



Projekt ESS - Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022

Podktivnost 1: Razvoj strokovnih gradiv, programov, pristopov

Strokovno gradivo

Vprašalnik in smernice za vrednotenje ključne kompetence

»kulturna zavest in izražanje« ***v turistični dejavnosti***

delovno gradivo

Dr. Ksenija Vidmar Horvat, Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani

Andragoški center Slovenije, december 2019

Strokovno gradivo **Vprašalnik in smernice za vrednotenje ključne kompetence kulturna zavest in izražanje v turistični dejavnosti** je pripravljeno v okviru ESS projekta Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016-2022, aktivnosti 1:
Razvoj strokovnih gradiv, programov in novih pristopov

Nosilec projekta: Andragoški center Slovenije

Vodja projekta: mag. Tanja Vilič Klenovšek

Avtorica gradiva: dr. Ksenija Vidmar Horvat

Vodja naloge: Nevenka Alja Gladek

Ljubljana, december 2019

Kazalo	stran
Uvod	4
Kulturna kompetenca v turistični dejavnosti	4
Navodila svetovalcem	5
Vprašalnik za vrednotenje kompetence kulturna zavest in izražanje za zaposlene v turizmu - varianta za svetovalce	7
Vprašalnik za vrednotenje kompetence kulturna zavest in izražanje za zaposlene v turizmu - varianta za svetovance	9
Smernice za ocenjevalca pri oblikovanju zaključne ocene	11

Uvod

V času pospešene globalizacije in s tehnologijo povezanih družbenih, ekonomskih in socialnih izzivov kultura pridobiva na pomenu. Evropska unija ozaveščanju o vlogi in poslanstvu kulture že dlje časa namenja okrepljeno pozornost. Temeljni strateški dokumenti, ki jih Evropska komisija uvaja na področju kulturne politike – Evropska agenda za kulturo v svetu globalizacije (2007), Evropska agenda za kulturo (2008), Nova evropska agenda za kulturo (2018) - izpostavljajo vključevanje kulture v razvojne programe in projekte. To naj bi prispevalo h krepitvi kulturnih izmenjav v evropskem in izven-evropskem prostoru, spodbujalo nove globalne modele rasti, zaposlovanja, inovacij in konkurenčnosti ter krepilo regionalni razvoj države.

Turistična dejavnost nosi pomembno vlogo v spodbujanju na kulturi temelječega razvoja. Obenem lahko prispeva k razvoju vesplošne kulturne ozaveščenosti neke družbe. Delovni načrt Evropske agende za kulturo za obdobje 2014-2018 v poglavju o krepitvi medkulturnega dialoga posebno pozornost namenja podjetništvu, mobilnosti in **kulturnemu turizmu**. Turistična dejavnost tako v ožjem smislu razvoja in promoviranja kulturnih destinacij, kot v širšem smislu storitvene dejavnosti, ki temelji na mobilnosti potrošnika, predstavlja vrsto priložnosti za medkulturne izmenjave, stike in učenje. Da se te priložnosti lahko udejanjijo v konkretnih ponudbah in turistični izkušnji, je odvisno tudi od delovnega okolja, v katerem se izvaja turistična dejavnost. Kulturna kompetentnost zaposlenih v turistični dejavnosti ima pri tem nosilno težo. Prispeva k *pozitivni izkušnji uporabnika turistične storitve* v smislu spoštljivega in kulturno ozaveščenega odnosa do kulturno raznolikih skupin in posameznikov, ki vstopajo v turistično ponudbo kot potrošniki; hkrati pa s svojo kulturno kompetentno ponudbo gostom pomembno *soustvarja identitetno podobo kraja*, skupnosti in države, v kateri se izvaja turistična dejavnost.

Kulturna kompetenca v turistični dejavnosti

Kulturno kompetentna oseba, ki je aktivna v turistični dejavnosti, mora ob izkazovanju splošne kulturne razgledanosti imeti razvite sposobnosti:

- Pristopanja h gostom iz drugih kulturnih okolij odprto in brez vnaprejšnjih predsodkov,
- obravnavanja vsakega uporabnika turistične storitve kot posameznika z individualnimi vrednotami in potrebami, četudi prihaja iz okolja z močno prisotno kulturno tradicijo, posebej v primeru gostov iz neevropskega prostora
- spoštljivega in odprtega odnosa v komuniciranju z gosti iz drugih držav/kultur,

- splošnega učenja in razširjanja lastnih kulturnih horizontov v poklicnem in zasebnem življenju,
- prenosa izkušenj iz medkulturnih stikov v poklicnem življenju na delovno okolje in kolektiv zaposlenih,
- zavedanja o družbeni odgovornosti/poslanstvu pri razširjanju strpne in spoštljive sodbe o uporabnikih turističnih storitev iz drugih dežel in regij sveta v delovno in lokalno okolje.

Navodila svetovalcem

Splošna navodila

Spodnji vprašalnik je namenjen zaposlovalcem v turistični dejavnosti in naj bi omogočil, da se tako pri iskalcu zaposlitve kot že zaposlenim v dejavnosti presodi *osebna* in *strokovna* kompetentnost na področju kulture in kulturne ozaveščenosti. Vprašalnik je oblikovan na podlagi priporočil Evropske komisije o vseživljenjskem učenju in z njim povezanimi ključnimi kompetencami, posebej ključno kulturno kompetenco »kulturna zavest in izražanje« (KC#8). Pri tem so upoštevane smernice iz Priročnika k Delovnemu načrtu 2014-2018 ter posebej kompetenca za medkulturno in multikulturno sporazumevanje, ki temelji na:

- ✓ sposobnosti zavedanja, doživljanja in spoštovanja kulturne raznolikosti,
- ✓ spretnosti upravljanja z vednostjo o drugih kulturah tako v lastnem zorenju kot v odnosih z okoljem,
- ✓ spretnosti uporabe znanj o multikulturnih izrazih kot pomoč v reševanju problemov (*problem solving*) v delovnem okolju.

Vprašalnik je oblikovan na podlagi treh sklopov, ki po predlogu Evropskega parlamenta in Sveta Evropske komisije (2006) oblikujejo ključne kompetence za vseživljenjsko učenje. Ti sklopi vključujejo znanje (Z), spretnost (S) in odnos (O).

V letu 2019 je bilo na Andragoškem centru Slovenije pripravljeno strokovno gradivo Vprašalnik in smernice za vrednotenje ključne kompetence kulturna zavest in izražanje, ki predstavlja kompetenco kulturna zavest in izražanje v širšem kontekstu in poglobljeno, vsebuje opredelitev ključnih pojmov, smernice za vrednotenje ter obširnejši vprašalnik. Svetovalci, ki bodo vrednotili kompetenco kulturna zavest in izražanje pri zaposlenih v turizmu, bodo za kompetentno ocenjevanje te kompetence potrebovali tudi dobro seznanjenost s temeljnim strokovnim gradivom o tej kompetenci.

Navodila za vrednotenje vprašalnika

Svetovalec ocenjuje pripravljenost vprašanega, da sprejme kulturno kompetenco kot del osebnega in poklicnega življenja ter željo, da s svojim kulturnim znanjem prispeva h kakovosti turistične storitve. Vrednoti se tudi pripravljenost za kulturno učenje o drugih ter prenos izkušenj v delovni kolektiv.

Na vprašalnik udeleženec odgovarja samostojno in brez časovne omejitve. Svetovalec pred začetkom izpolnjevanja:

- pojasnita, da je vprašalnik namenjen ugotavljanju razvitosti kulturne kompetentnosti skladno z usmeritvami EU,
- da ima ta kompetenca tri sklope: znanje, spretnosti, odnos,
- da se vprašalnik nanaša na kompetenco kulturna zavest in izražanje v poklicnem in tudi osebnem življenju.

Svetovalec nadalje pojasnita, da so odgovori vrednoteni:

- s kriteriji ne drži zame (0), delno drži zame (1), drži zame (2),
- da ocena drži zame (2) pomeni visoko kompetentnost in ozaveščenost; ocena delno drži (1) zame pomeni srednje dobro kompetentnost z željo po nadgradnji kompetentnosti/brez želje po nadgradnji kompetentnosti; da ocena ne drži zame (0) pomeni bodisi pomanjkljivo kompetentnost z izkazano pripravljenostjo za izobraževanje bodisi pomanjkljivo kompetentnost in nezainteresiranost,
- da je končno mnenje sestavljeno iz doseženih numeričnih rezultatov in opisnega mnenja,
- da je opisno mnenje podano na podlagi vpogleda v izbiro posameznih trditev v vprašalniku in pogovora z udeležencem,
- da se z vprašalnikom ugotavlja z odgovori izkazana (in ne dejanska) kompetentnost ter da imajo pri tem posamezni sklopi enako težo; dodatno kompetentnost se lahko izkaže v pogovoru,
- da se pri vrednotenju ceni odkritost in poštenost, zanemarja pa dajanje »dobrega« vtisa.

Svetovalec pred izpolnjevanjem po potrebi svetovancu podrobneje pojasni namen vrednotenja in ga spodbudi k razmisleku ob vsakem vprašanju.

VPRAŠALNIK ZA VREDNOTENJE KOMPETENCE KULTURNA ZAVEST IN IZRAŽANJE
za zaposlene v turizmu

a - Varianta za svetovalce

Pozdravljeni!

Pred vami je vprašalnik, ki je osnova za ovrednotenje vaše kompetence kulturne zavesti in izražanja.

Vprašalnik zajema 10 trditvev, ki opisujejo to kompetenco. Prosimo, natančno preberite vsako izmed njih in ocenite, v kolikšni meri velja za vas. Izbirate lahko med tremi možnostmi:

ne drži zame – 0 točk, delno drži zame – 1 točka, drži zame – 2 točki.

Pri vsaki trditvi označite eno od teh treh možnosti. Bodite pozorni, da ne izpustite nobene trditve, sicer izidi ne bodo uporabni. Če česar koli ne razumete dobro, vprašajte za pojasnilo svetovalca, preden se odločite za odgovor.

Vprašalnik ne išče pravih in napačnih odgovorov, vsaka vaša ocena je pravilna. Da bodo izidi za vas uporabni, odgovarjajte iskreno. Vzemite si toliko časa, kot ga potrebujete.

Ko boste končali, se boste o rezultatih pogovorili s svetovalcem, ki bo nato izdelal pisno mnenje o tem, kako razvita je vaša kompetenca kulturna zavest in izražanje v tem trenutku.

Želimo vam zanimivo in prijetno izkušnjo pri izpolnjevanju vprašalnika!

Oznake:

Z – znanje

S – spretnosti

O - odnos

Trditve	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
1. Rad_a posežem po knjigi, si ogledam kakšno predstavo, spremljam glasbo, film ipd. (Z)	0	1	2
2. Rad_a hodim na prireditve, kjer so predstavljene druge kulture - npr. navade, tradicije, obrt in ljudska umetnost, umetniki in umetniška dela iz tujih galerij in muzejev, plesni in folklorni ansambli. (Z)	0	1	2

3. Berem in spremljam rubrike o kulturi in umetnosti v časopisih, na televiziji ali na spletu. (Z)	0	1	2
4. Slišal_a sem že za pojme kot so multikulturalizem, medkulturni dialog in kulturna raznolikost. (Z)	0	1	2
5. Poznavanje kakšne posebnosti iz tuje kulture mi lahko pride prav pri mojem delu. (S)	0	1	2
6. Stiki z ljudmi iz drugih držav in kultur mi pomagajo bolje razumeti današnji svet. (S)	0	1	2
7. Znam se vključiti v druga kulturna okolja. (S)	0	1	2
8. Tradicije, navade in vrednote drugih kultur obravnavam spoštljivo in strpno. (O)	0	1	2
9. Moti me, če nekdo sovražno govori o ljudeh iz drugih kulturnih okolij. (O)	0	1	2
10. Vem, da je spoznavanje kulture skozi vse življenje lahko moja prednost. (O/S)	0	1	2

Za sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo in vam želimo mnogo pozitivnih kulturnih izkušenj!

Andragoški center Slovenije

b - Varianta za svetovance

Pozdravljeni!

Pred vami je vprašalnik, ki je osnova za ovrednotenje vaše kompetence kulturne zavesti in izražanja.

Vprašalnik zajema 10 trditev, ki opisujejo to kompetenco. Prosimo, natančno preberite vsako izmed njih in ocenite, v kolikšni meri velja za vas. Izbirate lahko med tremi možnostmi:

ne drži zame – 0 točk, delno drži zame – 1 točka, drži zame – 2 točki.

Pri vsaki trditvi označite eno od teh treh možnosti. Bodite pozorni, da ne izpustite nobene trditve, sicer izidi ne bodo uporabni. Če česar koli ne razumete dobro, vprašajte za pojasnilo svetovalca, preden se odločite za odgovor.

Vprašalnik ne išče pravih in napačnih odgovorov, vsaka vaša ocena je pravilna. Da bodo izidi za vas uporabni, odgovarjajte iskreno. Vzemite si toliko časa, kot ga potrebujete.

Ko boste končali, se boste o rezultatih pogovorili s svetovalcem, ki bo nato izdelal pisno mnenje o tem, kako razvita je vaša kompetenca kulturna zavest in izražanje v tem trenutku.

Želimo vam zanimivo in prijetno izkušnjo pri izpolnjevanju vprašalnika!

Trditve	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
1. Rad_a posežem po knjigi, si ogledam kakšno predstavo, spremljam glasbo, film ipd.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
2. Rad_a hodim na prireditve, kjer so predstavljene druge kulture - npr. navade, tradicije, obrit in ljudska umetnost, umetniki in umetniška dela iz tujih galerij in muzejev, plesni in folklorni ansambli.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
3. Berem in spremljam rubrike o kulturi in umetnosti v časopisih, na televiziji ali na spletu.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
4. Slišal_a sem že za pojme kot so multikulturalizem, medkulturni dialog in kulturna raznolikost.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
5. Poznavanje kakšne posebnosti iz tuje kulture mi lahko pride prav pri mojem delu.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
6. Stiki z ljudmi iz drugih držav in kultur mi pomagajo bolje razumeti današnji svet.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame

7. Znam se vključiti v druga kulturna okolja.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
8. Tradicije, navade in vrednote drugih kultur obravnavam spoštljivo in strpno.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
9. Moti me, če nekdo sovražno govori o ljudeh iz drugih kulturnih okolij.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame
10. Vem, da je spoznavanje kulture skozi vse življenje lahko moja prednost.	ne drži zame	delno drži zame	drži zame

Za sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo in vam želimo mnogo pozitivnih kulturnih izkušenj!

Andragoški center Slovenije

Smernice za ocenjevalca pri oblikovanju zaključne ocene

Po izpolnjevanju si svetovalec in svetovanec skupaj ogledata rezultate. Določita močne in šibke plati izkazane kulturne kompetence. Predvidita delovna in osebna področja življenja, kjer bi svetovanec potreboval dodatno izobraževanje/ozaveščanje in v katerih sferah družbenega/osebnega življenja je njegov in njen prispevek že močan in pomemben za skupnost.

Pri vrednotenju je pomembno, da svetovalec vseskozi ohranja vključujoč pristop in da se zaveda možnosti, da bi se lahko svetovanec iz ranljive skupine zaradi vrednotenja te kompetence že vnaprej počutil nelagodno. Svetovalec naj upošteva, da je besedni zaklad tesno povezan s socialno-kulturnim kontekstom vsakega posameznika, in da bi lahko zato z rabo zahtevnejše terminologije pri vrednotenju nehote diskriminirali osebe, ki izhajajo iz socialno-kulturno šibkih okolij. Izogiba naj se temu, da bi pri vrednotenju povzročil odpor ali slabe občutke pri manj izobraženih ali manj razgledanih posameznikih, kar pa je prav nasprotno od tega, k čemur težimo z vrednotenjem kompetence kulturna zavest in izražanje.

Strnjeni povzetki končnih ocen v spodnji preglednici niso namenjeni svetovancem, ampak so pomoč svetovalcu pri oblikovanju mnenja. Pri oblikovanju ustnega in opisnega mnenja svetovalec ne upošteva le seštevka točk, temveč tudi, kako je svetovanec odgovoril na posamezno trditev ter v skladu s tem oblikuje končno mnenje.

Raven kulturne kompetentnosti	Področje I: znanje	Področje II: spretnosti	Področje III: odnos	Skupaj točk
Visoko izražena kulturna kompetentnost	Vprašani razume pomen kulture, spremlja kulturne dogodke in pozna pojme multikulturalizem, medkulturni dialog in raznolikost	Vprašani izkušnje medkulturnega stika s turisti prenaša v delovno okolje in prispeva h kakovosti turistične storitve	Vprašani ima razvit odnos do raznolikosti in razume pomen spoštljivega kontakta z gosti iz tujih okolij	14 – 20 točk

Srednje izražena kulturna kompetentnost	Vprašani se s kulturo in umetnostjo srečuje bolj priložnostno, a razume pojme kot so medkulturni dialog in multikulturalnost	Vprašani se zaveda pomena kulturne ozaveščenosti v medosebnih stikih v delovnem okolju in pri izvajanju turistične storitve, a to v svoje delo prenaša bolj priložnostno	Vprašani se ne zanima za področje kulture in drugih tradicij, razume pa, da je treba gojiti spoštljiv odnos do njih	8 – 13 točk
Šibko izražena kulturna kompetentnost	Vprašani nima vpogleda v svet kulture in umetnosti; ne pozna sodobnih pojmov in izrazov kot npr. multikulturalnost in medkulturni dialog	Vprašani ne ve, kako bi lahko znanje o kulturi ali umetnosti koristilo v turistični dejavnosti	Vprašani je ravnodušen do svoje kulture in kulture drugih	0 – 7 točk

Razlaga

Končna ocena visoko razvita kompetenca kulturna zavest in izražanje: Vprašani dojema kulturo kot vrednoto, je kulturno aktiven, spoštuje kulturno raznolikost in izkušnje medkulturnih stikov zavestno uporablja pri svojem delu.

Končna ocena srednje razvita kompetenca kulturna zavest in izražanje: Kulturna kompetenca je lahko bolj izražena na enem področju, je bolj priložnostna, manj pa zavestno prenesena v delovno etiko.

Končna ocena šibko razvita kompetenca kulturna zavest in izražanje: Vprašani ima šibko razumevanje pojmov kot so kultura in medkulturni dialog, poznavanju kulture za delo v turizmu ne pripisuje velikega pomena.