

R2V Platforma za e-učenje, navodila za uporabo

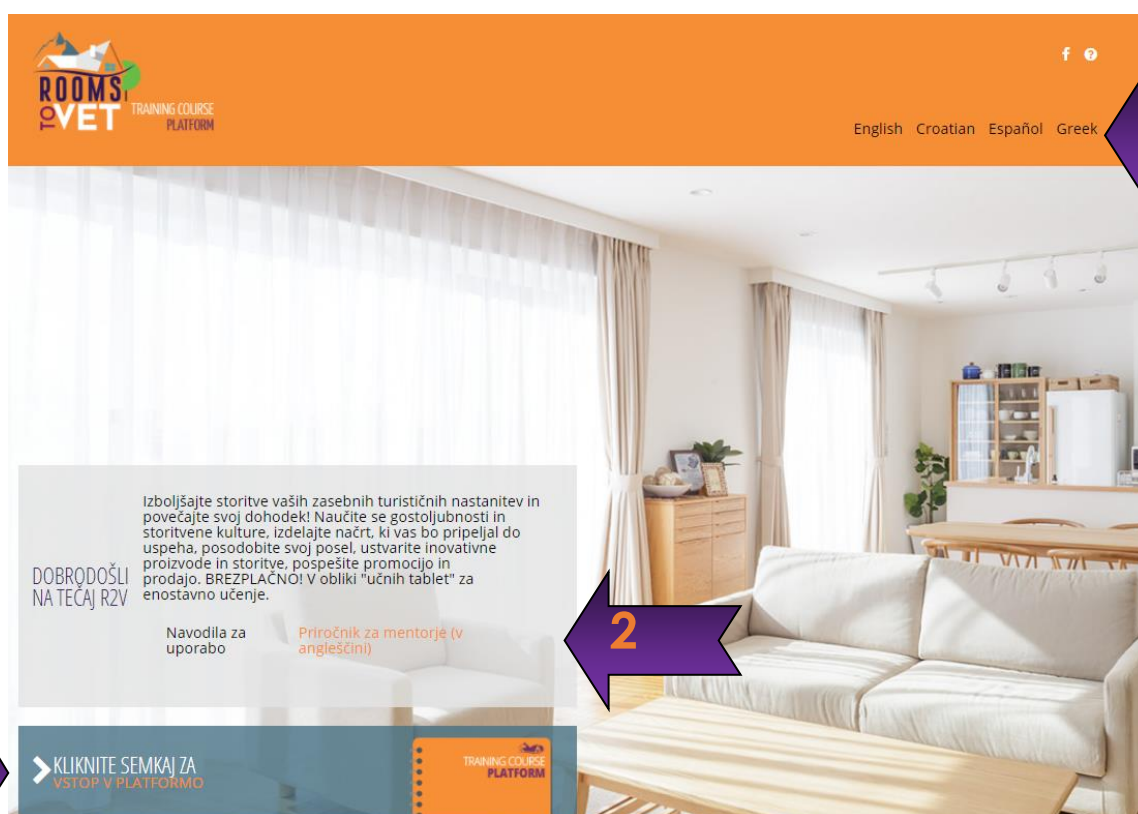
Dobrodošli spletni strani platforme za učenje Rooms to VET!

V nadaljevanju boste našli nekaj osnovnih **navodil**, ki olajšajo navigacijo po platformi za učenje in usposabljanje VET (R2V). Navigacija je kar se da napredna in uporabniku prijazna ter narejena na podlagi Content Management System "Joomla!".

Osnove navigacije

Vi ste na domači strani

1. Kliknite ikono **“vprašaj”** desno zgoraj za dostop do spletne strani projekta, ki vsebuje informacije o projektu in rezultatih. Izberite **jezik** v meniju z jeziki desno zgoraj. Vsebina platforme je na voljo v 5 jezikih (angleščina, hrvaščina, grščina, slovenščina in španščina).



2. Kliknite **“Uporabniški priročnik”** za dostop do smernic za krmarjenje po platformi. Če ste učitelj, kliknite **“Priročnik za učitelje”**, če želite dostopati do dodatnih, koristnih informacij o vsebini usposabljanja.
3. Kliknite na gum **Kliknite sem za vstop v platform** na dnu strani.

4. Kliknite ikono “**domov**”, da se vrnete na domačo stran platforme e-učenja. Kliknite ikono **f (facebook)**, ki jo želite preusmeriti na stran facebook projekta. Kliknite na ikono “**globusa**”, da spremenite jezikovno različico. Jezik lahko kadarkoli spremenite, na ravni modula in enote ter ostanete na isti strani. Če spremenite jezik na ravni podenote (glejte spodaj), se boste morali najprej vrniti na domačo stran.
5. Na seznamu na levi strani izberite **modul** (moduli 1-6, navpični meni). Pri izbiri modula se izbrane enote modula pojavijo v spustnem meniju.


4

Nahajate se: Modul 1: Gostoljubnost in storitvena kultura

5


Modul 1: Gostoljubnost in storitvena kultura

Uspešno poslovanje v turizmu je močno odvisno od storitev, ki jih gostje prejmejo.

Zato je ta prvi modul namenjen razvoju in vzdrževanju gostoljublja in storitvene kulture. Po koncu tega modula boste lahko:

- Ustvarili izjemen občutek gostoljubja
- Učinkovito komunicirali z vsemi vašimi gosti (vključno s tistimi iz drugačnih kultur) in razumeli njihove potrebe
- Izboljšali svojo strokovnost in uveljavljali odlične socialne veščine
- Učinkovito in konstruktivno naslavljali nesporazume
- Razumeli želje in potrebe invalidnih potnikov

6

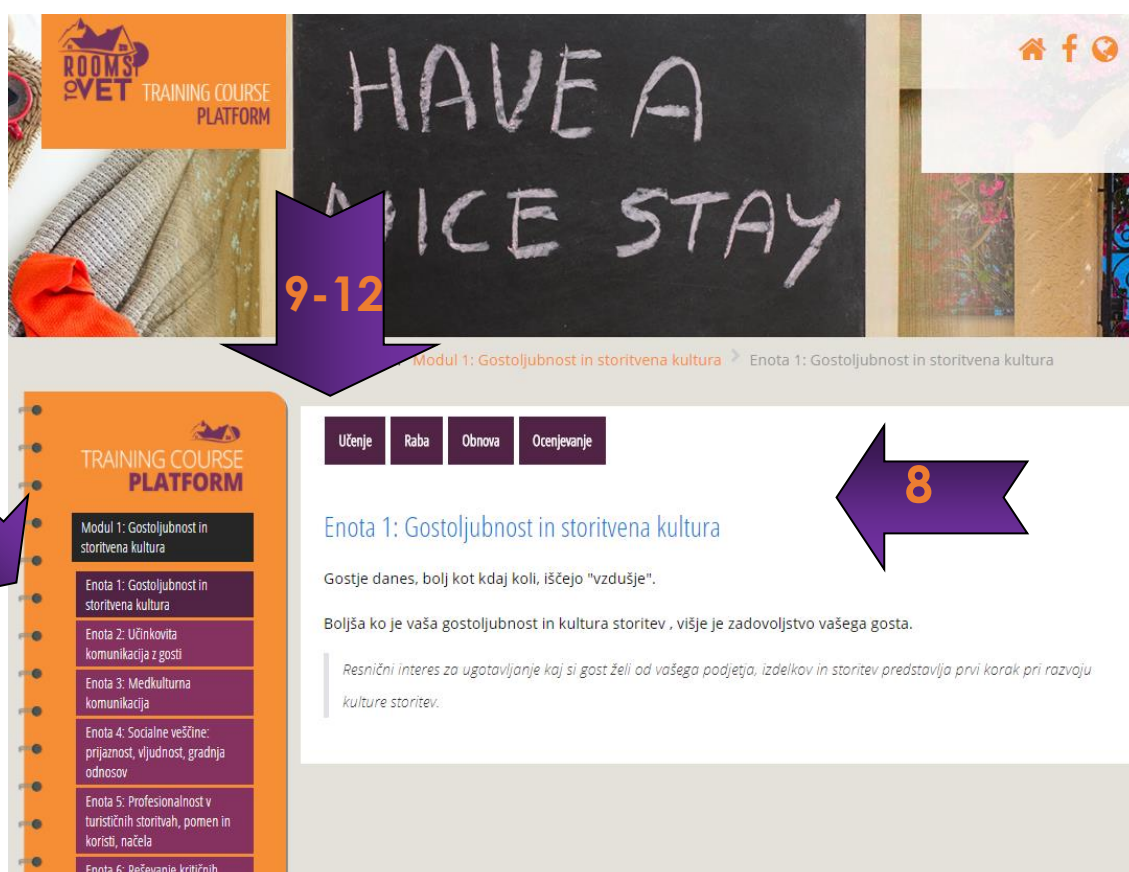
V tem modulu je material razdeljen na 7 enot:

- Gostoljubnost in kultura storitev
- Učinkovita komunikacija z gosti
- Medkulturna komunikacija
- Socialne spretnosti
- Profesionalnost v turističnih storitvah
- Reševanje kritičnih incidentov
- Storitve za prizadete stranke

6. Pri izbiri modula se na zaslonu prikaže pregled glavnih učnih rezultatov izbranega modula.



7. Izberite **enoto** iz navpičnega menija na levi (pod izbranim modulom).
8. Na zaslonu se prikaže pregled pomembnosti in uporabnosti izbrane enote. Poleg tega boste pri vsaki enoti vedno našli štiri notranje **podenote** (učenje, uporaba, pregled, ocena) z dodatnimi informacijami in aktivnostmi.



Modul 1: Gostoljubnost in storitvena kultura > Enota 1: Gostoljubnost in storitvena kultura

Učenje Raba Obnova Ocenjevanje

Enota 1: Gostoljubnost in storitvena kultura

Gostje danes, bolj kot kdaj koli, iščejo "vzdušje".

Boljša ko je vaša gostoljubnost in kultura storitev, višje je zadovoljstvo vašega gosta.

Resnični interes za ugotavljanje kaj si gost želi od vašega podjetja, izdelkov in storitev predstavlja prvi korak pri razvoju kulture storitev.

9. Kliknite na **gumb učenje** v horizontalnem meniju na vrhu, da izboljšate svoje znanje in okrepite svoje spretnosti o temi, s katero se izbrana enota ukvarja. V tem oddelku so na voljo teoretična znanja in praktični nasveti v obliki "učnih table", ki jih pogosto spremljajo vgrajeni avdiovizualni materiali in povezave z zunanji viri (splet) za nadaljnje branje.
10. Kliknite **gumb uporaba** v horizontalnem meniju na vrhu, da poglobite razumevanje teme, s katero se enota ukvarja s situacijskimi scenariji in/ali vprašanji, ki spodbujajo razmišljanje.
11. V meniju na vrhu kliknite **gumb pregled**, da si ogledate ključne točke izbrane enote.
12. Kliknite na **gumb ocena** na vrhu v horizontalnem meniju, da ocenite znanje in pridobljene spretnostij, ko ste preučili določeno enoto. Tukaj boste morali odgovoriti na:
 - zaprta vprašanja (npr., več možnih odgovorov, izbira pravilnega/napačnega odgovora ali povezovanje odgovorov itd.): po odgovoru na vsa vprašanja kliknite na gumb **pošlji odgovore** na koncu, da

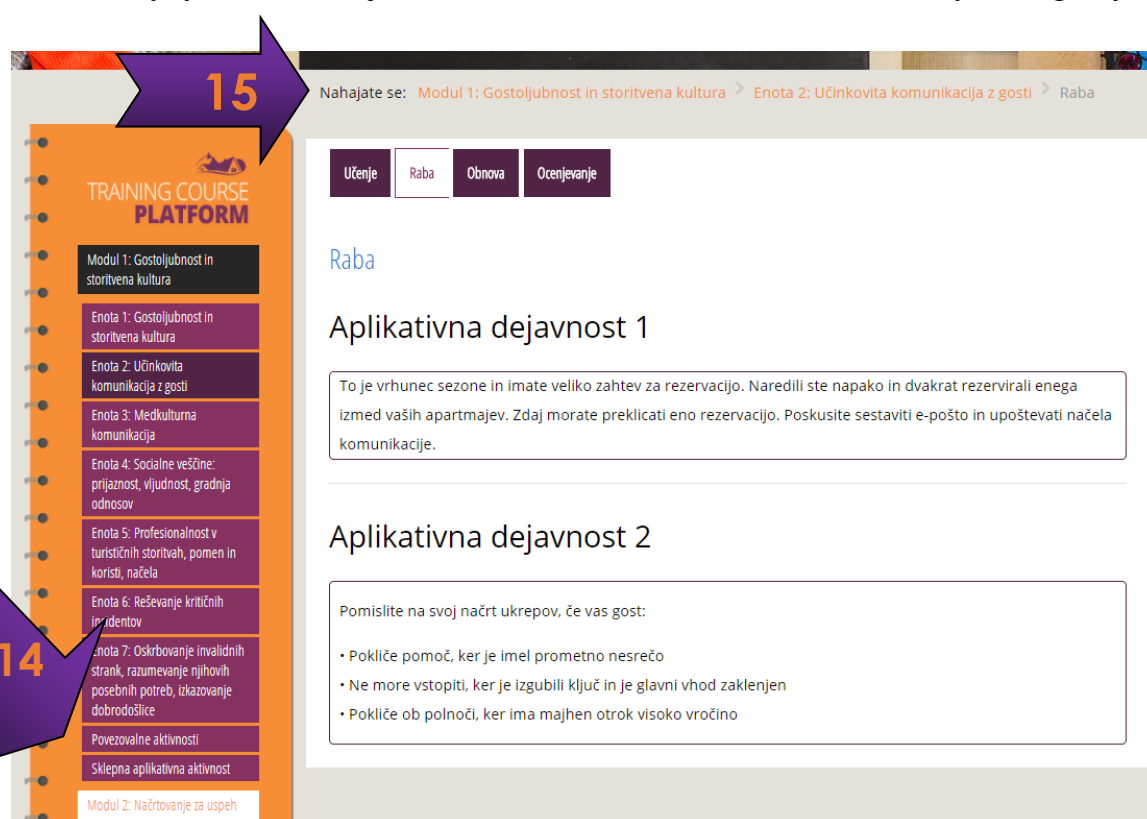
dobite rezultate. Rezultati prikazujejo pravilne odgovore in vaše odgovore, tako da se lahko pri tem tudi učite.

- odprti tip vprašanj: zaradi svoje narave v glavnem zahtevajo nadaljni razmislek, pri tem pa pravilni ali nepravilni odgovori niso navedeni.

13. Kliknite **navpično povezavo** v navpičnem meniju na levi, da si ogledate ključne točke učnega gradiva v vseh enotah v modulu, navadno v obliki grafične ilustracije.

14. Kliknite na **celotno aktivnost uporabe**, da ocenite celotno znanje in spretnosti, pridobljene po učenju vseh enot v modulu, z uporabnostjo v realnem življenju in multidisciplinarnimi vprašanji.

15. Na voljo je tudi **“nahajate se tu vodoravni menu”** na vrhu za lažjo navigacijo.



Nahajate se: Modul 1: Gostoljubnost in storitvena kultura > Enota 2: Učinkovita komunikacija z gosti > Raba

Učenje Raba Obnova Ocenjevanje

Raba

Applikativna dejavnost 1

To je vrhunec sezone in imate veliko zahtev za rezervacijo. Naredili ste napako in dvakrat rezervirali enega izmed vaših apartmajev. Zdaj morate preklicati eno rezervacijo. Poskusite sestaviti e-pošto in upoštevati načela komunikacije.

Applikativna dejavnost 2

Pomislite na svoj načrt ukrepov, če vas gost:

- Pokliče pomoč, ker je imel prometno nesrečo
- Ne more vstopiti, ker je izgubili ključ in je glavni vhod zaklenjen
- Pokliče ob polnoči, ker ima majhen otrok visoko vročino

**Hvala, ker uporabljate Rooms to VET platformo za učenje
In usposabljanje na področju storitev v zasebnih tuističnih nastanitvah!**

