτλους και θα χρησιμοποιήσουμε **εργαλεία** επανάληψης για ανασκόπηση του λεξιλογίου και γραμματικής.

Δραστηριότητες οικοδόμησης εμπιστοσύνης: Θα είμαστε προσεκτικοί να ξεκινήσουμε με απλές εργασίες που οι γυναίκες μπορούν να υλοποιήσουν με επιτυχία και θα χρησιμοποιήσουμε θετική ενίσχυση και έπαινο για την προσπάθεια και την πρόοδο τους. Καθώς ένας από τους στόχους του έργου μας είναι να ενισχύσουμε μια υποστηρικτική κοινότητα για τις πρόσφυγες γυναίκες, θα δημιουργήσουμε ένα μη επικριτικό, αλλά απόλυτα υποστηρικτικό μαθησιακό περιβάλλον, όπου θα ενσωματώσουμε παιχνίδια, θεατρικές ή άλλες διασκεδαστικές, χωρίς πίεση δραστηριότητες για να ενισχύσουμε τη μάθηση από ομότιμους.

Μαθησιακή Προσέγγιση με Πολλαπλά Μοντέλα και Ενσωμάτωση Τεχνολογίας: Θα συνδυάσουμε ακουστικές, οπτικές και κιναισθητικές μεθόδους εκμάθησης, καθώς και θα ενθαρρύνουμε τη χρήση εφαρμογών εκμάθησης γλωσσών (Duolingo , Memrise) για εξάσκηση. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διαδικασίας θα εσωματώσουμε βίντεο VR όπου οι μαθητές μπορούν να προσομοιώσουν πραγματικές καταστάσεις.

Εφαρμογές στην πραγματική ζωή : Είναι σημαντικό να ενσωματώσουμε αυθεντικό υλικό (π.χ. μενού, χάρτες, άρθρα ειδήσεων),για την εξάσκηση σεναρίων πραγματικής ζωής όπως είναι η παραγγελία για φαγητό ή η αναζήτηση οδηγιών, χρησιμοποιώντας τεχνικές παιχνιδιού σε ρολό.

Ενθάρρυνση της Συνεργασίας: Η οικοδόμηση μιας κοινότητας υποστήριξης είναι σημαντική γι' αυτό πρέπει να ενθαρρύνουμε την σύνδεση μαθητών σε ζευγάρια με έναν γλωσσικό φίλο ή μέντορα, οργανώνοντας ομαδικές συζητήσεις, ή συλλογικά έργα.

Πρακτικές Εφαρμογές και Συστάσεις

Συνοψίζοντας 3–6 βασικά σημεία που μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα στο πρόγραμμα σπουδών EmpowerHer , όπως η χρήση της επανάληψης για την ενίσχυση του λεξιλογίου ή η ενσωμάτωση καρτών λέξεων που σχετίζονται με τη δουλειά.

Μετά την ανασκόπηση γραμματισμού, θεωρούμε ότι οι πιο σχετικές προτάσεις που ταιριάζουν καλύτερα με το έργο μας EmpowerHer είναι:

Επανάληψη για τη διατήρηση λεξιλογίου: Θα ενσωματώσουμε τεχνικές επανάληψης, όπως η επανάληψη σε διαστήματα, για να ενισχύσουμε το λεξιλόγιο. Χρησιμοποιώντας πρακτικά παραδείγματα που συνδέονται με καθημερινές καταστάσεις και σενάρια στον χώρο εργασίας.



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

Ενσωμάτωση γλώσσας σχετική με την εργασία στον τομέα της φιλοξενίας : Μπορούμε να αναπτύξουμε και να χρησιμοποιήσουμε κάρτες λεξιλογίου, παιχνίδια ρόλων και βίντεο εικονικής πραγματικότητας καθώς και ασκήσεις που επικεντρώνονται σε λεξιλόγιο και φράσεις που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη εργασία όπως καθαριότητα, βοήθεια στην κουζίνα, διαχείριση αποθεμάτων και ρεσεψιόν.

Πολιτιστική και συμφραζόμενη συνάφεια : Θα ενσωματώσουμε παραδείγματα, σενάρια και υλικά που είναι πολιτιστικά σχετικά και προσαρμοσμένα στο πλαίσιο των μαθητών.

Διαδραστικές τεχνικές μάθησης : Δίνουμε έμφαση σε διαδραστικές δραστηριότητες όπως ομαδικές συζητήσεις, ασκήσεις συνεργατών και παιχνίδια. Αυτό ενισχύει τη συμμετοχή και την αυτοπεποίθηση στη προφορική γλώσσα, δημιουργώντας μια υποστηρικτική κοινότητα.

Υποστηρικτικό και Ευέλικτο Περιβάλλον: Θα δημιουργήσουμε ένα μαθησιακό περιβάλλον που να λαμβάνει υπόψη τις μοναδικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες γυναίκες, όπως η φροντίδα παιδιών ή ο περιορισμένος ελεύθερος χρόνος. Θα προσφέρουμε ευέλικτο πρόγραμμα, φροντίδα παιδιών στον χώρο και ένα ασφαλές, υποστηρικτικό κλίμα για να ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή.

Οπτικά και πολυαισθητηριακά εργαλεία : Η χρήση οπτικών βοηθημάτων, βίντεο VR και υλικών που επιτρέπουν πρακτική εφαρμογή βοηθά να γίνουν οι αφηρημένες έννοιες πιο συγκεκριμένες. Οι πολυαισθητηριακές προσεγγίσεις, ενισχύουν την κατανόηση και την απομνημόνευση, ιδιαίτερα στους αρχάριους.

2. Συγκριτική αξιολόγηση υφιστάμενων προγραμμάτων γλωσσών φιλοξενίας

Εισαγωγή

Ο στόχος αυτής της ενότητας είναι να αξιολογήσει επιτυχημένα προγράμματα εκπαίδευσης γλωσσών που επικεντρώνονται στον τομέα της φιλοξενίας ή σε παρόμοιους επαγγελματικούς τομείς, για την εξαγωγή καλύτερων πρακτικών και αποτελεσματικών μεθοδολογιών. Αναλύοντας τα καθιερωμένα προγράμματα γλωσσικής εκπαίδευσης στον τομέα της φιλοξενίας, θα συγκεντρώσουμε πρακτικές, αποδεδειγμένες προσεγγίσεις για τη διδασκαλία της γλώσσας που αφορά τη συγκεκριμένη θέση εργασίας και θα δημιουργήσουμε ένα υποστηρικτικό περιβάλλον μάθησης για γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά τυπικά προσόντα.

Εύρος και σκοπός της συγκριτικής αξιολόγησης

- Ανασκόπηση επιτυχημένων προγραμμάτων γλωσσικής εκπαίδευσης στον τομέα της φιλοξενίας για να εντοπιστούν αποτελεσματικές μέθοδοι, πόροι και δομές για την γλωσσική εκπαίδευση στο συγκεκριμένο επάγγελμα, εστιάζοντας σε ενήλικες μαθητές με χαμηλά τυπικά προσόντα.
- Εξέταση λεξιλογίου του συγκεκριμένου ρόλου και της δεξιότητας συνομιλίας για να ευθυγραμμιστεί το πρόγραμμα σπουδών του EmpowerHer με τις πραγματικές γλωσσικές ανάγκες.
- Καταγραφή των σταδίων προόδου της γλώσσας από αρχάριο επίπεδο σε λειτουργικό επίπεδο γνώσης όπως χρησιμοποιούνται από τα συγκεκριμένα προγράμματα.
- Εντοπισμός των προκλήσεων για μαθητές με χαμηλά τυπικά προσόντα και στρατηγικές που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξή τους, εξασφαλίζοντας ένα προσαρμόσιμο και περιεκτικό πρόγραμμα σπουδών.

Μεθοδολογία για συγκριτική αξιολόγηση

- 3 προγράμματα γλωσσών όσον αφορά τον τομέα της φιλοξενίας που επικεντρώνονται σε αρχάριους με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα μαθητές, ιδιαίτερα για πληθυσμούς προσφύγων ή μεταναστών.
- Κάθε πρόγραμμα αναλύεται χρησιμοποιώντας ένα δομημένο πρότυπο, το οποίο επιτρέπει την καταγραφή των βασικών στοιχείων της γλωσσικής εκπαίδευσης, των μεθόδων διδασκαλίας και των απαιτήσεων για τη γλώσσα που σχετίζεται με κάθε συγκεκριμένο ρόλο.

Καλύτερη πρακτική 1

Λεπτομέρειες	Ενότητας
Όνομα προγράμματος και πάροχος	WELL Resources, William Angliss Institute of TAFE



Χώρα και Γλώσσα	Αυστραλία, Αγγλικά
- στόχος	- Οι αυτόχθονες μαθητές της Αυστραλίας, για τους οποίους τα Αγγλικά είναι η δεύτερη ή τρίτη γλώσσα, έχουν περιορισμένη πρόσβαση στην εκπαίδευση, ιδιαίτερα σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές, και έχουν βιώσει αρνητικές εμπειρίες κατά τη διάρκεια της σχολικής τους εκπαίδευσης. Οι μαθητές από απομακρυσμένες κοινότητες που είναι μακριά από το σπίτι τους μπορεί να νιώθουν ντροπαλοί και απομονωμένοι και ενδέχεται να αντιμετωπίζουν ζητήματα ταυτότητας και συνέπειες διακρίσεων. - Συμπεριλαμβανομένης της αποδεσμευμένης νεολαίας, ατόμων από πολιτισμικά και γλωσσικά διαφορετικά υπόβαθρα (CALD), άτομα με αναπηρίες
Βασικοί Στόχοι	Προετοιμασία των μαθητών για συγκεκριμένους ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας, βελτιώνοντας την επικοινωνία στο χώρο εργασίας
Ρόλοι Εργασίας Σκεπαστός	Καθαρισμός σπιτιού, βοηθός κουζίνας, σερβιτόρα, ρεσεψιόν, αχθοφόρος, διαχείριση αποθεμάτων
Μέθοδοι διδασκαλίας	Μάθηση βάσει εργασιών, παιχνίδι ρόλων, ασκήσεις επανάληψης, οπτικά βοηθήματα, απλοποιημένα υλικά Προτεινόμενες προσεγγίσεις: βιωματική, συνεργατική, στοχαστική μάθηση
Ειδικός Ρόλος Λεξιλόγιο	Επισκέπτης, είδη καθαρισμού, εξοπλισμός κουζίνας, διαδικασίες υγιεινής https://ala.asn.au/hospitality-workplace-lln-resources/# https://www.angliss.edu.au/industry/well-resources/
Πλαίσιο Προόδου και Ορόσημα	Αρχάριος (A0) έως λειτουργική επάρκεια (B1)
Αναγνωρισθείς Προκλήσεις	Προβλήματα διατήρησης μνήμης, άγχος μαθητή, δυσκολίες στην ανάγνωση/γραφή Αντιμετώπιση ζητημάτων ταυτότητας, επιπτώσεις των διακρίσεων, ερωτήσεις αυτοπεποίθησης
Προσαρμοστικές Στρατηγικές	Βιβλίο ασκήσεων Καθαρή γλώσσα: Γραμμένο σε απλή, εύκολα κατανοητή γλώσσα. Οπτικές εξηγήσεις: Χρησιμοποιεί φωτογραφίες και διαγράμματα για να εξηγήσει έννοιες. Δομημένη διάταξη: Χρησιμοποιεί επικεφαλίδες, κουκκίδες και αρίθμηση για να διαχωρίσει τις πληροφορίες σε στάδια και υποενότητες. Δραστηριότητες εξάσκησης: Περιλαμβάνει μοντέλα και δραστηριότητες εξάσκησης για δεξιότητες ανάγνωσης και γραφής, όπως η ανάγνωση ενός MSDS και η συμπλήρωση μιας ετικέτας επισκευής συντήρησης. Γραφική Οργάνωση: Χρησιμοποιεί πίνακες για να οργανώσει τις πληροφορίες γραφικά και όχι σε παραγράφους. Λίστα λέξεων-κλειδιών: Παρέχει μια λίστα με λέξεις-κλειδιά με απλές αγγλικές εξηγήσεις για να βοηθήσει τους μαθητές να αναγνωρίσουν και να αποκτήσουν ορολογία στο χώρο εργασίας.

	• Διάταξη σελίδας: Καθαρή διάταξη σελίδας με κείμενο σε απόσταση και ευανάγνωστες γραμματοσειρές. Εκπαιδευτικό Υλικό • Κατανοητή γλώσσα: Χρησιμοποιεί γλώσσα που είναι εύκολα κατανοητή με την πρώτη ανάγνωση. • Καθαρή παρουσίαση: Οι πληροφορίες παρουσιάζονται καθαρά, αποφεύγοντας υπερφορτωμένες σελίδες και μικρές γραμματοσειρές. • Υποστηρικτικά γραφικά: Χρησιμοποιεί γραφικά, εικόνες και πίνακες για υποστήριξη ή αντικατάσταση κειμένου όπου χρειάζεται. Διδακτικές Πρακτικές • Προφορικές Δραστηριότητες: Περιλαμβάνει συζήτηση, εργασία σε μικρές ομάδες και επιδείξεις. • Διαχειρίσιμα κομμάτια: Οι πληροφορίες παρουσιάζονται σε διαχειρίσιμα κομμάτια, με τα καθήκοντα να αναλύονται σε μικρότερα βήματα. • Ρητή ορολογία: Διδάσκει ρητά την ορολογία του χώρου εργασίας, εξηγώντας τη νέα γλώσσα με σαφήνεια. • Οπτική Υποστήριξη: Γράφει νέες λέξεις και λέξεις-κλειδιά στον πίνακα, τις εξηγεί και δίνει χρόνο στους μαθητές να τις αντιγράψουν. • Clear Reading Aloud: Διαβάζει σύνθετες εκτυπωμένες πληροφορίες δυνατά καθαρά και χωρίς βιασύνη. • Διασφάλιση ικανότητας: Αποφεύγει να ζητά από τα άτομα να απαντήσουν σε ερωτήσεις ή να εκτελέσουν εργασίες, εκτός εάν έχουν αυτοπεποίθηση και άνεση. • Συχνή εξάσκηση: Παρέχει ευκαιρίες για επαναλαμβανόμενη εξάσκηση των απαιτούμενων εργασιών ανάγνωσης, γραφής και αριθμητικής, με υποστήριξη που μειώνεται σταδιακά. Διαχείριση Ομίλου • Τακτοποίηση στην τάξη: Τακτοποιεί τα έπιπλα έτσι ώστε όλοι να μπορούν να βλέπουν και να ακούν εύκολα, κρατώντας τους μαθητές κοντά στο μπροστινό μέρος. • Ενθάρρυνση να κάνετε ερωτήσεις: Ενθαρρύνει τους μαθητές να κάνουν ερωτήσεις, τονίζοντας ότι είναι μια στρατηγική μάθησης και όχι ένα σημάδι αποτυχίας. • Ενεργός έλεγχος κατανόησης: Ελέγχει τακτικά την κατανόηση ζητώντας από τους μαθητές να χρησιμοποιήσουν ενεργά τις πληροφορίες. • Μη λεκτικά σημάδια: Δίνει προσοχή σε μη λεκτικά σημάδια που ο μαθητής δεν καταλαβαίνει, όπως μπερδεμένα βλέμματα, συνοφρυώματα και συμπεριφορές αποφυγής.
Αποτελέσματα Επιτεύχθηκε	Βελτιωμένα ποσοστά διατήρησης μαθητών, απόκτηση δεξιοτήτων και επιτυχία στην απασχόληση μεταξύ των αποφοίτων

Καλύτερη πρακτική 2

Τμήμα

Καθέκαστα



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

Όνομα προγράμματος και πάροχος	Contextualized Hospitality & Food Service Curriculum by Literacy Cooperative
Χώρα και Γλώσσα	Ηνωμένες Πολιτείες, Αγγλικά
- στόχος	Ενήλικες που ενδιαφέρονται να εγγραφούν σε προγράμματα εκπαίδευσης στον τομέα της φιλοξενίας, οι οποίοι αρχικά δεν πληρούν τα κριτήρια επιλεξιμότητας. Τα μαθήματα απευθύνονται σε μαθητές αγγλικής γλώσσας που εργάζονται στα επίπεδα 3-6 του NRS EFL.
Βασικοί Στόχοι	Προετοιμασία των μαθητών για ρόλους πρώτης εισόδου στον τομέα της φιλοξενίας και βελτίωση της επικοινωνίας στο χώρο εργασίας. Ο βασικός στόχος είναι να ενισχυθούν οι επιδόσεις των μαθητών στην ακαδημαϊκή γνώση και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων, προκειμένου να επιτύχουν τις απαιτούμενες βαθμολογίες για την αποδοχή τους σε εξετάσεις εισόδου για προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης. Ιδανικά, το πρόγραμμα σπουδών θα καθοδηγεί τη διδασκαλία για την προώθηση της επίτευξης βαθμολογίας σε τεστ στους τομείς περιεχομένου του θέματος της ανάγνωσης, των μαθηματικών και της ομιλίας Αμερικανικών Αγγλικών. Δεύτερον, οι μαθητές θα αποκτήσουν στρατηγικές μάθησης, ειδικές γνώσεις για τον κλάδο και δεξιότητες ετοιμότητας εργατικού δυναμικού για να προωθήσουν την επιτυχία σε μελλοντικές ευκαιρίες μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και σταδιοδρομίας.
Ρόλοι Εργασίας Σκεπαστός	Προετοιμασία φαγητού, μαγείρεμα, βοήθεια στην κουζίνα, εξυπηρέτηση πελατών
Μέθοδοι διδασκαλίας	Μάθηση βάσει εργασιών, παιχνίδι ρόλων, ασκήσεις επανάληψης, οπτικά βοηθήματα, απλοποιημένα υλικά Μάθηση με βάση το πλαίσιο Πραγματικά σενάρια: Η διδασκαλία παρέχεται σε πλαίσια εστιασμένα στην καριέρα για να γίνει η μάθηση πιο σχετική και πιο κατανοητή. Δόμηση πάνω στην Προϋπάρχουσα γνώση: Χρησιμοποιεί οικεία πλαίσια για τη σύνδεση νέων πληροφοριών με αυτά που ήδη γνωρίζουν οι μαθητές. Πρακτική χαμηλών στοιχημάτων: Επιτρέπει την εξάσκηση νέων δεξιοτήτων σε ένα περιβάλλον με λίγη πίεση, ενισχύοντας την επιτυχία στην εργασία. Διαθεματική Προσέγγιση Ολοκληρωμένη διδασκαλία: Συνδυάζει πολλαπλά πεδία ή μαθήματα για να αναπτύξει γνώσεις και δεξιότητες. Κριτική Σκέψη: Διευκολύνει τις συνδέσεις μεταξύ θεμάτων, εμβαθύνοντας την κατανόηση και ενισχύοντας τις δεξιότητες κριτικής σκέψης. Διάκριση Ανταποκρινόμενη Διδασκαλία: Αντιμετωπίζει τις διαφορετικές ανάγκες των μαθητών με ποικίλο περιεχόμενο, εργαλεία, εργασίες και αξιολογήσεις.



- **Μοναδικές Ανάγκες:** Αναγνωρίζει και καλύπτει τις μοναδικές ανάγκες κάθε μαθητή για να εξασφαλίσει επιτυχία σε πολλαπλά επίπεδα.

ΚΛΕΙΣΙΜΟ

- **Συμπληρώστε τα κενά:** Απαιτεί από τους μαθητές να χρησιμοποιήσουν ενδείξεις από τα συμφραζόμενα και βασικές γνώσεις για να συμπληρώσουν προτάσεις.
- **Κατανόηση Κειμένου:** Επιδεικνύει την κατανόηση και τη γνώση λεξιλογίου μέσω τη ολοκλήρωσης αποσπασμάτων.

(Ο Wilson L. Taylor επινόησε τον όρο «διαδικασία κλεισίματος» το 1953 για την τεχνική αξιολόγησης της αναγνωστικής κατανόησης της διαγραφής κάθε 5ης λέξης σε μια πρόταση και της απαίτησης από τους μαθητές να γράψουν σε μια απάντηση. Αυτή η τεχνική έχει προσαρμοστεί ευρέως για διδακτικές ρυθμίσεις για να δώσει στους δασκάλους ανατροφοδότηση στις ατομικές γλωσσικές δεξιότητες των μαθητών.)

Ασκήσεις Δημιουργίας λεξιλογίου

- **Χάρτες ιδεών MindMaps :** Οπτικά εργαλεία που βοηθούν στην εκμάθηση και την οργάνωση του λεξιλογίου.
- **Οργανωτές γραφικών:** Εργαλεία όπως Spider Maps, Χρονοδιαγράμματα και Venn Diagrams για τη βελτίωση της διατήρησης του λεξιλογίου.
- **Κάρτες Flash:** Διαδικτυακές και φυσικές κάρτες για εξάσκηση μέσω επαναληπτικής τεχνικής.
- **Επιδείξεις και δείγματα:** Χρήση διαφόρων ασκήσεων για εισαγωγή και εξάσκηση του λεξιλογίου.

Διάλογος Δραστηριότητες

- **Ρεαλιστικοί διάλογοι:** Παρέχουν μοντέλα για τη σωστή χρήση και επιτρέπουν στους μαθητές να εξασκούν τη δημιουργία γλώσσας.
- **Πολλαπλές μορφές:** Οι διάλογοι μπορούν να είναι οπτικοί, ακουστικοί ή εκτυπωμένοι για πλήρη αισθητηριακή είσοδο.
- **Συμμετοχή μαθητών:** Οι δραστηριότητες περιλαμβάνουν παιχνίδι ρόλων, απομνημόνευση, ανοιχτή απάντηση και συγγραφή σεναρίου.

Επίλυση Προβλήματος συνομιλίες

- **Ρεαλιστικά σενάρια:** Χρησιμοποιήστε καταστάσεις της πραγματικής ζωής για να διδάξετε την κριτική σκέψη και την ετοιμότητα του εργατικού δυναμικού.
- **Θετική πειθαρχία:** Διευκολύνει τις συναντήσεις της τάξης για την αντιμετώπιση προσωπικών ή ακαδημαϊκών προβλημάτων, σε συνεργασία.
- **Δομημένη διαδικασία:** Περιλαμβάνει θετικές επιβεβαιώσεις, παρουσίαση προβλημάτων και ομαδικές προτάσεις.

Ειδικός Ρόλος Λεξιλόγιο

Όροι προετοιμασίας και παραλαβής φαγητού, τεχνικές μαγειρέματος, φράσεις εξυπηρέτησης πελατών, καθαρισμός, ασφάλεια, απολύμανση, χρήση υπολογιστή

<https://www.literacycooperative.org/wp-content/uploads/2019/12/ContextualizedHospitalityCurriculum-web.pdf>



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο ΕΑΕΑ μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

Πλαίσιο Προόδου και Ορόσημα	Αρχάριος (A0) έως λειτουργική επάρκεια (B1)
Αναγνωρισθείς Προκλήσεις	Προβλήματα διατήρησης μνήμης, άγχος μαθητή, δυσκολίες στην ανάγνωση/γραφή
Προσαρμοστικές Στρατηγικές	Οπτικά βοηθήματα, απλοποιημένα υλικά, συχνή επανάληψη, πρακτική ομιλίας
Αποτελέσματα Επιτεύχθηκε	Βελτιωμένα ποσοστά διατήρησης μαθητών, απόκτηση δεξιοτήτων και επιτυχία στην απασχόληση μεταξύ των αποφοίτων

Καλύτερη πρακτική 3

Τμήμα	Καθέκαστα
Όνομα προγράμματος και πάροχος	English4Hotels, English4Hotels Software Platform Company
Χώρα και Γλώσσα	Διάφορες χώρες, αγγλικά
- στόχος	Μαθητές που κυμαίνονται από μεσαία έως προχωρημένα επίπεδα αγγλικών (B1, B2, C1, ακόμη και C2 στην κλίμακα CEFR)
Βασικοί Στόχοι	Εκπαίδευση του προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών στον κλάδο της φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης ξενοδοχείων, της ρεσεψιόν, των θυρωρών, της καθαριότητας, του προσωπικού εστιατορίου, των ξεναγών και άλλων θέσεων προσωπικού ξενοδοχείου. Το πρόγραμμα στοχεύει στη βελτίωση των γλωσσικών δεξιοτήτων και των συνολικών επικοινωνιακών ικανοτήτων σε συγκεκριμένο περιβάλλον εργασίας. Το πρόγραμμα παρέχει εξατομικευμένες εμπειρίες μάθησης μέσω μιας πλατφόρμας λογισμικού που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αυτόματο εργαλείο διδασκαλίας ή ως πόρος μεικτής μάθησης.
Ρόλοι Εργασίας Σκεπαστός	καθαριότητα, βοήθεια κουζίνας και περαιτέρω εργασίες σε εστιατόρια, ρεσεψιόν, διαχείριση αποθεμάτων, διαχείριση ξενοδοχείου
Μέθοδοι διδασκαλίας	Μεικτή μάθηση, εργαλεία αυτόματης διδασκαλίας, μάθηση βάσει εργασιών, παιχνίδι ρόλων, ασκήσεις επανάληψης
Ειδικός Ρόλος Λεξιλόγιο	Επισκέπτης, είδη καθαρισμού, εξοπλισμός κουζίνας, διαδικασίες υγιεινής https://www.english4hotels.com/#jumpto-activities
Πλαίσιο Προόδου και Ορόσημα	Από B1 έως Γ2



Αναγνωρισθείσες Προκλήσεις	
Προσαρμοστικές Στρατηγικές	• Μάθηση βάσει εργασιών: Οι δραστηριότητες σχεδιάζονται γύρω από εργασίες της πραγματικής ζωής που θα συναντήσουν οι εκπαιδευόμενοι στους ρόλους φιλοξενίας τους. • Παιχνίδι ρόλων: Οι εκπαιδευόμενοι εξασκούν σενάρια που μπορεί να αντιμετωπίσουν στη δουλειά, όπως η αντιμετώπιση δύσκολων πελατών ή η λήψη κρατήσεων. • Ασκήσεις επανάληψης: Συχνή επανάληψη βασικού λεξιλογίου και φράσεων για την ενίσχυση της μάθησης. • Οπτικά βοηθήματα: Χρήση εικόνων, διαγραμμάτων και άλλων οπτικών εργαλείων για να βοηθήσουν τους μαθητές να κατανοήσουν και να θυμηθούν νέες πληροφορίες. • Απλοποιημένα Υλικά: Παροχή περιεχομένου που είναι εύκολα κατανοητό, αναλύοντας σύνθετες πληροφορίες σε διαχειρίσιμα μέρη. • Πρακτική ομιλίας χαμηλού στοιχήματος: Ενθάρρυνση των μαθητών να εξασκηθούν στην ομιλία σε περιβάλλον ελάχιστης πίεσης για να χτίσουν αυτοπεποίθηση. • Διαδραστικές Δραστηριότητες: Συμμετοχή των μαθητών με διαδραστικές ασκήσεις, συμπεριλαμβανομένων εργασιών ανάγνωσης, γραφής, ακρόασης και ομιλίας. • Προσαρμοσμένες Διαδρομές Μάθησης: Προσαρμογή της μαθησιακής εμπειρίας ώστε να ανταποκρίνεται στις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή. • Πιστοποίηση: Προσφορά ψηφιακών πιστοποιητικών ή διπλωμάτων μετά την ολοκλήρωση των ενοτήτων για την επικύρωση των δεξιοτήτων και των γνώσεων των μαθητών.
Αποτελέσματα Επιτεύχθηκε	• Βελτιωμένες δεξιότητες επικοινωνίας: Οι εκπαιδευόμενοι έχουν δείξει σημαντική βελτίωση στην ικανότητά τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά στα αγγλικά, κάτι που είναι κρίσιμο για τους ρόλους τους στον κλάδο της φιλοξενίας. • Αυξημένη Ετοιμότητα για Εργασία: Οι απόφοιτοι του προγράμματος είναι καλύτερα προετοιμασμένοι για τους εργασιακούς τους ρόλους, με πρακτικές δεξιότητες και γνώσεις που τους καθιστούν πιο ανταγωνιστικούς στην αγορά εργασίας. • Θετικά σχόλια από τους εργοδότες: Οι εργοδότες ανέφεραν υψηλότερη ικανοποίηση από την απόδοση των εργαζομένων που ολοκλήρωσαν το πρόγραμμα, σημειώνοντας καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών και επαγγελματισμό.

Πρακτικές Εφαρμογές και Συστάσεις

Με βάση τις τρεις καλύτερες πρακτικές, εδώ οι συστάσεις που μπορούν να προσαρμοστούν για το EmpowerHer :

1. **Μάθηση Βασισμένη Σε Καθήκοντα:** Το WELL Resources και το English4Hotels χρησιμοποιούν μάθηση βασισμένη σε καθήκοντα όπου οι δραστηριότητες σχεδιάζονται γύρω από



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

πραγματικές συνθήκες εργασίες που οι μαθητές θα συναντήσουν ως εκπαιδευόμενοι στους ρόλους τους στη φιλοξενία.

Σύσταση: Εφαρμόστε δραστηριότητες εκμάθησης βάσει εργασιών που προσομοιώνουν πραγματικές εργασίες φιλοξενίας, όπως διεκπεραίωση ερωτήσεων επισκεπτών, διαδικασίες καθαρισμού και προετοιμασία φαγητού. Αυτή η προσέγγιση θα κάνει τη μάθηση πιο σχετική και πρακτική για τις γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλά τυπικά προσόντα.

2. **Παιχνίδι ρόλων και διαδραστικές δραστηριότητες:** Στο αναλυτικό πρόγραμμα Φιλοξενίας & Υπηρεσιών Φαγητού με βάση τα συμφραζόμενα και το English4Hotels, χρησιμοποιούν παιχνίδια ρόλων και διαδραστικές δραστηριότητες για να εξασκήσουν σενάρια που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι εκπαιδευόμενοι στη δουλειά.

Σύσταση : Ενσωματώστε ασκήσεις παιχνιδιού ρόλων όπου οι μαθητές εξασκούν κοινά σενάρια φιλοξενίας. Οι διαδραστικές δραστηριότητες, όπως οι διάλογοι και οι συνομιλίες επίλυσης προβλημάτων, μπορούν να βοηθήσουν στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και στη βελτίωση των γλωσσικών δεξιοτήτων σε ένα υποστηρικτικό περιβάλλον.

3. **Οπτικά βοηθήματα και απλοποιημένο υλικό:** Οι πόροι WELL δίνουν έμφαση στη χρήση οπτικών βοηθημάτων, φωτογραφιών, διαγραμμάτων και απλοποιημένων υλικών για να κάνουν τη μάθηση πιο προσιτή.

Σύσταση: Χρησιμοποιήστε οπτικά βοηθήματα, σαφή γλώσσα και δομημένες διατάξεις για να παρουσιάσετε τις πληροφορίες. Η παροχή απλοποιημένου υλικού με άφθονη οπτική υποστήριξη μπορεί να βοηθήσει τους μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα να κατανοήσουν καλύτερα και να καταλάβουν καλύτερα νέες έννοιες.

4. **Ασκήσεις δημιουργίας λεξιλογίου:** Το πρόγραμμα σπουδών Hospitality & Food Service χρησιμοποιεί διάφορες ασκήσεις δημιουργίας λεξιλογίου, όπως MindMaps , οργανωτές γραφικών και κάρτες flash.

Σύσταση: Εισαγάγετε ασκήσεις δημιουργίας λεξιλογίου προσαρμοσμένες στον κλάδο της φιλοξενίας. Χρησιμοποιήστε εργαλεία όπως MindMaps , οργανωτές γραφικών και κάρτες flash για να βοηθήσετε τους μαθητές να αποκτήσουν και να διατηρήσουν το λεξιλόγιο για τη συγκεκριμένη εργασία.

5. **Εκμάθηση με βάση τα συμφραζόμενα:** Το πρόγραμμα σπουδών Φιλοξενίας και Υπηρεσιών Φαγητού με βάση τα συμφραζόμενα παρέχει οδηγίες σε πραγματικές συνθήκες, εστιασμένες στην καριέρα, για να κάνει τη μάθηση πιο σχετική.

Σύσταση : Εφαρμόστε μαθησιακές δραστηριότητες που συνδέουν τη γλώσσα και τις δεξιότητες σε πραγματικές συνθήκες επαγγελματικών σεναρίων. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τους μαθητές να κατανοήσουν πώς οι γλωσσικές τους δεξιότητες εφαρμόζονται απευθείας στους ρόλους της δουλειάς τους και στις καθημερινές τους εργασίες στον τομέα της φιλοξενίας.



3. Ψηφιακό Εργαλείο Αξιολόγησης για την Κατάκτηση Γλωσσών

Εισαγωγή

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι η αξιολόγηση ψηφιακών εργαλείων που υποστηρίζουν την κατάκτηση γλώσσας για αρχάριους μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα, ειδικά για όσους στοχεύουν σε επαγγελματική εργασία στον κλάδο της φιλοξενίας. Θα αξιολογήσουμε ψηφιακά εργαλεία και εφαρμογές κατάλληλες για τη διδασκαλία βασικού και ειδικού λεξιλογίου για εργασία στα ισπανικά, γερμανικά και ελληνικά. Αυτά τα εργαλεία θα πρέπει να παρέχουν προσβάσιμες, διαδραστικές εργασίες και μαθησιακές εμπειρίες για την ενίσχυση της διατήρησης του λεξιλογίου και την υποστήριξη της γλωσσικής προόδου από **το A0 στο B1**.

Σκοπός και Εύρος της Μελέτης

- **Προσδιορίστε 3 ψηφιακά εργαλεία** που προσφέρουν γλωσσική υποστήριξη σε επίπεδο αρχαρίου, με έμφαση στο λεξιλόγιο για τη συγκεκριμένη εργασία και στη μάθηση βάσει του περιβάλλοντος για εργασίες στον κλάδο της φιλοξενίας.
- Προσδιορίστε τη χρησιμότητα, τις επιλογές γλώσσας και τα χαρακτηριστικά αφοσίωσης κάθε εργαλείου, με έμφαση σε μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα και την ευκολία της χρήσης.
- Αξιολογήστε το περιεχόμενο που σχετίζεται με τον κλάδο της φιλοξενίας
- Παρέχετε συστάσεις για το πώς κάθε ψηφιακό εργαλείο θα μπορούσε να ενσωματωθεί στο πρόγραμμα EmpowerHer.

Μεθοδολογία για την Αξιολόγηση Ψηφιακών Εργαλείων

- **Τρία ψηφιακά εργαλεία εκμάθησης γλωσσών**, φιλικά και προσβάσιμα για αρχάριους, υποστηρίζουν επιλογές γλώσσας στα ισπανικά, γερμανικά και ελληνικά.
- Κάθε εργαλείο εξετάζεται σε σχέση με τη χρησιμότητά του, τις διαθέσιμες γλώσσες, τη συνάφεια του περιεχομένου με τον τομέα της φιλοξενίας και τα χαρακτηριστικά που υποστηρίζουν ενήλικες μαθητές με περιορισμένης αναγνωστικής ικανότητας.

Ψηφιακό εργαλείο 1

Τμήμα	Καθέκαστα
Όνομα εργαλείου και πάροχος	Duolingo – Αναπτύχθηκε από την Duolingo, Inc.
Υποστηρίζεται Γλώσσες	Υποστηρίζονται ισπανικά, γερμανικά και ελληνικά, μαζί με περισσότερες από 40 άλλες γλώσσες.
- στόχος	Το Duolingo απευθύνεται κυρίως σε μαθητές όλων των ηλικιών και επιπέδων επάρκειας, αλλά τα μαθήματα για αρχάριους το καθιστούν προσβάσιμο και σε



	μαθητές με χαμηλή αναγνωσιμότητα. Η προσέγγιση (σαν παιχνίδι) είναι ιδιαίτερα ελκυστική για εκείνους που έχουν ελάχιστη προηγούμενη εμπειρία στην εκμάθηση γλωσσών.
Ευχρηστία και Προσιτότητα	• Απλότητα διεπαφής : Η διεπαφή του Duolingo είναι διαισθητική, με ελάχιστες οδηγίες που βασίζονται σε κείμενο. Οι δραστηριότητες παρουσιάζονται σε μικρές, διαχειρίσιμες ενότητες κατάλληλες για μαθητές με χαμηλή αναγνωσιμότητα. • Πλοήγηση : Απλή πλοήγηση με οπτικές ενδείξεις και μπάρα παρακολούθησης προόδου, που εξασφαλίζουν την προσβασιμότητα. • Προσβασιμότητα : Διατίθεται σε πολλές πλατφόρμες (ιστός, iOS, Android), με επιλογές λειτουργίας εκτός σύνδεσης για χρήστες κινητών.
Χαρακτηριστικά δέσμευσης	• Τα στοιχεία του παιχνιδιού περιλαμβάνουν: ○ Παρακολούθηση γραμμών για την ενθάρρυνση της καθημερινής εξάσκησης. ○ Πίνακες κατάταξης για την ενίσχυση του ανταγωνισμού. ○ Σύστημα επιβράβευσης με πόντους επιβράβευσης και επιτεύγματα. • Διαδραστικές ασκήσεις όπως κουίζ πολλαπλών επιλογών, δραστηριότητες με σύρσιμο και απόθεση, και πληκτρολόγηση βοηθούν στη διατήρηση του ενδιαφέροντος των μαθητών.
Δομή Προόδου	Δομημένη διαδρομή : Τα μαθήματα ακολουθούν μια γραμμική δομή από αρχάριους (A0) έως ενδιάμεσους (B1). Προσαρμοστική μάθηση : Η δυσκολία προσαρμόζεται με βάση την απόδοση. Ορόσημα : Οι ενότητες περιλαμβάνουν σημεία ελέγχου που δοκιμάζουν τη αθροιστική γνώση πριν προχωρήσουν.
Υποστήριξη λεξιλογίου	Γενικό λεξιλόγιο : Ισχυρή βάση στο βασικό λεξιλόγιο (π.χ. χαιρετισμοί, κοινά αντικείμενα). Λεξιλόγιο Ειδικό για Φιλοξενία : Περιορισμένη άμεση υποστήριξη για λεξιλόγιο που αφορά συγκεκριμένη εργασία, αν και οι μαθητές μπορούν να δημιουργήσουν προσαρμοσμένα σύνολα εξάσκησης με τη δυνατότητα "Duolingo για σχολεία" του Duolingo.
Μάθηση με βάση το πλαίσιο	Το πλαίσιο περιορίζεται σε γενικά καθημερινά σενάρια (π.χ. παραγγελία φαγητού, αίτημα για οδηγίες). Δεν διαθέτει σαφείς ενότητες βασισμένες σε εργασίες σχετικές με τη φιλοξενία προσαρμοσμένες σε σενάρια που αφορούν τον συγκεκριμένο κλάδο.
Συνομιλητική πρακτική	Speaking Practice : Προσφέρει ασκήσεις αναγνώρισης φωνής για βελτίωση της προφοράς και της ευχέρειας. Conversational Drills : Περιλαμβάνει βασικούς προσομοιωμένους διαλόγους, αν και λείπουν τα ειδικά πλαίσια για τον κλάδο της φιλοξενίας.
Υποστήριξη οπτικού και ήχου	Οπτικά μέσα : Υποστηρίζουν την απόκτηση λεξιλογίου μέσω της εικόνας. Ήχος : Ηχογραφήσεις υψηλής ποιότητας από εγγενείς ομιλητές για εξάσκηση στην ακρόαση. Η ομιλία είναι καθαρή και σε ταχύτητες τέτοιες ώστε να είναι φιλικές προς τους αρχάριους.
Απλοποιημένες επιλογές γλώσσας	Οι οδηγίες και οι προτροπές χρησιμοποιούν απλοποιημένη, φιλική προς τους αρχάριους γλώσσα.

	Άμεσες μεταφράσεις και υποδείξεις είναι διαθέσιμες για τις δύσκολες λέξεις.
Ανατροφοδότηση και Ενίσχυση	Άμεση ανατροφοδότηση : Άμεση διόρθωση για λάθη, με επεξηγήσεις που παρέχονται για λανθασμένες απαντήσεις. Παρακολούθηση προόδου : Εμφανίζει καθημερινές κατά συρροή, κερδισμένες ανταμοιβές και δεξιότητες που έχουν κατακτηθεί. Προτροπές παρακίνησης : Ενθαρρύνει τους μαθητές να διατηρήσουν τη συμμετοχή τους μέσω υπενθύμισης και των ανταμοιβών.

Ψηφιακό εργαλείο 2

Τμήμα	Καθέκαστα
Όνομα εργαλείου και πάροχος	ChatGPT – Αναπτύχθηκε από την OpenAI .
Υποστηρίζεται Γλώσσες	Ενώ έχει σχεδιαστεί κυρίως για αγγλικά, το ChatGPT μπορεί να υποστηρίξει πολλές γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των ισπανικών, γερμανικών και ελληνικών, για μετάφραση, πρακτική συνομιλίας και δημιουργία λεξιλογίου.
- στόχος	Το ChatGPT εξυπηρετεί ένα ευρύ κοινό, συμπεριλαμβανομένων εκπαιδευτικών, μαθητών και επαγγελματιών. Η ευελιξία του το καθιστά κατάλληλο για αρχάριους μαθητές, συμπεριλαμβανομένων ατόμων με χαμηλά τυπικά προσόντα, καθώς μπορεί να προσαρμοστεί σε απλά ερωτήματα και να παρέχει προσαρμοσμένες απαντήσεις.
Ευχρηστία και Προσιτότητα	- Απλότητα διεπαφής: Εύχρηστη διεπαφή με είσοδο και έξοδο βάσει κειμένου. Οι μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα επωφελούνται από απλοποιημένες ερωτήσεις και απαντήσεις. - Πλοήγηση: Εξαιρετικά ευέλικτη — προσβάσιμη μέσω της πλατφόρμας του OpenAI και ενσωματωμένη σε εφαρμογές τρίτων. - Προσβασιμότητα: Διατίθεται σε πλατφόρμες ιστού και κινητών.
Χαρακτηριστικά δέσμευσης	- Εξαιρετικά διαδραστικό, προσφέροντας σε πραγματικό χρόνο, εξατομικευμένες συνομιλίες και εξηγήσεις. - Προσαρμόσιμα στυλ αλληλεπίδρασης με βάση τις ανάγκες των χρηστών (π.χ. απλές εξηγήσεις, δομημένα μαθήματα). - Ενθαρρύνει την επαναληπτική μάθηση μέσω επακόλουθων ερωτήσεων και προτάσεων.
Δομή Προόδου	- Δομημένη μάθηση: Δεν είναι εγγενώς δομημένη, αλλά μπορεί να μιμηθεί μια δομημένη εξέλιξη όταν καθοδηγείται από προτροπές. - Εξατομίκευση: Μπορεί να δημιουργήσει προσαρμοσμένες διαδρομές μάθησης προσαρμοσμένες στους στόχους του εκπαιδευόμενου, συμπεριλαμβανομένης της προόδου από A0 σε B1. - Ευελιξία: Προσαρμόζεται στο ρυθμό του μαθητή και εστιάζει σε αδύναμα σημεία τα οποία εντοπίζει.
-	-
- Υποστήριξη λεξιλογίου	- Γενικό λεξιλόγιο: Ισχυρή ικανότητα για εκμάθηση βασικού λεξιλογίου και γραμματικής. - Λεξιλόγιο σχετικό με τον τομέα της φιλοξενίας: Εξαιρετική υποστήριξη για όρους που αφορούν τις συγκεκριμένες θέσεις εργασίας, όπως προσαρμοσμένες λίστες λεξιλογίου και ασκήσεις πρακτικής για ειδικούς ρόλους στη συγκεκριμένη εργασία (π.χ. "κράτηση", "προμήθειες καθαρισμού", "ικανοποίηση επισκεπτών").



Μάθηση με βάση το πλαίσιο	- Διαπρέπει στη δημιουργία σεναρίων μάθησης βασισμένων σε εργασίες, όπως η εξάσκηση αλληλεπιδράσεων με πελάτες σε ξενοδοχείο ή εστιατόριο.. - Μπορεί να προσομοιώσει συνομιλίες που αφορούν τη φιλοξενία (π.χ. λήψη παραγγελιών, χειρισμός παραπόνων επισκεπτών).
Πρακτική Συνομιλίας	- Πρακτική ομιλίας: Ενώ δεν διαθέτει άμεση φωνητική αλληλεπίδραση, ενσωματώνεται με πλατφόρμες μετατροπής φωνής σε κείμενο για ασκήσεις συνομιλίας. - Προσομοίωση διαλόγου: Δημιουργεί ρεαλιστικά σενάρια συνομιλίας για την εξάσκηση των δεξιοτήτων συνομιλίας σε περιβάλλοντα φιλοξενίας.
Υποστήριξη οπτικού και ήχου	- Οπτικά: Δεν διαθέτει εγγενή οπτικά μηνύματα, αλλά μπορεί να καθοδηγήσει τους μαθητές να δημιουργήσουν κάρτες flash ή να βρουν πόρους που βασίζονται σε εικόνες. - Ήχος: Απαιτεί ενσωμάτωση με εργαλεία τρίτων για έξοδο ήχου, όπως η μετατροπή κειμένου σε ομιλία ή το αντίστροφο.
Απλοποιημένες επιλογές γλώσσας	- Προσαρμόζει τις απαντήσεις ώστε να ταιριάζουν με την επάρκεια των μαθητών, χρησιμοποιώντας απλοποιημένη γλώσσα για επεξηγήσεις και εξάσκηση. - Μπορεί να μεταφράσει σύνθετες οδηγίες σε εκδόσεις φιλικές για αρχάριους.
Ανατροφοδότηση και Ενίσχυση	- Ανατροφοδότηση: Παρέχει άμεσες διορθώσεις και εξηγήσεις για λάθη, ενισχύοντας τη μάθηση. - Παρακολούθηση προόδου: Δεν υπάρχει ενσωματωμένη παρακολούθηση, αλλά οι μαθητές ή οι εκπαιδευτές μπορούν να παρακολουθούν την πρόοδο αποθηκεύοντας τις αλληλεπιδράσεις. - Προτροπές παρακίνησης: Ενθαρρύνει τη συνεχή μάθηση μέσω θετικής ενίσχυσης και προσαρμοσμένων προτάσεων.

Ψηφιακό εργαλείο 3

Τμήμα	Καθέκαστα
Όνομα εργαλείου και πάροχος	Busuu – Αναπτύχθηκε με Busuu Limited.
Υποστηρίζεται Γλώσσες	Το Busuu προσφέρει μαθήματα σε 13 γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των ισπανικών, γερμανικών και ελληνικών, με επιλογές κατάλληλες για αρχάριους έως προχωρημένους μαθητές (Α0 έως C1).
- στόχος	Το Μπουσούου είναι σχεδιασμένο για μαθητές όλων των επιπέδων , με έμφαση στην οργάνωση και την πρακτική απόκτηση γλώσσας .Τα χαρακτηριστικά του, φιλικά προς τους αρχαίους, το καθιστούν προσβάσιμο σε μαθητές με χαμηλή αναγνωστική ικανότητα που στοχεύουν στην ανάπτυξη .
Ευχρηστία και Προσιτότητα	- Απλότητα διεπαφής: Φιλική προς το χρήστη και οπτικά ελκυστική διασύνδεση. Τα μαθήματα είναι διαισθητικά, με σαφείς οδηγίες που υποστηρίζουν μαθητές χαμηλή αναγνωστική ικανότητα. - Πλοήγηση: Απλή και οργανωμένη σε μονάδες μεγέθους μπουικιάς για ευκολία στη χρήση. - Προσβασιμότητα: Διατίθεται στον ιστό, στο iOS και στο Android, με ορισμένες λειτουργίες προσβάσιμες εκτός σύνδεσης.
Χαρακτηριστικά δέσμευσης	- Gamified στοιχεία όπως: • Ορόσημα προόδου για την παρακολούθηση των επιτευγμάτων. • Διαδραστικές ασκήσεις, όπως εργασίες αντιστοίχισης και πληκτρολόγησης. - Τα κοινωνικά χαρακτηριστικά peer-to-peer επιτρέπουν στους μαθητές να αλληλεπιδρούν με φυσικούς ομιλητές για ανατροφοδότηση και εξάσκηση.



Δομή Προόδου	- Structured Pathway: Οργανωμένα μαθήματα που καθοδηγούν τους μαθητές από τα επίπεδα A0 (αρχάριοι) έως B1/B2 (μέσο/ανώτερο-μέσο). - Εξατομίκευση: Προσαρμόζει τα μαθήματα στους στόχους των μαθητών, συμπεριλαμβανομένων των επαγγελματικών τους ή συγκεκριμένων στόχων για ταξίδια. - Ευθυγράμμιση CEFR: Τα μαθήματα ευθυγραμμίζονται με το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς (CEFR).
Υποστήριξη λεξιλογίου	- Γενικό λεξιλόγιο: Ισχυρή εστίαση στο θεμελιώδες λεξιλόγιο και τη γραμματική. - Λεξιλόγιο Ειδικό για τον κλάδο της φιλοξενίας: Προσφέρει περιορισμένη άμεση υποστήριξη για το λεξιλόγιο του κλάδου. Ωστόσο, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να επικεντρωθούν σε θέματα επαγγελματικής φύσης, χρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες ενότητες και την προσαρμοσμένη πρακτική.
Μάθηση με βάση το πλαίσιο	- Περιλαμβάνει πρακτικά σενάρια πραγματικής ζωής, όπως η παραγγελία φαγητού, η έκκληση για βοήθεια ή την μετακίνηση με τα μέσα μαζικής μεταφοράς. - Οι ασκήσεις με βάση τα συμφραζόμενα μιμούνται εργασίες πραγματικού κόσμου, αλλά δεν είναι προσαρμοσμένες ειδικά για τον τομέα της φιλοξενίας.
Συνομιλητική πρακτική	- Λεκτική πρακτική: Διαθέτει αναγνώριση φωνής για βελτίωση της προφοράς. - Αλληλεπίδραση με Φυσικούς Ομιλητές: Προσφέρει ευκαιρίες για εξάσκηση δεξιοτήτων συνομιλίας με φυσικούς ομιλητές εφαρμόζοντάς την μέσα στην κοινότητα.
Υποστήριξη οπτικού και ήχου	- Οπτικά: Εικονογραφήσεις και εικόνες υψηλής ποιότητας συνοδεύουν το λεξιλόγιο και τις ασκήσεις. - Ήχος: Εγγραφές φυσικών ηχίων με καθαρή προφορά που βοηθούν στην εξάσκηση στην ακρόαση και την ομιλία.
Απλοποιημένες επιλογές γλώσσας	- Κατά τη διάρκεια των μαθημάτων χρησιμοποιείται γλώσσα φιλική προς τους αρχάριους. - Προσφέρει μεταφράσεις και επεξηγήσεις για τις δύσκολες λέξεις και φράσεις.
Ανατροφοδότηση και Ενίσχυση	- Άμεση ανατροφοδότηση: Παρέχει διορθώσεις κατά τη διάρκεια των ασκήσεων με επεξηγήσεις για τα λάθη. - Παρακολούθηση προόδου: Παρακολουθεί τη συνολική πρόοδο, τα ολοκληρωμένα μαθήματα και τα επιτευχθέντα επίπεδα CEFR. - Ενθαρρυντικές προτροπές: Ενθαρρύνει τη συνέπεια μέσω υπενθυμίσεων, σειρών και εορτασμών.

Πρακτικές Εφαρμογές και Συστάσεις

Προτείνετε συγκεκριμένες πτυχές και τρόπους για να ενσωματώσετε το εργαλείο σε σχέδια μαθημάτων, όπως ασκήσεις λεξιλογίου, εξάσκηση εργασιών φιλοξενίας ή πρακτική συνομιλία

4. Λεξιλόγιο και Γλωσσικό Πλαίσιο Προόδου Ειδικού Ρόλου

Εισαγωγή

Αυτή η ενότητα παρέχει ένα πλαίσιο για τη διδασκαλία λεξιλογίου για συγκεκριμένους ρόλους και την υποστήριξη της γλωσσικής προόδου από το A0 στο B1. Επικεντρώθηκε στο λεξιλόγιο και τις



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά

γλωσσικές δεξιότητες που απαιτούνται για 4 συγκεκριμένους ρόλους φιλοξενίας - βοηθός κουζίνας, καθαρισμός σπιτιού, διαχείριση αποθεμάτων και βοηθός ρεσεψιόν.

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής του Πλαίσιο

Το πλαίσιο έχει στόχο να βοηθήσει τους σχεδιαστές προγραμμάτων σπουδών να δημιουργήσουν μια οργανωμένη πορεία για την εκμάθηση γλωσσικών δεξιοτήτων, του εξειδικευμένου λεξιλογίου για κάθε ρόλο καθώς και πρακτικές οδηγίες διδασκαλίας. Εστιάζοντας στις γλωσσικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για κάθε επαγγελματικό ρόλο, το πλαίσιο διασφαλίζει ότι οι μαθητές θα αναπτύξουν βαθμιαία το λεξιλόγιο και τις επικοινωνιακές δεξιότητες που χρειάζονται για να διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση τις εργασίες τους στους ρόλους τους στον τομέα της φιλοξενίας..

Μεθοδολογία

- Ένα **σύνολο βασικών όρων και φράσεων λεξιλογίου** για κάθε ρόλο, εστιάζοντας σε λέξεις που χρησιμοποιούνται συνήθως σχετικά με τις καθημερινές εργασίες, συμπεριλαμβανομένου του λειτουργικού λεξιλογίου και των φράσεων συνομιλίας.
- Καθορισμένα **γλωσσικά ορόσημα** για κάθε επίπεδο επάρκειας:
 - A0–A1 με βασικά ουσιαστικά και εντολές.
 - A1–A2 με σύντομες φράσεις και λεξιλόγιο για συγκεκριμένη εργασία.
 - A2–B1 με πλήρεις προτάσεις και φράσεις αλληλεπίδρασης με τον πελάτη.
- Πρακτικά σενάρια εργασίας** για κάθε ρόλο, που επιτρέπουν στους μαθητές να εφαρμόσουν το λεξιλόγιο σε ένα πλαίσιο.
- Οδηγίες διδασκαλίας**, όπως ασκήσεις ρόλων, οπτικά βοηθήματα και πρακτικές ασκήσεις.

1. Βοηθός Κουζίνας: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Προόδου Γλώσσας για Ειδικό Ρόλο

Τμήμα	Καθέκαστα
Βασικοί Όροι	Σκεύη Τηγάνι Μαχαίρι Σπάτουλα Πλάκα Λεκάνη Δοχείο Φούρνος Σόμπα Νεροχύτης Σαπούνι Πετσέτα Σανίδα κοπής Μίξερ Πιάτο



	Κάδος απορριμμάτων Μπριζόλα Πλύση Βρασμός Μάγειρας Σερβίρισμα Καθαρός Προετοιμάζω Φλούδα Ταραχή Ψήνω Μαρίδα Φέτα
Ομιλητικός Φράσεις	"Χρειάζεσαι βοήθεια;" "Είναι έτοιμο για σερβίρισμα;" "Τι ακολουθεί;" "Πού πάει αυτό;" «Να τα πλύνω αυτά; "Πώς το ετοιμάζω αυτό;" "Πού είναι ο κάδος απορριμμάτων;" "Είναι καθαρό αυτό;" «Μπορείς να μου περάσεις το μαχαίρι;» «Πότε είναι έτοιμο το φαγητό;»
Εστίαση λεξιλογίου A0– A1	Ουσιαστικά: Πιάτο, τηγάνι, νεροχύτης, σαπούνι, πετσέτα, σκουπίδια. Ρήματα: Καθαρίζω, πλένω, ψιλοκόβω, ανακατεύω, ξεφλουδίζω. Εντολές: "Πλύνε αυτό", "Καθαρίστε τον πάγκο", "Περάστε μου το πιάτο".
Εστίαση λεξιλογίου A1– A2	Φράσεις 1. "Πλένω τα πιάτα." 2. «Ετοιμάστε το σταθμό». 3. «Ανακάτεψε τη σούπα». 4. «Άνοψε το μάτι της κουζίνας». 5. «Βάλτε τα τηγάνια στο ράφι». 6. «Σκουπίστε τον πάγκο». 7. "Καθαρίστε την σανίδα κοπής." 8. "Σερβίρετε το γεύμα." 9. «Άναψε το φούρνο». 10. «Φέρε τα υλικά εδώ». Εκφράσεις προσανατολισμένες στην εργασία 1. «Καθαρίστε τις πατάτες». 2. «Στρώστε το τραπέζι». 3. «Πετάξτε τα σκουπίδια».



	«Ψιλοκόψτε τα λαχανικά». «Ανακατεύουμε τα υλικά». «Προσθέστε αλάτι στη σούπα». «Στοιβάξε τα πιάτα». "Ελέγξτε αν τα πιάτα είναι καθαρά." «Πλύνε τα σκεύη μετά τη χρήση». «Κόψτε το ψωμί σε φέτες». «Οργάνωσε τον αποθηκευτικό χώρο». «Διαχωρίστε τα σκουπίδια και τα ανακυκλώσιμα».
A2–B1 Εστίαση λεξιλογίου	Συνομιλητικές φράσεις «Ενημερώστε με αν χρειάζεστε κάτι άλλο». «Θα τελειώσω το κόψιμο των λαχανικών». "Θέλετε να αρχίσω να καθαρίζω;" "Είναι όλα έτοιμα για σερβίρισμα;" "Έχετε κάποια προτίμηση για το πώς θα πρέπει να προετοιμαστεί;" "Πού να βάλω αυτά τα πιάτα μετά το πλύσιμο;" «Ποιο είναι το επόμενο βήμα στη συνταγή;» «Θα ήθελες βοήθεια με αυτό;» «Πώς πρέπει να κανονίσουμε το γεύμα στα πιάτα;» «Θα κάνω εγώ αυτή τη δουλειά όσο εσύ τελειώνεις την άλλη». Εκπαιδευτικές φράσεις «Βεβαιωθείτε ότι τα τηγάνια είναι καθαρά πριν τα σερβίρετε». «Χρειάζεται να συμπληρώσουμε τα υλικά». «Σκουπίστε τη κουζίνα μετά το μαγείρεμα». «Οργάνωσε τα σκεύη στο συρτάρι». «Βεβαιωθείτε ότι όλα τα τρόφιμα αποθηκεύονται σωστά στο ψυγείο». «Ξέπλυνε καλά τα λαχανικά πριν τα κόψεις». "Απορρίψτε τα απορρίμματα της κουζίνας στον κάδο έξω." «Τοποθετείστε τα πιάτα και τα ποτήρια στο τραπέζι τακτοποιημένα». «Ελέγξτε τη θερμοκρασία του φούρνου πριν το ψήσιμο». "Τοποθετήστε ετικέτα στα δοχεία με την ημερομηνία πριν αποθηκεύσετε τα υπολείμματα."

Σενάριο 1	Σενάριο 1: Στύσιμο σταθμού γεύματος • Περιγραφή εργασίας : Οργανώστε πιάτα, σκεύη και πιάτα σερβιρίσματος για μπουφέ. • Λεξιλόγιο στόχου : Πιάτο, σκεύη, στήσιμο, προετοιμασία, σταθμός, καθαρισμός, οργάνωση. • Φράσεις στόχου : ○ «Πού πάνε τα πιάτα;» ○ «Ετοίμασε τα σκεύη εδώ». ○ "Καθαρίστε τον πάγκο πριν την τοποθέτηση."
Σενάριο 2	Σενάριο 2: Πλύσιμο πιάτων και καθαρισμός • Περιγραφή εργασίας : Πλύσιμο βρώμικων πιάτων και τακτοποίηση της κουζίνας μετά το σέρβις. • Λεξιλόγιο στόχου : Νεροχύτης, σαπούνι, πετσέτα, κάδος απορριμμάτων, καθαρισμός, πλύσιμο, τρίψιμο. • Φράσεις στόχου : ○ «Τρίψτε καλά τα τηγάνια». ○ «Στεγνώστε τα πιάτα με μια πετσέτα». ○ «Πετάξτε τα σκουπίδια μετά το καθάρισμα».
Οδηγίες διδασκαλίας	Παρέχετε εκπαιδευτικές μεθόδους όπως παιχνίδι ρόλων, οπτικά βοηθήματα (π.χ. flashcards με εργαλεία κουζίνας) και επαναλαμβανόμενες ασκήσεις ειδικά για τις εργασίες κουζίνας. - Παιχνίδι ρόλων : • Προσομοιώστε εργασίες κουζίνας, όπως προετοιμασία υλικών ή καθάρισμα πιάτων, χρησιμοποιώντας το λεξιλόγιο και τις εξειδικευμένες φράσεις. - Οπτικά βοηθήματα : • Flashcards με εικόνες εργαλείων και εξοπλισμού κουζίνας ,με ετικέτα με τα ονόματά τους. - Πρακτικές ασκήσεις : • Επανάληψη εντολών (π.χ. «Πλύντε το νεροχύτη», «Ψιλοκόψτε τα κρεμμύδια»). • Χωρίστε τους μαθητές σε ζευγάρια ,κάνοντας εξάσκηση ,στο να ρωτούν και να απαντούν με φράσεις όπως "Χρειάζεστε βοήθεια;" και «Ναι, παρακαλώ». - Προσομοιώσεις εργασιών : • Δημιουργήστε σενάρια κουζίνας πραγματικού κόσμου για να εξασκηθείτε σε οδηγίες πολλαπλών βημάτων χρησιμοποιώντας λεξιλόγιο για συγκεκριμένους ρόλους. - Παιχνίδια και Κουίζ : • Αντιστοίχιση εργασιών (π.χ. αντιστοίχιση σκευών με εργασίες) και κουίζ λεξιλογίου για την ενίσχυση της διατήρησης της μνήμης.



2. Οικοκυρικά: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Προόδου Γλωσσών για Ειδικό Ρόλο

Τμήμα	Καθέκαστα
Βασικοί Όροι	Ουσιαστικά 1. Ηλεκτρική σκούπα 2. Σκουπίδια 3. Πετσέτα 4. Σφουγγαρίστρα 5. Κάδος 6. Σκούπα 7. Φαράσι 8. Απορρυπαντικό 9. Σπρέι καθαρισμού 10. Γάντια 11. Ξεσκονόπανο 12. Σφουγγάρι 13. Πανί 14. Πλυντήριο 15. Σεντόνια 16. Μαξιλαροθήκη 17. Κουβέρτα 18. Χαλί 19. Καθρέπτης 20. Παράθυρο 21. Τουαλέτα 22. Νεροχύτης 23. Πάτωμα 24. Επιπλα 25. Ντουλάπι 26. Σαμπουάν 27. Χαρτί υγείας



	28. Σακούλα σκουπιδιών 29. Κουρτίνες 30. Κάλυμμα κρεβατιού
	Ρήματα 1. Σκουπίστε (π.χ. "Σκουπίστε με ηλεκτρική σκούπα το χαλί.") 2. Ξεσκονίστε(π.χ. "Ξεσκονίστε τα ράφια.") 3. Καθαρίστε (π.χ. "Καθαρίστε τα παράθυρα.") 4. Σφουγγαρίστε (π.χ. "Σφουγγαρίστε το πάτωμα.") 5. Σκουπίστε (π.χ. "Σκουπίστε τους μετρητές.") 6. Τρίψε (π.χ. "Τρίψε το νεροχύτη.") 7. Πλύνε (π.χ. "Πλύνε τις πετσέτες.") 8. Στεγνώστε (π.χ. "Στεγνώστε τα σεντόνια.") 9. Διπλώστε (π.χ. "Διπλώστε τα ρούχα.") 10. Αντικαταστήστε (π.χ. "Αντικαταστήστε τις πετσέτες.") 11. Οργανώστε (π.χ. "Οργανώστε της ντουλάπας.") 12. Γυαλίστε (π.χ. "Γυαλίστε τα έπιπλα.") 13. Σκουπίστε (π.χ. "Σκουπίστε το πάτωμα.") 14. Αδειάστε (π.χ. "Αδειάστε τα σκουπίδια.") 15. Αποθηκεύστε (π.χ. "Αποθηκεύστε τα προϊόντα περιποίησης.") 16. Τακτοποιήστε (π.χ. "Τακτοποιήστε το κάλυμμα.") 17. Αφαιρέστε (π.χ. "Αφαιρέστε τη σακούλα απορριμμάτων.") 18. Επιθεωρείστε (π.χ. "Επιθεωρείστε το μπάνιο.") 19. Ψεκάστε (π.χ. "Ψεκάστε το καθαριστικό.") 20. Ξεπλύνετε (π.χ. "Ξέβγαλε το σφουγγάρι.") 21. Αλλάξτε (π.χ. "Αλλάξτε τις μαξιλαροθήκες.") 22. Αντικαταστήστε (π.χ. "Αντικαταστήστε το χαρτί υγιείας.") 23. Αποθηκεύστε (π.χ. "Αποθηκεύστε τα είδη καθαρισμού.") 24. Ελέγξτε (π.χ. "Ελέγξτε για πράγματα που λείπουν.") 25. Απολυμάνετε (π.χ. "Απολύμανση των επιφανειών.")
Ομιλητικός Φράσεις	- "Γεια, μπορώ να σε βοηθήσω;" - «Χρειάζεσαι περισσότερες πετσέτες;» - «Μπορώ να καθαρίσω το δωμάτιο τώρα;»



	- «Θα ήθελες φρέσκα σεντόνια;» - «Είναι όλα εντάξει με το δωμάτιό σας;» - «Ενημερώστε με αν χρειάζεστε κάτι». - «Χρειάζεστε επιπλέον μαξιλάρια ή κουβέρτες;» - «Μπορώ να βγάλω τα σκουπίδια». - «Παρακαλώ ενημερώστε με όταν είστε έτοιμοι για καθάρισμα». - «Θα μπορούσα να αντικαταστήσω τα προϊόντα περιποίησης ;
Εστίαση λεξιλογίου A0–A1	Βασικές Λέξεις 1. Καθαρός 2. Σφουγγαρίστρα 3. Πετσέτα 4. Σκουπίδια 5. Σκούπισμα με ηλεκτρική σκούπα 6. Κρεβάτι 7. Μαξιλάρι 8. Σεντόνι 9. Δωμάτιο 10. Σαπούνι 11. Νεροχύτης 12. Πάτωμα 13. Σαμπουάν 14. Σκόνη 15. Καθρέπτης Βασικές εντολές 1. «Καθαρίστε το δωμάτιο». 2. «Βγάλε τα σκουπίδια». 3. "Στρώστε τα κρεβάτια." 4. «Σκουπίστε με ηλεκτρική σκούπα το πάτωμα». 5. «Σκουπίστε το πάτωμα». 6. «Ξεσκονίστε τα ράφια». 7. «Άλλαξε τα σεντόνια». 8. «Ξεσκονίστε τον καθρέπτη». 9. «Αντικαταστήστε το σαπούνι».



	10. «Αδειάστε τον κάδο απορριμμάτων».
Εστίαση λεξιλογίου A1–A2	Απλές προτάσεις για εργασίες 1. «Μαζέψτε τα σκουπίδια». 2. «Ξεσκονίστε τα ράφια». 3. «Άλλαξε τις μαξιλαροθήκες». 4. «Σκούπισε κάτω από το κρεβάτι». 5. «Καθαρίστε τα παράθυρα». 6. «Αντικαταστήστε τις πετσέτες». 7. «Οργάνωσε την ντουλάπα». 8. «Σκουπίστε το τραπέζι». 9. «Αδειάστε τον κάδο απορριμμάτων». 10. «Αντικαταστήστε τα προϊόντα περιποίησης».
	Απλές προτάσεις για αιτήματα επισκεπτών 1. «Χρειάζεστε φρέσκες πετσέτες;» 2. «Θα θέλατε να καθαρίσω το μπάνιο;» 3. «Μπορώ να αντικαταστήσω τα σεντόνια σας;» 4. «Χρειάζεστε περισσότερο σαπούνι ή σαμπουάν;» 5. «Να σκουπίσω το πάτωμα τώρα;» 6. «Ενημερώστε με αν χρειάζεστε κάτι άλλο». 7. «Θα θέλατε να βγάλω τα σκουπίδια;» 8. «Θα καθαρίσω το δωμάτιο τώρα αν σας βολεύει». 9. «Θα θέλατε επιπλέον μαξιλάρια ή κουβέρτες;» 10. «Υπάρχει κάτι άλλο που μπορώ να σας βοηθήσω;»
A2–B1 Εστίαση λεξιλογίου	«Χρειάζεσαι κάτι άλλο;» «Μπορώ να επιστρέψω αργότερα αν είναι πιο βολικό για εσάς». «Θα θέλατε να καθαρίσω το δωμάτιο τώρα ή αργότερα;» «Έχω ανεφοδιάσει τις πετσέτες και τα προϊόντα περιποίησης σας· ενημερώστε με αν χρειάζεστε κάτι περισσότερο». "Παρατήρησα ότι η λάμπα έχει σβήσει, θα θέλατε να την αντικαταστήσω;" "Παρακαλώ ενημερώστε με αν υπάρχει κάτι συγκεκριμένο που θα θέλατε να καθαριστεί." "Μπορώ να σας βοηθήσω να τακτοποιήσετε τις βαλίτσες σας εάν χρειαστεί." "Είμαστε εδώ για να διασφαλίσουμε ότι η διαμονή σας είναι άνετη. Πώς μπορώ να σας βοηθήσω περαιτέρω;" "Αν κάτι δεν λειτουργεί στο δωμάτιο σας, μπορώ να ειδοποιήσω τη συντήρηση."

	"Θα μπορούσα να επιβεβαιώσω την ώρα που σας βολεύει για τον καθαρισμό αύριο;"
Σενάριο 1	Περιγραφή: Σε αυτό το σενάριο, ένα μέλος του προσωπικού καθαριότητας χαιρετά έναν επισκέπτη καθώς μπαίνει στο δωμάτιο. Ο στόχος είναι να κάνει τον επισκέπτη να νιώσει ευπρόσδεκτος, να προσφέρει βοήθεια και να προσφέρει μια επαγγελματική, φιλική εμπειρία. Λεξιλόγιο στόχου: - Επισκέπτης - Δωμάτιο - Καθαρός - Πετσέτα - Είδη περιποίησης - Κρεβάτι - Σκουπίδια - Παράθυρο - Λάμπα φωτός - Υγιεινή Φράσεις-στόχοι για χαιρετισμό και προσφορά βοήθειας: "Γεια, καλώς ήρθες στο δωμάτιό σου!" Ένας θερμός και ευγενικός χαιρετισμός για να κάνει τον επισκέπτη να νιώσει ευπρόσδεκτος. "Πώς μπορώ να σας βοηθήσω σήμερα;" Προσφέροντας βοήθεια και διασφαλίζοντας ότι ο επισκέπτης αισθάνεται ότι τον παρακολουθούν. «Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να καθαρίσω ή να κανονίσω για εσάς;» Ενθάρρυνση του επισκέπτη να ζητήσει πρόσθετες υπηρεσίες ή συγκεκριμένα αιτήματα. "Θα θέλατε φρέσκες πετσέτες ή προϊόντα περιποίησης;" Προσφέροντας επιπλέον προμήθειες για την κάλυψη των αναγκών του επισκέπτη. "Παρακαλώ ενημερώστε με εάν χρειάζεστε κάτι άλλο κατά τη διάρκεια της διαμονής σας." Καθησυχάζοντας τον επισκέπτη ότι μπορεί να ζητήσει περαιτέρω βοήθεια ανά πάσα στιγμή. «Αν χρειάζεστε βοήθεια με το δωμάτιό σας, είμαι διαθέσιμος να σας βοηθήσω». Επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας για να διασφαλιστεί ότι ο επισκέπτης είναι άνετος.



	7. «Θα φροντίσω να είναι όλα καθαρά και άνετα για εσάς». Παροχή διαβεβαίωσης και έμφαση στη δέσμευση για ποιοτική εξυπηρέτηση. 8. "Απολαύστε τη διαμονή σας!" Ένας ευχάριστος και ευγενικός αποχαιρετισμός για να κλείσει η αλληλεπίδραση με θετική νότα. Εστίαση διδασκαλίας: Λεξιλόγιο: Εστιάστε σε βασικά ουσιαστικά και ρήματα που σχετίζονται με εργασίες καθαριότητας (π.χ. δωμάτιο, καθαρισμός, πετσέτα, προϊόντα περιποίησης). Ευγενικές αλληλεπιδράσεις: Δώστε έμφαση στη χρήση ευγενικών φράσεων για να εξασφαλίσετε μια θετική εμπειρία επισκέπτη. Γλώσσα για προσφορά βοήθειας: Διδάξτε απλούς και σαφείς τρόπους για να προσφέρετε πρόσθετες υπηρεσίες ή να ζητήσετε συγκεκριμένες ανάγκες από τον επισκέπτη. Εξασκώντας αυτές τις φράσεις, οι μαθητές θα αναπτύξουν αυτοπεποίθηση στη χρήση κατάλληλου λεξιλογίου και ευγενικών εκφράσεων για να χαιρετήσουν και να βοηθήσουν αποτελεσματικά τους επισκέπτες.
Σενάριο 2	Περιγράψτε μια άλλη εργασία καθαριότητας (π.χ. "Καθαρισμός δωματίου μετά την αναχώρηση του επισκέπτη εξασφαλίζοντας ότι το δωμάτιο είναι έτοιμο για τον επόμενο.") και συμπεριλάβετε το λεξιλόγιο που απαιτείται για αυτήν τη δραστηριότητα.
Οδηγίες διδασκαλίας	Σενάριο 2: Καθαρισμός δωματίου μετά την αναχώρηση του επισκέπτη (Οικοκυρική υπηρεσία) Περιγραφή: Σε αυτό το σενάριο, το προσωπικό καθαριότητας προετοιμάζει ένα δωμάτιο για το επόμενο check-in μετά το check out ενός επισκέπτη. Η εργασία περιλαμβάνει τον καθαρισμό και την οργάνωση του δωματίου, την αντικατάσταση σεντονιών και τη διασφάλιση ότι το δωμάτιο είναι έτοιμο για νέους επισκέπτες. Λεξιλόγιο στόχου: - Κρεβάτι - Κουβέρτα - Μαξιλάρι - Σεντόνια - Πετσέτα - Σκουπίδια - Ηλεκτρική σκούπα - Ξεσκονόπανο - Είδη περιποίησης - Καθρέπτης

11. Πάτωμα
12. Παράθυρο
13. Σκόνη
14. Κάδος απορριμμάτων
15. Καθαρός
16. Υγιεινή
17. Ντους
18. Τουαλέτα
19. Σφουγγαρίστρα
20. Ανανέωση αποθεμάτων

Φράσεις στόχου για τον καθαρισμό του δωματίου:

1. «Θα αλλάξω τα σεντόνια και θα στρώσω το κρεβάτι».
2. «Πρέπει να σκουπίσω το πάτωμα και να ξεσκονίσω τα έπιπλα».
3. "Παρακαλώ ενημερώστε με αν θέλετε επιπλέον πετσέτες ή προϊόντα περιποίησης."
4. «Θα αδειάσω τον κάδο απορριμμάτων και θα αντικαταστήσω τις σακούλες».
5. «Θα καθαρίσω το μπάνιο, το νεροχύτη, το ντους και την τουαλέτα».
6. "Θα ανανεώσω τα προϊόντα περιποίησης. Χρειάζομαι σαπούνι, σαμπουάν και χαρτί υγείας."
7. «Το δωμάτιο είναι έτοιμο για τον επόμενο επισκέπτη».
8. «Αν χρειάζεστε κάτι άλλο, μη διστάσετε να με ρωτήσετε».

Εστίαση διδασκαλίας:

- **Λεξιλόγιο:** Εστιάστε σε βασικούς όρους καθαριότητας που σχετίζονται με εργασίες καθαρισμού (π.χ. κρεβάτι, σεντόνια, ηλεκτρική σκούπα, σφουγγαρίστρα, ανανέωση).
- **Φράσεις για συγκεκριμένες εργασίες:** Διδάξτε πρακτικές φράσεις για ενέργειες καθαρισμού (π.χ. «άδειασε τα σκουπίδια», «αλλάξτε τα σεντόνια»).
- **Ευγένεια και εξυπηρέτηση πελατών:** Ενισχύστε την ευγενική γλώσσα όταν αλληλεπιδράτε με επισκέπτες ή προϊσταμένους (π.χ. «Παρακαλώ ενημερώστε με», «Μπορείτε να ρωτήσετε»).
- **Ροή εργασιών:** Βοηθήστε τους μαθητές να κατανοήσουν τη σειρά των δραστηριοτήτων στον καθαρισμό του δωματίου, διασφαλίζοντας ότι μπορούν να εξηγήσουν λογικά τις ενέργειές τους.



Εξασκώντας αυτές τις φράσεις και το λεξιλόγιο, οι μαθητές θα είναι έτοιμοι να περιγράψουν και να εκτελέσουν αποτελεσματικά τις εργασίες που σχετίζονται με τον καθαρισμό ενός δωματίου μετά την αναχώρηση του πελάτη, ενώ ταυτόχρονα θα μπορούν να επικοινωνούν επαγγελματικά και ευγενικά με τους επισκέπτες ή τους προϊσταμένους τους.

3. Διαχείριση αποθεμάτων: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Προόδου Γλώσσας Ειδικού Ρόλου

Τμήμα	Καθέκαστα
Βασικοί Όροι	Βασικοί όροι: - Καταγραφή εμπορευμάτων - Ανεφοδιάζω - Προμήθειες - Ράφι - Κουτί - Στοκ - Αποθήκευση - Κάδος - Παραγγελία - Προϊόν - Είδος - Γραμμωτός κώδικας - Επιγραφή - Ποσότητα - Λήξη - Παραγγελία για τα προϊόντα που τελείωσαν - Διάρκεια ζωής - Επίδειξη - Αποθήκη - Διανομή - Απογραφή εμπορευμάτων - Παλέτα - Εμπορεύματα



	24. Καροτσάκι 25. Παρακολούθηση 26. Αποστολή 27. Επίπεδο αποθέματος 28. Υπερπληρώ 29. Έλλειψη αποθέματος 30. Πρακτική FIFO (First In, First Out)
Ομιλητικός Φράσεις	1. "Έχουμε αρκετό απόθεμα;" Χρησιμοποιείται όταν ελέγχεται εάν τα στοιχεία είναι επαρκή. 2. «Πού πρέπει να πάει αυτό;» Χρησιμοποιείται όταν δεν είστε σίγουροι για τη σωστή θέση αποθήκευσης ενός αντικειμένου. 3. «Παρακαλώ ανεφοδιάστε τα ράφια». Οδηγίες για την αναπλήρωση του αποθέματος στα ράφια. 4. "Μπορείς να οργανώσεις το απόθεμα στην αποθήκη;" Ζητήστε να ταξινομήσετε και να τακτοποιήσετε αντικείμενα στο αποθηκευτικό χώρο. 5. "Πρέπει να ελέγξω τα επίπεδα αποθέματος." Αίτημα για έλεγχο του τρέχοντος αριθμού αποθεμάτων. 6. "Είναι αυτό το είδος στο σύστημα απογραφής;" Ερώτηση σχετικά με το εάν ένα συγκεκριμένο προϊόν είναι καταχωρημένο στο απόθεμα. 7. "Παρακαλώ σημειώστε αυτά τα προϊόντα." Οδηγίες για την επισήμανση προϊόντων ή κιβωτίων. 8. "Ελέγξτε τις ημερομηνίες λήξης πριν από την ανανέωση των αποθεμάτων." Υπενθύμιση για την επαλήθευση των ημερομηνιών λήξης για την αποφυγή αποθήκευσης ληγμένων προϊόντων. 9. "Πρέπει να ξαναπαραγγείλουμε αυτό το προϊόν." Ζητήστε να κάνετε μια παραγγελία για ένα προϊόν που εξαντλείται. 10. "Το απόθεμα εξαντλείται· πρέπει να κάνουμε μια παραγγελία σύντομα." Προειδοποίηση ότι τα επίπεδα των αποθεμάτων μειώνονται και απαιτείται ανανέωση αποθεμάτων.
Εστίαση λεξιλογίου A0– A1	Βασικές λέξεις 1. Κουτί 2. Ράφι 3. Αποθήκη 4. Επισήμανση Παλέτας



	- Καταγραφή εμπορευμάτων - Παραγγελία - Προϊόν - Διανομή - Αποθήκη - Ποσότητα - Γραμμωτός κώδικας - Αποστολή - Εμπορεύματα - Ημερομηνία λήξης
	Βασικές εντολές "Ελέγξτε τα επίπεδα αποθεμάτων." «Ανανεώστε τα προϊόντα στα ράφια». "Βάλτε ετικέτα σε αυτά τα αντικείμενα." "Οργάνωση του αποθέματος ανά κατηγορία." "Μετρήστε το απόθεμα." «Μετακινήστε αυτά τα κουτιά στην αποθήκη». "Σαρώστε τους γραμμικούς κώδικες για παρακολούθηση." "Αντικαταστήστε τα ληγμένα προϊόντα." "Τακτοποιήστε τα προϊόντα στην παλέτα." "Ελέγξτε την αποστολή για αντικείμενα που λείπουν." "Αποθηκεύστε αυτά τα στοιχεία στον σωστό κάδο." "Παραγγείλετε ξανά τα μη διαθέσιμα είδη." "Επαληθεύστε την ποσότητα αυτής της παράδοσης." «Καθαρίστε και οργανώστε τον αποθηκευτικό χώρο». "Ανακυκλώστε τα αποθέματα χρησιμοποιώντας τη μέθοδο FIFO (Πρώτο Μέσα, Πρώτο Έξω)."
Εστίαση λεξιλογίου A1– A2	Απλές Οδηγίες για τη διαχείριση αποθέματος "Ελέγξτε τα επίπεδα αποθεμάτων." "Ξαναγεμίστε τα ράφια με αυτά τα προϊόντα." "Βάλτε ετικέτα στα κουτιά πριν τα αποθηκεύσετε." "Μετακινήστε αυτά τα αντικείμενα στο αποθήκη." "Οργάνωση των αντικειμένων ανά κατηγορία." "Αντικατάσταση ληγμένων προϊόντων με νέο απόθεμα." "Σαρώστε τους γραμμωτούς κώδικες για να ενημερώσετε το απόθεμα." "Μετρήστε τα αντικείμενα σε αυτό το ράφι." «Διαχωρίστε τα κατεστραμμένα προϊόντα». «Τακτοποιήστε τα κουτιά στην παλέτα».
	Σύντομες φράσεις για την Επικοινωνία «Έχουμε αρκετό απόθεμα;» « Πού να το βάλω αυτό ;» «Μπορείς να ελέγξεις τα επίπεδα αποθέματος ;» «Αυτό το προϊόν είναι εκτός αποθέματος ». «Χρειαζόμαστε να παραγγείλουμε ξανά αυτά τα προϊόντα .» «Η αποστολή έχει φτάσει .» «Παρακαλώ επισημάνετε αυτά τα προϊόντα πριν τα αποθηκεύσετε .» « Οργάνωσε την αποθήκη .»

	9. "Ελέγξτε την ημερομηνία λήξης των προϊόντων ." 10. «Τα προϊόντα είναι έτοιμα για διανομή. ."
A2–B1 Εστίαση λεξιλογίου	Σύνθετες οδηγίες 1. "Βεβαιωθείτε ότι η αποστολή ταιριάζει με τη λίστα παραγγελίας πριν την αποδεχτείτε." 2. "Ελέγξτε τις ημερομηνίες λήξης και περιστρέψτε το απόθεμα σύμφωνα με το FIFO (First In, First Out)." 3. "Οργανώστε τα στοιχεία ανά τύπο προϊόντος και επισημάνετε κάθε τμήμα για εύκολη πρόσβαση." 4. "Αναφέρετε αμέσως στον επόπτη τυχόν αποκλίσεις στην ποσότητα του αποθέματος." 5. «Διαχωρίστε τα κατεστραμμένα εμπορεύματα από τα υπόλοιπα και ετοιμάστε μια αναφορά για διασφάλιση ποιότητας». 6. "Παρακολουθήστε τα επίπεδα των αποθεμάτων εβδομαδιαία και υποβάλετε μια ενημερωμένη αναφορά αποθέματος." 7. "Επαναλάβετε τα είδη υψηλής ζήτησης πρώτα για να αποφύγετε καθυστερήσεις στις παραγγελίες των πελατών." 8. "Βεβαιωθείτε ότι όλα τα προϊόντα φέρουν ετικέτα με barcodes πριν τα αποθηκεύσετε στην αποθήκη." 9. «Προετοιμάστε τον χώρο παράδοσης, οργανώνοντας τις εξερχόμενες αποστολές κατά προτεραιότητα». 10. "Συντονιστείτε με την ομάδα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας για να προγραμματίσετε την έγκαιρη ανανέωση των προμηθειών." Προηγμένες φράσεις στο χώρο εργασίας 1. "Τελειώνει αυτό το προϊόν; Ας κάνουμε εκ νέου παραγγελία πριν εξαντληθεί το απόθεμα." 2. "Θα μπορούσατε να επαληθεύσετε εάν οι ποσότητες στο απόθεμα ταιριάζουν με τις εγγραφές του συστήματος;" 3. "Η νέα αποστολή πρέπει να ταξινομηθεί και να αποθηκευτεί στον καθορισμένο χώρο." 4. "Ενημερώστε το σύστημα απογραφής ώστε να αντικατοπτρίζει τις πρόσφατες προσαρμογές αποθεμάτων." 5. "Πρέπει να προγραμματίσουμε μια πλήρη καταμέτρηση αποθεμάτων για να συμβιβάσουμε τις διαφορές αποθεμάτων." 6. "Μπορείτε να επιβεβαιώσετε εάν οι αντικαταστάσεις προϊόντων έχουν συμπεριληφθεί στην αποστολή;" 7. "Ας δώσουμε προτεραιότητα στον έλεγχο αντικειμένων υψηλής αξίας για να διασφαλίσουμε ότι δεν υπάρχει ασυμφωνία." 8. "Ειδοποιήστε τον προμηθευτή για την έλλειψη και ζητήστε ταχεία παράδοση." 9. "Βεβαιωθείτε ότι τα εύθραυστα αντικείμενα είναι συσκευασμένα με ασφάλεια για μεταφορά." 10. «Πρέπει να αναδιοργανώσουμε το χώρο αποθήκευσης για να βελτιώσουμε την προσβασιμότητα και την αποτελεσματικότητα».
Σενάριο 1	Περιγραφή: Οι μαθητές προσομοιώνουν την οργάνωση και την αναπλήρωση του αποθέματος ενός καταστήματος.

	Λεξιλόγιο στόχου: Κουτί, ράφι, ετικέτα, αναδιάταξη, οργάνωση. Δείγματα φράσεων: "Παρακαλώ εφοδιάστε ξανά τα προμήθειες καθαρισμού." "Ελέγξτε αν τα προϊόντα έχουν τοποθετηθεί σωστά στα ράφια."
Σενάριο 2	Περιγραφή: Οι μαθητές εξασκούνται στην παρακολούθηση των επιπέδων αποθεμάτων και στον εντοπισμό στοιχείων που λείπουν. Λεξιλόγιο στόχου: Αποθέμα, γραμμωτός κώδικας, κομμάτι, οθόνη, ποσότητα. Δείγματα φράσεων: "Ας επαληθεύσουμε τα τρέχοντα επίπεδα αποθεμάτων." «Πρέπει να εντοπίσουμε τα αντικείμενα που εξαντλούνται».
Οδηγίες διδασκαλίας	Προτείνετε μεθόδους όπως παιχνίδι ρόλων για μέτρηση και ανανέωση αποθεμάτων, οπτικά βοηθήματα (π.χ. εικόνες ραφιών) και ασκήσεις για κοινές φράσεις.

4. Βοηθός ρεσεψιόν: Λεξιλόγιο και Πλαίσιο Προόδου Γλώσσας για Ειδικό Ρόλο

Τμήμα	Καθέκαστα
Βασικοί Όροι	Κράτηση Άφιξη Αναχώρηση Επισκέπτης Επιβεβαιώνω Εγγραφή Ρεσεψιόν Κάρτα-κλειδί Αριθμός δωματίου Σουίτα Αποσκευές Παροχές Ακύρωση Πληρωμή Παραλαβή Κατάθεση Αναβαθμίζω Νομοσχέδιο Ισορροπία Διαθέσιμος Κατελημμένος Διαθεσιμότητα Τιμή Φιλοφρόνηση Εξυπηρέτηση πελατών Δρομολόγιο Θυρωρός Αναγνώριση Check out αργά Κωδικός πρόσβασης Wi-Fi



Ομιλητικός Φράσεις	"Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;" Τυπικός χαιρετισμός για τους επισκέπτες στη ρεσεψιόν. "Μπορώ να έχω το όνομά σας, παρακαλώ;" Αίτημα αναγνώρισης του επισκέπτη. «Έχετε κάνει κράτηση ;» Συνήθης ερώτηση κατά την επαλήθευση μιας κράτησης. "Επιτρέψτε μου να επιβεβαιώσω τα στοιχεία της κράτησής σας." Φράση που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο των πληροφοριών κράτησης. "Το δωμάτιό σας είναι έτοιμο, ορίστε η κάρτα-κλειδί σας ." Φράση που ενημερώνει τους επισκέπτες ότι το check-in έχει ολοκληρωθεί. "Το πρωινό σερβίρεται από τις 07:00 έως τις 10:00" Χρήσιμο για την παροχή πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες. "Ο κωδικός πρόσβασης Wi-Fi βρίσκεται στη θήκη της κάρτας κλειδιού σας ." Εξηγεί τον τρόπο πρόσβασης στις λεπτομέρειες του Διαδικτύου. "Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε κάτι κατά τη διάρκεια της διαμονής σας." Ενθαρρύνει τον επισκέπτη να επικοινωνήσει επιπλέον ανάγκες. "Θα θέλατε βοήθεια με τις αποσκευές σας;" Προσφέροντας βοήθεια για τη μεταφορά αποσκευών. "Θα ειδοποιήσω αμέσως την υπηρεσία καθαρισμού για το αίτημά σας." Χρησιμοποιείται για τη μετάδοση αιτημάτων επισκεπτών στο προσωπικό.
Εστίαση λεξιλογίου A0–A1	Χαιρετισμούς και Βασικά: Γειά σας Καλωσόρισμα Όνομα Δωμάτιο Κλειδί Ναι/Όχι Παρακαλώ Σας ευχαριστώ Βοήθεια Αντίο Απλές εντολές: Περιμένετε Υπογραφή Δίνω Παίρνω Επίδειξη
Εστίαση λεξιλογίου A1–A2	"Το check in είναι στις 3 μ.μ." Απλή εξήγηση για το πότε ο επισκέπτης μπορεί να κάνει check in. «Το δωμάτιό σας είναι έτοιμο».

	Φράση που χρησιμοποιείται για την επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας του δωματίου του επισκέπτη. "Μπορώ να δω την ταυτότητά σας, παρακαλώ;" Αίτημα για επαλήθευση της ταυτότητας του επισκέπτη. «Υπογράψτε εδώ, παρακαλώ». Οδηγίες για τη συμπλήρωση φόρμας εγγραφής. «Αυτό είναι το κλειδί του δωματίου σας». Φράση για να δώσετε το κλειδί στον επισκέπτη. «Το ασανσέρ είναι στο διάδρομο». Κατευθυντική βοήθεια. "Δεχόμαστε πιστωτικές κάρτες ή μετρητά." Ενημέρωση επιλογών πληρωμής. "Το πρωινό είναι δωρεάν." Ενημέρωση για τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται. "Μπορείτε να καλέσετε τη ρεσεψιόν πληκτρολογώντας το 0." Εξηγώντας πώς να επικοινωνήσετε με τη ρεσεψιόν. "Η ώρα αναχώρησης είναι στις 11 π.μ." Παροχή πληροφοριών σχετικά με την ώρα αναχώρησης.
A2-B1 Εστίαση λεξιλογίου	"Επιτρέψτε μου να επιβεβαιώσω τα στοιχεία της κράτησής σας." Χρησιμοποιείται για να διασφαλιστεί ότι όλες οι λεπτομέρειες κράτησης είναι σωστές. "Θα θέλατε να κάνετε check out αργά; Ενδέχεται να υπάρχει επιπλέον χρέωση." Προσφέροντας και εξηγώντας τις επιλογές για check-out αργά. "Αναβαθμίσαμε το δωμάτιό σας σε σουίτα, χωρίς χρέωση." Ενημέρωση για αναβάθμιση δωματίου. "Ο συνολικός σας λογαριασμός, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ανέρχεται σε 150 \$. Πώς θα θέλατε να πληρώσετε;" Κοινοποίηση του συνολικού οφειλόμενου ποσού και των επιλογών πληρωμής. "Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν υπάρχουν προβλήματα με το δωμάτιό σας και θα τα αντιμετωπίσουμε αμέσως." Ενθάρρυνση των επισκεπτών να επικοινωνούν για τα προβλήματα που προκύπτουν. "Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτόν τον χάρτη για να εντοπίσετε κοντινά αξιοθέατα." Παροχή πρόσθετης βοήθειας και υλικών. "Εάν θέλετε να ακυρώσετε την κράτησή σας, ενημερώστε μας 24 ώρες νωρίτερα." Επεξήγηση των πολιτικών ακύρωσης. "Θα θέλατε βοήθεια για την οργάνωση της μεταφοράς σας στο αεροδρόμιο;" Προσφέρει υπηρεσίες θυρωρείου. "Είμαστε πλήρης αυτήν τη στιγμή, αλλά μπορώ να σας προσθέσω στη λίστα αναμονής." Ευγενικά εξηγώντας τη μη διαθεσιμότητα δωματίου.



	"Επαληθεύστε τα στοιχεία της διαμονής σας προτού συνεχίσω με την πληρωμή." Διπλός έλεγχος των πληροφοριών επισκεπτών πριν από τη φόρτιση.
Σενάριο 1	Περιγραφή: Ο συνεργάτης της ρεσεψιόν βοηθά έναν επισκέπτη που φτάνει στο ξενοδοχείο να κάνει check in. Αυτό περιλαμβάνει την επιβεβαίωση της κράτησης, την ανάθεση δωματίου και την παροχή των απαραίτητων πληροφοριών σχετικά με τη διαμονή. Λεξιλόγιο στόχου: Κράτηση Check-in Αριθμός δωματίου Κάρτα-κλειδί Πληρωμή Επιβεβαίωση Παροχές Παραδείγματα φράσεων: "Καλώς ήρθατε στο [Όνομα ξενοδοχείου]. Πώς μπορώ να σας βοηθήσω σήμερα;" "Μπορώ να έχω το όνομά σας για να ελέγξω την κράτησή σας;" «Μπορείτε σας παρακαλώ να μου δείξετε την ταυτότητά σας;» "Το δωμάτιό σας είναι έτοιμο. Εδώ είναι η κάρτα-κλειδί σας." "Το πρωινό σερβίρεται στην τραπεζαρία από τις 07:00 έως τις 10:00" "Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε κάτι κατά τη διάρκεια της διαμονής σας."
Σενάριο 2	Σενάριο 2: Απαντώντας σε ερωτήσεις επισκεπτών Περιγραφή: Ο συνεργάτης της ρεσεψιόν απαντά στις ερωτήσεις των επισκεπτών σχετικά με τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες, τα τοπικά αξιοθέατα ή τις επιλογές μεταφοράς. Λεξιλόγιο στόχου: Θυρωρός Οδηγίες Χάρτης Αξιοθέατα Μεταφορά Υπηρεσίες Παραδείγματα φράσεων: «Σε τι μπορώ να σε βοηθήσω σήμερα;» "Μπορείτε να βρείτε το γυμναστήριο στον δεύτερο όροφο." "Εδώ είναι ένας χάρτης της πόλης με σημειωμένα κοντινά αξιοθέατα." «Τα ταξί είναι διαθέσιμα στην είσοδο, μπορώ να κανονίσω αν θέλετε ένα για εσάς». "Προσφέρουμε δωρεάν υπηρεσία μεταφοράς προς το αεροδρόμιο." "Θα θέλατε να προτείνω ένα τοπικό εστιατόριο;"
Οδηγίες διδασκαλίας	Παιχνίδι ρόλων: Ρυθμίστε εικονικά σενάρια για εργασίες όπως ο έλεγχος ενός επισκέπτη ή η παροχή οδηγιών. Οι μαθητές εναλλάσσονται τους ρόλους του προσωπικού και των επισκεπτών για να εξασκήσουν ρεαλιστικές αλληλεπιδράσεις. Οπτικά βοηθήματα:

Χρησιμοποιήστε αντικείμενα όπως χάρτες, πλαστά δελτία ταυτότητας ή κάρτες-κλειδιά για να τα χρησιμοποιήσουν οι μαθητές στην πράξη.

Παρέχετε εικόνες ή διαγράμματα της εγκατάστασης και της σήμανσης της ρεσεψιόν και των πινακίδων.

Επαναληπτικές ασκήσεις:

Εξασκηθείτε σε βασικές φράσεις όπως "Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;" και "Μπορώ να έχω το όνομά σας;" επανειλημμένα για ενισχύσετε την αυτοπεποίθηση."

Προσομοιώσεις:

Δημιουργήστε μια εγκατάσταση μίνι ξενοδοχείου όπου οι μαθητές εκτελούν όλες τις εργασίες που σχετίζονται με τις λειτουργίες της ρεσεψιόν.

Διαδραστικά παιχνίδια:

Χρησιμοποιήστε κάρτες flash για να αντιστοιχίσετε όρους όπως "Κράτηση" με τους ορισμούς τους ή τις καταστάσεις όπου εφαρμόζονται.

Πρακτικές Εφαρμογές και Συστάσεις

Τα ακόλουθα πρακτικά βήματα και οι εκπαιδευτικές συστάσεις παρέχουν μια δομημένη προσέγγιση για τη διδασκαλία λεξιλογίου και γλωσσικής εξέλιξης ανάλογα με τους ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας, όπως η υπηρεσία καθαριότητας, η διαχείριση αποθεμάτων και οι λειτουργίες της ρεσεψιόν. Αυτές οι δραστηριότητες έχουν στόχο να εντάξουν τους μαθητές σε ρεαλιστικά σενάρια, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως παιχνίδι ρόλων, οπτικά βοηθήματα και συνεργατικές ασκήσεις για να ενισχύσουν της διατήρηση του λεξιλογίου και τις πρακτικές γλωσσικές δεξιότητες. Ενσωματώνοντας εργασίες πλούσιες σε συμφραζόμενα και αυξάνοντας σταδιακά τη γλωσσική πολυπλοκότητα, το πλαίσιο εξασφαλίζει στους εκπαιδευόμενους την εμπιστοσύνη και την ευχέρεια στην εκτέλεση καθηκόντων που σχετίζονται με την εργασία.

Δημιουργήστε σενάρια πραγματικής ζωής για παιχνίδι ρόλων:

- Σχεδιάστε ρεαλιστικές προσομοιώσεις για κάθε ρόλο (νοικοκυριό, διαχείριση αποθεμάτων, ρεσεψιόν) με βάση τα σενάρια που περιγράφονται στο πλαίσιο.
- Παράδειγμα: Δημιουργήστε μια "ρεσεψιόν ξενοδοχείου" με αντικείμενα όπως ψεύτικα δελτία ταυτότητας, κάρτες-κλειδιά και φόρμες κρατήσεων. Οι μαθητές εναλλάσσονται στην εξάσκηση φράσεων όπως «Μπορώ να έχω το όνομά σας;» και "Επιτρέψτε μου να επιβεβαιώσω την κράτησή σας."

Χρησιμοποιήστε οπτικά βοηθήματα και flashcards:

- Αναπτύξτε κάρτες flash για βασικούς όρους, κατηγοριοποιώντας τις σε ουσιαστικά (π.χ. «κράτηση», «πετσέτα») και ρήματα (π.χ. «επαναλαμβάνω», «καθαρίζω»).
- Εμφανίστε εικόνες εργαλείων ή εξοπλισμού για την ενίσχυση του λεξιλογίου (π.χ. μια σκούπα, ένα ράφι) και ενθαρρύνετε τους μαθητές να αντιστοιχίσουν τη λέξη με το αντικείμενο.

Εισαγωγή λεξιλογίου στο πλαίσιο μέσω περιγραφών εργασιών:

- Παρουσιάστε λεξιλόγιο και φράσεις ενσωματωμένες σε επεξηγήσεις εργασιών.



- Παράδειγμα: Για το «Καθαρισμός δωματίου μετά την αναχώρηση του επισκέπτη», εξηγήστε, «Μαζέψτε τα σκουπίδια, ξεσκονίστε τα ράφια και σκουπίστε το χαλί με ηλεκτρική σκούπα», με οπτικά βοηθήματα για κάθε όρο.

Εξασκηθείτε με ασκήσεις συμπλήρωσης και αντιστοίχισης:

- Παρέχετε φύλλα εργασίας όπου οι μαθητές συμπληρώνουν προτάσεις με βασικούς όρους.
- Παράδειγμα: "Το _____ (ουσιαστικό: κλειδί δωματίου) είναι απαραίτητο για την πρόσβαση στο _____ (ουσιαστικό: δωμάτιο επισκεπτών)." Οι ασκήσεις αντιστοίχισης μπορούν να συνδυάσουν φράσεις όπως "Check-in" με "Καλώς ήρθατε στο ξενοδοχείο".

Χρησιμοποιήστε ασκήσεις ακρόασης και ομιλίας:

- Παίξτε ηχογραφήσεις αλληλεπιδράσεων με επισκέπτες ή οδηγίες για εργασίες και ζητήστε από τους μαθητές να απαντήσουν.
- Παράδειγμα: «Το δωμάτιό σας είναι έτοιμο. Εδώ είναι η κάρτα-κλειδί σας." Οι μαθητές απαντούν με: "Ευχαριστώ!" ή "Τι ώρα είναι το πρωινό;"

Δημιουργία Συνεργατικών Δραστηριοτήτων:

- Χωρίστε τους μαθητές σε μικρές ομάδες για να ολοκληρώσετε εργασίες, όπως η οργάνωση ενός καταλόγου ή η δημιουργία μιας λίστας ελέγχου για την καθαριότητα του σπιτιού.
- Αναθέστε ρόλους (π.χ. διαχειριστής αποθεμάτων ή επισκέπτης) και ζητήστε από τους μαθητές να χρησιμοποιήσουν στοχευμένες φράσεις, όπως «Πού πηγαίνει αυτό;» ή "Μπορώ να έχω περισσότερες πετσέτες;"

Ενσωματώστε καθοδηγούμενες παρατηρήσεις:

- Χρησιμοποιήστε βίντεο ή ζωντανές επιδείξεις για να δείξετε την εκτέλεση εργασιών σε πραγματικό κόσμο, όπως check-in στη ρεσεψιόν ή καθαρισμός δωματίου.
- Συνεχίστε με συζητήσεις σχετικά με το λεξιλόγιο και τις φράσεις που χρησιμοποιήθηκαν, ενθαρρύνοντας τους μαθητές να αναπαράγουν τις εργασίες.

Εστίαση σε προοδευτικά επίπεδα γλώσσας μέσω εργασιών για συγκεκριμένους ρόλους:

- Ξεκινήστε με το λεξιλόγιο A0–A1 μέσω εργασιών επισήμανσης και οδηγιών με μία λέξη ("Καθαρίστε," "Σφουγγαρίστε").
- Προχωρήστε στο A1–A2 με οδηγίες πολλαπλών βημάτων («Οργάνωση των αντικειμένων», «Έλεγχος αποθέματος»).
- Προχωρήστε στο A2–B1 με πρακτική συνομιλία που περιλαμβάνει επίλυση προβλημάτων, όπως, "Θα ειδοποιήσω τη συντήρηση εάν κάτι δεν λειτουργεί".

Ενσωματώστε παιχνίδια μνήμης:

- Δημιουργήστε παιχνίδια όπως το "Memory Match", όπου οι μαθητές συνδυάζουν μια εικόνα ενός εργαλείου ή μιας εργασίας (π.χ. μια σκούπα) με τον σωστό όρο.
- Προσθέστε χρονικούς περιορισμούς για να το κάνετε πιο ελκυστικό ενώ παράλληλα ενισχύετε την διατήρηση του λεξιλογίου.



Αξιοποιήστε τις καθοδηγούμενες συνεδρίες ερωτήσεων και απαντήσεων:

- Χρησιμοποιήστε καθοδηγούμενες αλληλεπιδράσεις για να προσομοιώσετε ερωτήματα επισκεπτών ή ομαδικές συζητήσεις.
- Παράδειγμα: Ένας συντονιστής ρωτά, "Τι ώρα είναι το check-out;" και οι μαθητές απαντούν, «Το check-out είναι στις 11 π.μ.» Αυτό ενισχύει τις φράσεις κλειδιά ενώ εξασκούν την ενεργητική ακρόαση.

Παρέχετε φύλλα εργασιών με βήματα:

- Δώστε στους μαθητές λεπτομερείς οδηγίες ασκήσεων που ενσωματώνουν νέο λεξιλόγιο και φράσεις.
- Παράδειγμα: Για "Ανατροφοδότηση ραφιών", ένα φύλλο μπορεί να περιλαμβάνει:
 1. "Ελέγξτε το απόθεμα για προϊόντα που λείπουν."
 2. "Ανανεώστε τα ράφια με νέα προϊόντα."
 3. «Τακτοποιήστε τα προϊόντα με τάξη στα ράφια».

Ενθαρρύνετε την ανάδραση των ομότιμων και τη στοχαστική πρακτική:

- Μετά από δραστηριότητες παιχνιδιού ρόλων ή ακήσεων, ζητήστε από τους μαθητές να συζητήσουν εποικοδομητικά μεταξύ τους σχετικά με τη χρήση του λεξιλογίου, την προφορά και την ευχέρεια.
- Συνεχίστε με στοχαστικές ερωτήσεις όπως: «Ποια φράση ήταν πιο φυσική; Ποιος όρος ήταν πιο δύσκολος να χρησιμοποιηθεί;»

Συνδυάζοντας διαδραστικές δραστηριότητες όπως προσομοιώσεις, οπτικά βοηθήματα και καθοδηγούμενες εργασίες με σταδιακή πρόοδο στο λεξιλόγιο, αυτές οι διδακτικές συστάσεις προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για τη μάθηση της γλώσσας στον τομέα της φιλοξενίας. Οι μαθητές συμμετέχουν σε ρεαλιστικά σενάρια, συνεργατική επίλυση προβλημάτων και αναστοχαστική ανατροφοδότηση, επιτρέποντάς τους να κατακτήσουν βασικούς όρους, φράσεις και δεξιότητες στη συνομιλία. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι μαθητές αναπτύσσουν τις επικοινωνιακές ικανότητες που τους χρειάζονται για να διαχειριστούν με αυτοπεποίθηση τους συγκεκριμένους ρόλους τους στον κλάδο της φιλοξενίας.

