

SLOVENŠČINA KOT DRUGI IN TUJI JEZIK V TURIZMU

GJOKO NIKOLOVSKI,¹ TANJA ANGLEITNER SAGADIN² IN
LAZAR PAVIČ^{2,3}

¹ Univerza v Mariboru, Filozofska fakulteta, Maribor, Slovenija

E-pošta: gjoko.nikolovski@um.si

² Višja strokovna šola za gostinstvo in turizem, Maribor, Slovenija

E-pošta: tanja.angleitner-sagadin@vsqt.si, lazar.pavic@um.si

³ Univerza v Mariboru, Fakulteta za kmetijstvo in biosistemske vede, Maribor, Slovenija

E-pošta: lazar.pavic@um.si

Povzetek Poglavje se ukvarja z učnimi metodami za poučevanje slovenščine kot drugega in tujega jezika (SDTJ) v hotelirstvu in turizmu. Izvedli smo kvantitativno raziskavo s ciljem ugotavljanja najustrežnejših metod za poučevanje SDTJ na področju turizma in hotelirstva za neslovensko govoreče zaposlene. Izhajamo iz hipoteze, da zaposlenim v hotelirstvu in turizmu zaradi delovnega časa ustreza e-učenje, ki jim skladno s konceptom odprtega učenja omogoča fleksibilnost glede proste izbire vsebine, časa, lokacije poučevanja, učnih pripomočkov in tehnologije. V zaključnem delu poglavja predstavljamo prosto dostopno spletno aplikacijo *Hotel Slovenščina*, ki je nastala kot rezultat študentskega inovativnega projekta za družbeno korist *Hotel Slovenščina*.

Ključne besede:

slovenščina kot
drugi in
tuj
jezik,
učne
metode,
poučevanje,
učenje,
hotelirstvo,
turizem,
spletna
aplikacija
*Hotel
Slovenščina*

SECOND AND FOREIGN LANGUAGE IN TOURISM

GJOKO NIKOLOVSKI,¹ TANJA ANGLEITNER SAGADIN² &
LAZAR PAVIĆ^{2,3}

¹ University of Maribor, Faculty of Arts, Maribor, Slovenia
E-mail: gjoko.nikolovski@um.si

² Vocational College of Hospitality and Tourism, Maribor, Slovenia
E-mail: tanja.angleitner-sagadin@vsgt.si, lazar.pavic@um.si

³ University of Maribor, Faculty of Agriculture and Life Sciences, Maribor, Slovenia
E-mail: lazar.pavic@um.si

Abstract The paper deals with the teaching methods for teaching Slovene as a second and foreign language in hospitality and tourism. We conducted a quantitative survey with the aim of determining the most appropriate methods for teaching SSFL in the field of tourism and hospitality for non-Slovenian-speaking employees. We start from the hypothesis that e-learning suits employees in the hotel and tourism industry due to working hours, which, in accordance with the concept of open learning, allows them flexibility in terms of free choice of content, time, teaching location, teaching aids and technology. In the concluding part of the article, we present the freely accessible web application *Hotel Slovene*, which was created as a result of the Student Innovative Project for Social Benefit *Hotel Slovene*.

Keywords:

Slovene as
a second and
foreign
language,
teaching
methods,
teaching,
learning,
hotel
management,
tourism,
web
application
*Hotel
Slovene*

1 Uvod¹

V Sloveniji število neslovensko govorečih posameznikov in posameznic narašča, s čimer se povečuje tudi zahteva po znanju slovenskega jezika. Neslovensko govoreči posamezniki se lahko vključijo v različne tečaje slovenščine kot drugega in tujega jezika (SDTJ), ki se izvajajo v različnih ustanovah, kjer se za poučevanje SDTJ uporablja veliko kakovostnega gradiva v obliki učbenikov in delovnih zvezkov. Kljub dobremu gradivu za poučevanje SDTJ so vedno dobrodošla vprašanja o učnih metodah ali pristopih k poučevanju SDTJ, ki bodo prispevala k povečanju motiviranosti za učenje SDTJ in lažji jezikovni integraciji v slovensko družbo.

Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje izvaja raziskavo *Poklicni barometer*,² ki »prikazuje predvideno razmerje med ponudbo in povpraševanjem po posameznih poklicih v naslednjem letu. O primanjkljaju govorimo, kadar bo kandidatov za prosta delovna mesta predvidoma primanjkovalo oz. bodo možnosti za zaposlitev velike; ravnovesje pomeni, da bosta ponudba in povpraševanje usklajena; v presežek pa so umeščeni poklici, za katere bo na voljo malo prostih delovnih mest, zaradi česar bo v teh poklicih težje najti zaposlitev.« (*Poklicni barometer* 2020) Za vsak poklic se ugotavlja, ali bo v naslednjih 12 mesecih kadra v njem premalo, preveč ali ravno prav glede na potrebe trga. Iz javno dostopne analize je razvidno, da med poklice, po katerih je povpraševanje večje od dejanske ponudbe, spadajo tudi poklici na področju hotelirstva in turizma (glavni kuharji, kuharji, natakarji, čistilci, strežniki in gospodinjski pomočniki v uradih, hotelih).

Na Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve RS je dne 8. 10. 2018 s pričetkom ob 10.00 potekal sestanek na temo Strategije ekonomskih migracij, na katerem je sodeloval tudi doc. dr. Gjoko Nikolovski, ki na Univerzi v Mariboru poučuje SDTJ. Na sestanku je potekala diskusija o (pred)integracijskih ukrepih za državljane držav nekdanje Jugoslavije, ki v Sloveniji zapolnjujejo tudi navedene deficitarne poklice v hotelirstvu in turizmu. Ugotovljeno je bilo, da je Slovenija za tuje delavce privlačna država predvsem zaradi geografske, kulturne ter jezikovne bližine, pa vendar se v

¹ Poglavje je nastalo v okviru raziskovalnega programa št. P6-0156 (Slovensko jezikoslovje, književnost in poučevanje slovenščine – vodja programa prof. dr. Marko Jesenšek), ki ga je sofinancirala Javna agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije iz državnega proračuna.

² Rezultati *Poklicnega barometra* 2020 Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje: https://www.ess.gov.si/_files/13654/Poklicni_barometer_Obmo%C4%8Dne_slu%C5%BEbe_2020.pdf. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)

praksi pojavljajo težave z njihovo integracijo, in sicer v zvezi z znanjem slovenskega jezika pri poklicih, pri katerih gre za delo s strankami.

2 Možnosti za učenje slovenščine za integracijo priseljencev

V publikaciji *Jezik pri delu – hitri vodič*,³ ki je nastala v okviru projekta *Jezik pri delu – Orodja za poklicni razvoj*, ki je bil del programa Evropskega centra za moderne jezike za obdobje 2016–2019 z naslovom *Jeziki v središču učenja*, se zavedajo pomena jezika pri delu in ukvarjajo z vprašanjem, kako pomagati odraslim priselencem pri učenju slovenščine za potrebe dela. V publikaciji izpostavljajo, da je uspešna integracija priseljencev odvisna od dveh medsebojno povezanih dejavnikov: znanja slovenščine in zaposlitve. Znanje slovenskega jezika je pomembno pri iskanju ustrezne zaposlitve in za napredovanje pri delu, zaposlitev pa jim je lahko v pomoč pri učenju jezika. V publikaciji navajajo, da je za neslovensko govoreče, ki v Slovenijo pridejo z nezadostnim znanjem slovenščine in brez priznanih kvalifikacij, podpora pri učenju slovenščine zelo pomembna, in sicer zaradi: razumevanja družbenih norm in razumevanja zakonodaje in predpisov ter sporazumevanja na posameznem področju dela, npr. v turizmu, gradbeništvu, zdravstvu in socialnem varstvu, prodaji, informacijski tehnologiji itd. (*Jezik pri delu – hitri vodič* 2019).

Priseljenci se lahko učijo slovenščino v okviru brezplačnih programov učenja jezika za priseljence in različnih tečajev slovenskega jezika, ki jih organizirajo različne javne in privatne ustanove, s pomočjo brezplačnih prosto dostopnih gradiv Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje, prek prosto dostopnih spletnih aplikacij ipd. V nadaljevanju izpostavljamo nekatere možnosti učenja slovenščine za priseljence.

Za integracijo priseljencev obstaja brezplačni program učenja slovenskega jezika *Začetna integracija priseljencev – ZIP*,⁴ v katerega so vključene tudi vsebine poznavanja slovenske družbe. Izvaja se v obliki 180-, 120- in 60-urnega tečaja – odvisno od tega, koliko časa priseljenci že prebivajo v RS in katere vrste dovoljenje za prebivanje imajo izdano. Do brezplačne udeležbe v programu so upravičeni državljani tretjih držav, ki v Sloveniji prebivajo na podlagi dovoljenja za stalno prebivanje in njihovi družinski člani, če imajo v Sloveniji izdano dovoljenje za prebivanje z razlogom

³ *Jezik pri delu – hitri vodič* 2019: Kako pomagamo odraslim priselencem pri učenju slovenščine za potrebe dela: <<https://languageforwork.ecml.at/Portals/48/documents/LFW-quick-guide-SL.pdf>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)

⁴ *Začetna integracija tujcev: brezplačni tečaji slovenskega jezika*: <<https://infotujci.si/vkljucevanje-v-slovensko-druzbo/brezplacni-tecaji-slovenskega-jezika/>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)

zdržitve družine, imajo izdano dovoljenje za začasno prebivanje neprekinjeno vsaj 24 mesecev in njihovi družinski člani, če prebivajo z namenom združitve družine, so družinski člani slovenskega državljana ali državljana EGP in v Sloveniji prebivajo na podlagi dovoljenja za prebivanje za družinskega člana, v Sloveniji prebivajo na podlagi dovoljenja za začasno prebivanje, izdanega z veljavnostjo najmanj enega leta.⁵

Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje je leta 2013 izdal minislovar slovenskega jezika z naslovom *Prvih 500 po slovensko: za vaše lažje vključevanje v slovensko okolje*⁶ v bosanščini/hrvaščini/srbsščini (*Prvih 500 na slovenačkom: za vaše lakše uključivanje slovenačke okolini*/Првих 500 на словеначком за ваше лакше укључивање у словеначко окружење), v albanščini (*500 fjalë e para sllovene për integrim të të lehtë në mjedisin slloven*) in ruščini (*Первые 500 слов на словенском Для облегчения процесса вашей интеграции в словенское общество*). Slovar je namenjen vsem, ki v Slovenijo prihajajo zaradi dela, šolanja ali združitve družine. Gre za pripomoček za začetno integracijo po prihodu v Slovenijo.

Center za slovenščino kot drugi in tuji jezik je v sodelovanju s podjetjem DigiED razvil prosto dostopni spletni tečaj slovenskega jezika za tujce *Slovene Learning Online*, ki je namenjen vsem, ki bi se radi samostojno naučili slovensko na enostaven, igriv in učinkovit način. Avtorice spletnega tečaja so Tjaša Alič, Branka Gradišar, Tanja Jerman, Jana Kete Matičič. Tečaj je dostopen na povezavi: <https://www.slonline.si/>.

V okviru Študentskega inovativnega projekta za družbeno korist *SOS Slovenščina* (2019) je nastala spletna aplikacija *SOS Slovene*, ki je namenjena učenju slovenščine na preživetveni ravni (A1) in vsem neslovensko govorečim, ki se prvič srečujejo s slovenskim jezikom. Aplikacijo so oblikovali študentje slovenskega jezika in književnosti, pedagogike, prevajalstva in tolmačenja, matematike in medijskih komunikacij (Ana Ambrož, Jaša Dimič, Jovan Drašković, Aljaž Ferk, Robert Filipčič, Anja Mihelič, Tjaša Miholič, Karmen Potočan, Kaja Pšeničnik, Polina Saveleva) pod vodstvom pedagoških mentorjev s področja slovenskega jezika (doc. dr. Gjoko Nikolovski, vodja projekta in slovenistične skupine), matematike (doc. Andrej

⁵ *Učenje slovenskega jezika.*

<https://www.ess.gov.si/tujci/izobrazevanje_in_usposabljanje_v_sloveniji/ucenje_slovenskega_jezika.> (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)

⁶ *Prvih 500 po slovensko: za vaše lažje vključevanje v slovensko okolje.* <<https://www.ess.gov.si/tujci/ucimo-se-slovensko.>> (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)

Taranenko, vodja matematične skupine), prevajanja in tolmačenja (doc. dr. Simon Zupan) ter v sodelovanju s Slavističnim društvom Maribor (izr. prof. dr. Branislava Vičar) in Študentskim društvom ERASMUS študentska mreža pri Univerzi v Mariboru (Domen Bajde). Spletna aplikacija je dostopna na povezavi: <http://sos-slovene.ff.um.si/>.

V brošuri *Jezik pri delu – hitri vodič* (2019) navajajo, da je formalno učenje lahko zelo koristno, vendar samo po sebi ne zadošča, ker se jezikovne kompetence nadgrajujejo, če se jezik uporablja v avtentičnih situacijah. Izpostavljajo, da je napredek posameznika odvisen od: motiviranosti, nadarjenosti, izobrazbe, znanja drugih jezikov, priložnosti in podpore pri učenju idr. (*Jezik pri delu – hitri vodič* 2019). Na te dejavnike zagotovo vplivajo učne metode pri poučevanju in učenju SDTJ ter odprtost učenja.

3 Slovenščina kot drugi in tuji jezik med učnimi metodami in odprtim učenjem

V tem delu niso predmet obravnave makrometode za poučevanje in učenje tujih jezikov, kot so *slovnico-prevajalska metoda, direktna metoda, avdiolingvalna in avdiovizualna metoda, komunikativna metoda, medkulturna komunikacija, CLIL (Content and Integrated Language Learning)*.⁷ Pozornost posvečamo nekaterim učnim metodam v povezavi s poučevanjem in učenjem SDTJ. Kar zadeva terminologijo, se pojavljata dva termina: metoda in pristop. Termin metoda je v *SSKJ 2* definiran kot »*oblika načrtnega, premišljenega dejanja, ravnanja ali mišljenja za dosego kakkega cilja*«, kar korespondira z definicijami, ki jih najdemo pri Blažič, Ivanuš Grmek, Kramar in Strmčnik (2003: 330),⁸ Valenčič Zuljan in Kalin (2020: 9) ter s širšo definicijo v *Terminološkem slovarju vzgoje in izobraževanja* (2008–2009):

»Izraz metoda je gr. izvora in pomeni pot, način, pristop npr. način utemeljevanja resnice, delovanja, načini učinkovite komunikacije. Didaktika učne metode definira kot: teoretično utemeljene in praktično preizkušene načine dela učencev in učiteljev v posameznih etapah učnega procesa od uvajanja do preverjanja in ocenjevanja, ki so usmerjene k uresničevanju učnih ciljev ter materialnih, funkcionalnih in vzgojnih nalog pouka. Namen uporabe učne metode ni le spoznavanje učne vsebine, temveč hkrati tudi oblikovanje metodološkega, metodičnega in vrednostnega mišljenja učencev. Metoda v ožjem pomenu pomeni instrumentarij konkretnih monoloških, dialoških, demonstracijskih postopkov za uresničevanje določenih ciljev, medtem ko

⁷ Več o tem pri Fekonja (2016: 13–20) in Jazbec (2019: 463–481).

⁸ Blažič, Ivanuš Grmek, Kramar in Strmčnik (2003) za učno metodo uporabljajo termin »metode pouka«.

metoda v širšem pomenu besede pomeni ob pridobivanju posamezne učne vsebine, hkratio osvajanje procesov imanentnih za posamezno metodo. V zgodovinskem razvoju didaktične teorije in prakse zasledimo različno razumevanje učnih metod. Metoda kot gnoseološka ali spoznavna pot, kot načelo, kot učni pripomoček. Monometodižem predstavlja koncept, ki je (bil) usmerjen v iskanje univerzalne metode npr. srednji vek je pretirano poudarjal verbalne učne metode. Panmetodski koncept pa zagovarja, da je metoda vse kar učinkuje na učenca, tako ima vsak učitelj po tem konceptu svojo metodo. Učne metode je iz didaktičnega vidika zgrešeno razvrščati po pomembnosti, saj učitelje šele s profesionalno premišljeno in kakovostno kombinacijo uporabe različnih metod lahko uresničijo postavljene učne cilje.» (Terminološki slovar vzgoje in izobraževanja 2008–2009)

Brečko (2002) obravnava štirideset učnih metod, ki jih razvršča v deset skupin: (1) metode za spoznavanje udeležencev – za lažji začetek (*metoda individualne predstavitve, metoda skupinske predstavitve, metoda inventarja pričakovanj, metoda spremstva domišljije, fotometoda*), (2) metode za aktivno posredovanje vsebine (*metoda dela v manjših skupinah, metoda predavanja, metoda referata/ kratkega predavanja, kratkega referata, metoda spodbudnega referata, metoda sendvič, metoda razprave »podium«, metoda odgovorov izvedencev, metoda učnega pogovora*), (3) metode za aktivno učenje vsebine (*metoda individualnega dela, metoda dela z besedili, metoda burjenja duha/ brainstorming, metoda določanja situacije s postavljanjem vprašanj, metoda študije primera*), (4) metode za spodbujanje komunikacije (*metoda razprave/ krožnega pogovora, metoda za in proti, metoda dopolnjevanja nedokončanih stavkov, metoda akvarija – zunanji in notranji krog*), (5) metode s poudarkom na oblikovanju (*metoda dela s slikami in fotografijami, metoda slikovnega oblikovanja teme, metoda tehnike kolaža, metoda lepopisnega pisanja besedil*), (6) metodi s poudarkom na meditaciji (*metoda metaforične meditacije, metoda potovanja domišljije*), (7) metode s poudarkom na igri (*metoda pantomime in žive slike, metoda igre vlog, metoda načrtnega preigravanja*), (8) metode za posredovanje in preverjanje rezultatov (*metoda stene z listki, metoda pridobivanja rezultatov, metoda mešanih skupin*), (9) metode za razvijanje skupinske dinamike in občutka pripadnosti (*metoda naključnega oblikovanja parov in skupin, metoda rastočih skupin, metoda »bliskavic«, metoda »leteče inšpekcije«*), (10) metode za ponavljanje in sklepno vrednotenje (*metoda »balance uspeha«, metoda ovrednotenja dela, metoda končnega kviza*).

Blažič, Ivanuš Grmek, Kramar in Strmčnik (2003: 343–378) razlikujejo naslednje samostojne vrste metod pouka: *metoda razlage, metoda predavanja, metoda razgovora, metode z uporabo besedila, metode prikazovanja, problemska metoda in metoda primera*.

Tomić (1997) in Ivanuš-Grmek in Javornik Krečič (2011: 115) navajajo enako delitev učnih metod na *verbalno-tekstualne*, *ilustrativno-demonstracijske*, *laboratorijsko-eksperimentalne* in *metode izkustvenega učenja*, Valenčič Zuljan in Kalin (2020: 16) pa razlikujeta *verbalne* (metoda razlage, metoda pogovora), *demonstracijske* (metoda demonstracije), *dokumentacijske* (metoda z besedilom) in *operacijsko-praktične* (metoda praktičnih del, gibalnih in drugih dejavnosti, metoda raziskovanja, metoda igre, metoda risanja in metoda pisnih del).

Učne metode so ozko povezane z učnimi oblikami, ki so organizacijski okvir, v katerem se uporabljajo predhodno navedene učne metode. V *Terminološkem slovarju vzgoje in izobraževanja* (2008–2009) najdemo definicijo in delitev učnih (didaktičnih) oblik:

»Termin učna ali didaktična oblika se nanaša na socialno organizacijo dela pri pouku. Glede na način formacije (grupiranja) učencev in iz tega izhajajočo obliko razredne komunikacije in interakcije pri pouku v didaktiki razlikujemo frontalno, individualno in skupinsko učno obliko ter delo v dvojicah ali tandem. Frontalna učna oblika spada v sistem neposrednega poučevanja, medtem ko individualna in skupinska učna oblika ter delo v dvojicah spadajo v sistem posrednega poučevanja.« (Terminološki slovar vzgoje in izobraževanja 2008–2009)

V nadaljevanju predstavljajmo nekatere učne metode, ki se uporabljajo pri poučevanju in učenju SDTJ.

2.1 Učna metoda razlage

Gre za verbalno metodo, ki poteka pretežno enosmerno, in sicer od učitelja k učencem. Ta metoda je ustrezna za obravnavo nove snovi, ki je učenci sami ne bi mogli uspešno obravnavati in usvojiti, ker nimajo dovolj znanja. Učitelj snov posreduje na ravni učenčevega znanja, pri tem pa spodbuja njihovo miselno aktivnost. Uporaba te metode je upravičena, ko gre za: novo učno vsebino in učenci nimajo ustreznega predznanja, abstraktno in kompleksno vsebino, željo učitelja, da vpliva na čustva učencev in njihov interes, posredovanje navodila za individualno in skupinsko aktivnost učencem ter posredovanje učencem povratne informacije o opravljenem delu (Valenčič Zuljan in Kalin 2020: 17–28). Ta metoda je najuporabnejša pri razlagi nove slovnične snovi, ki se zaradi abstraktnosti in kompleksne vsebine mora posredovati na ravni učenčevega jezikovnega znanja.

2.2 Učna metoda pogovora (razgovora)

V tem primeru gre za dialoško metodo, ki je dvosmerna in v kateri sodelujejo učitelj in učenci. Učenci aktivno sodelujejo s svojimi odgovori, učitelj pa jih usmerja in spodbuja k dialogu ter upošteva njihove odzive. S to metodo se lahko obravnava neznana snov, primerna pa je tudi za ponavljanje, ugotavljanje predznanja, preverjanje usvojenega znanja in razvijanje medsebojnih odnosov. Pri tej metodi gre za spodbujanje udeležencev, da razmišljajo in preučijo mnenje drugih udeležencev. Za uspešno uporabo metode je zelo pomembna spretnost predavatelja, da moderira morebitne konflikte, in pripravljenost udeležencev za ustvarjanje novih idej. Vsi člani imajo enako količino časa na razpolago za predstavitev svojih stališč, prekinitve pa niso dovoljene (Blažič, Ivanuš Grmek, Kramar in Strmčnik 2003: 355). Ustreznost te metode je najbolj razvidna pri razvijanju govornih kompetenc.

2.3 Učna metoda dela z besedilom

Gre za dokumentacijsko metodo, s katero obravnavamo novo snov in spodbujamo učence, da poglobljeno razmišljajo, samostojno pridobivajo znanje in uporabljajo besedila. Ta metoda jih spodbuja k analizi, povzemanju bistva, debati itd., s čimer razvija analitično in analitično-sintetično mišljenje učencev. V središču te metode je besedilo, kamor sodi v prvi vrsti učbenik, podobna prilagojena besedila so tudi delovni listi, plakati, zapisi na tabli. Učitelj pa mora v nadaljevanju učence navajati k uporabi tudi drugih besedil v obliki slovarjev, leksikonov, priročnikov, knjig, revij, časopisov ipd. (Blažič, Ivanuš Grmek, Kramar in Strmčnik 2003: 364–366). Reševanje nalog v delovnih zvezkih učbenikov za SDTJ in uporaba spletnih slovarjev (SSKJ, PONS ipd.) so tipični primeri uporabnosti metode dela z besedilom.

2.4 Učna metoda raziskovanja

V okviru te metode gre za poudarek na učenčevem raziskovanju, ki lahko poteka kot neeksperimentalno raziskovanje predmetov, pojavov in procesov v naravnih ali simuliranih okoliščinah. Pomembni elementi pri tej metodi so: postavljanje hipotez, premišljeno zbiranje podatkov in analiziranje ter interpretacija ugotovitev (Valenčič Zuljan in Kalin 2020: 90–92). V učno metodo raziskovanja Valenčič Zuljan in Kalin (2020: 92) zaradi vsebinske osnove uvrščata tudi metodo primera, ki jo Blažič, Ivanuš Grmek, Kramar in Strmčnik (2003: 377–379) obravnavajo kot samostojno učno

metodo. Učenci pri učenju SDTJ s to metodo najpogosteje zbirajo, analizirajo in interpretirajo podatke v okviru govornih nastopov na vnaprej določeno temo.

2.5 Učna metoda pisnih del

Spada med učne metode praktičnih del, ki je definirana kot način dela pri pouku, ki poteka bodisi v vezani obliki (prepisovanje črk, besed, strokovnih terminov, novih jezikovnih izrazov) ali v polvezani obliki (zapisovanje ključnih besed posredovane vsebine, dopolnjevanje izročkov, delovnih listov) ali pa v obliki samostojnih pisnih izdelkov, kjer si učenci v dogovoru z učiteljem izberejo temo in jo pisno pripravijo (Valenčič Zuljan in Kalin 2020: 93–95). Pisanje praktičnih besedil (razglednica, izjava, prošnja, vabilo, opravičilo ipd.) in daljših besedil na določeno temo so tipični primeri uporabnosti metode pisnih del.

2.6 Učna metoda igre vlog

Gre za simulacijo, pri kateri udeleženci prevzamejo vloge posameznikov v določenih okoliščinah in jih z igro predstavijo. Uporabljeni scenarij mora biti usklajen z učnimi potrebami udeležencev. Ta metoda je zelo učinkovita pri učenju novih sporazumevalnih vzorcev, ker je popolno nasprotje pasivnemu učenju. Obstaja več vrst igre vlog, kot so npr. okrogla miza, za in proti, radijska oddaja, promocija knjige, delovna skupina ipd. (Valenčič Zuljan in Kalin 2020: 97–101).

2.7 Učna metoda prikazovanja ali demonstracije

V okviru te metode učenci opazujejo, kar učitelj prikazuje, to opazovanje nato prehaja v različne faze miselne aktivnosti. Gre za ilustrativno prikazovanje in prikazovanje resničnih predmetov ali procesov. Prikazovanje se ločuje na *govorno* (metoda razlage, predavanja, razgovora), *tekstualno* (metoda z besedilom), *zvokovno* (petje, zvočni posnetki), *grafično* (uporaba skic, slik, shem, fotografij itd.) in *stvarno prikazovanje* (prikazovanje predmetov, modelov, naprav). Obstajajo še *gibalno prikazovanje* (telesne dejavnosti, gibi), *dramatizacija* (igra vlog, pantomima), *uprizorjanje* in *prikazovanje različnih procesov* (fizikalnih, kemijskih, bioloških ...). K metodam prikazovanja spada tudi laboratorijsko-eksperimentalna metoda (Blažič, Ivanuš Grmek, Kramar in Strmčnik 2003: 367–374). Delo z učenci v fonolaboratoriju je tipičen primer učne metode prikazovanja na primeru SDTJ.

2.8 E-učenje

V tem primeru ne gre za učno metodo, temveč gre za učenje, ki je podprto z informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami. Zajema različne oblike in metode (uporaba programske opreme, interneta, interaktivnih medijev ipd.) in je učinkovit način za pospeševanje izobraževanja in usposabljanja na daljavo, obenem pa se močno uveljavlja tudi v neposrednem izobraževalnem procesu (*Terminološki slovar vzgoje in izobraževanja* 2008–2009). E-učenje lahko obravnavamo kot del koncepta odprtega učenja, ki je definirano kot organiziran in načrtovan sistem učenja, ki zajema naslednje elemente: (1) učenje na daljavo, (2) fleksibilno učenje, za katero je značilno, da učenec izbere učno vsebino, čas in lokacijo ter učne pripomočke, (3) resurse, ki podpirajo odprto učenje (nova tehnologija, uporaba interneta, elektronske pošte, videokonference, spletna okolja, aplikacije ipd.) (Swart, Mann, Brown in Price 2005).

3 Metodologija

Za potrebe kvantitativne raziskave smo uporabili anketni vprašalnik, ki smo ga prvotno pilotsko testirali z manjšo skupino znancev, zaposlenih na področju hotelirstva in turizma v Sloveniji, ki prihajajo iz tujine. S tem smo se izognili morebitnim nejasnim vprašanjem. Anketni vprašalnik zajema dva dela in vsebuje skupaj 13 vprašanj, pri čemer so vsa vprašanja zaprtega tipa, anketiranec pa lahko izbere samo en odgovor. Prvi del anketnega vprašalnika, v katerem smo zaposlenim v hotelirstvu in turizmu, ki prihajajo iz tujine in jim slovenščina ni materni jezik, poenostavljeno predstavili 8 najpogostejših metod k poučevanju jezika, zajema 8 vprašanj. Cilj raziskave je bil preveriti, kako zaposleni ocenjujejo ustreznost vsake izmed metod pri poučevanju in učenju SDTJ v hotelirstvu in turizmu ter širše. Hkrati nas je tudi zanimalo, kakšno bi bilo zanimanje zaposlenih na področju hotelirstva in turizma za uporabo vsake izmed metod pri poučevanju in učenju SDTJ. Zaradi morebitnih nejasnosti smo vsako izmed metod poenostavljeno opisali. Vsako metodo so anketiranci dvakrat ocenjevali na Likertovi lestvici (1 – najnižja ocena in 5 – najvišja ocena). V drugem delu vprašalnika smo od anketirancev zahtevali, da podajo odgovore glede svojega sociodemografskega profila. Ta del vsebuje pet vprašanj zaprtega tipa, in sicer: spol, stopnja izobrazbe, starost, država porekla in delovno mesto.

3.1 Potek raziskave

Raziskavo smo izvedli v obdobju od januarja do marca 2020. Vanjo smo vključili zaposlene tujega rodu, ki delajo na različnih pozicijah v slovenskih hotelih. Anketni vprašalnik smo posredovali na več različnih načinov: osebno, po navadni pošti, po elektronski pošti, preko opcije Microsoft Forms. Ker je bila v začetku odzivnost na elektronsko pošto zelo majhna, smo poskušali stik s podjetji navezati preko telefona ali osebno. To nam je pomembno zvišalo odzivnost. Na koncu smo uspeli pridobiti 133 izpolnjenih anket. Od tega smo jih osebno pridobili 30 %, preko elektronske pošte približno 20 %, medtem ko je bil preostanek odgovorov pridobljen s pomočjo Microsoft Forms obrazca. 13 vprašalnikov je bilo neveljavnih in smo jih izključili iz nadaljnje raziskave, ker niso bili pravilno izpolnjeni oz. niso vsebovali vseh pomembnih podatkov. Na koncu smo uspeli pridobiti 120 pravilno izpolnjenih vprašalnikov, ki smo jih vključili v proces nadaljnje obdelave in analize podatkov. Vse vprašalnike smo vnesli in analizirali s pomočjo programskega paketa SPSS 23.

3.2 Opis vzorca

Za potrebe raziskave smo zaradi finančnih in časovnih omejitev uporabili priročni vzorec. Vzorec raziskave je torej omejen na zaposlene na področju hotelirstva tujega rodu, s katerimi smo najlažje uspeli ustvariti stik. Priročni vzorec je bil edini možen način za pridobitev zadostnega števila veljavnih odgovorov v kratkem času in glede na cilje raziskave ni predstavljal večjih omejitev.

Preglednica 1: Sociodemografski profil anketirancev

Spremenljivka	Vrednost spremenljivke	Frekvenca	Odstotek	Kumulativni odstotek
Spol	Ženski	68	56,7 %	56,7 %
	Moški	52	43,3 %	100 %
	Skupaj	120	100,0 %	
Stopnja izobrazbe	Srednja šola	72	60 %	60 %
	Višja strokovna šola	24	20 %	80 %
	I. bolonjska stopnja	20	16,7 %	96,7 %
	II. bolonjska stopnja	4	3,3 %	100 %
	Skupaj	120	100 %	
Starost	25–34 let	52	43,3 %	43,3 %
	35–44 let	40	33,3 %	76,6 %
	45–54 let	20	16,7 %	93,3 %
	55–65 let	8	6,7 %	100 %
	Skupaj	120	100 %	
Država	Hrvaška	25	20,83 %	
	Srbija	30	25 %	
	Bosna in Hercegovina	27	22,5 %	
	Makedonija	19	15,83 %	
	Črna gora	10	8,33 %	
	Drugo	19	100 %	100 %
	Skupaj	120	100 %	
Sektor v hotelu	Kuhinja	24	20 %	20 %
	Restavracija in kavarna	24	20 %	40 %
	Recepcija	24	20 %	60 %
	Hotelsko gospodinjstvo	24	20 %	80 %
	Wellness, spa in fitnes	24	20 %	100 %
	Skupaj	120	100 %	

Vir: raziskava avtorjev.

Glede na spol anketirancev lahko ugotovimo, da je v vzorcu več žensk kot moških, kar je razvidno iz preglednice 1. Anketirank je več za 13,4 %. Če opazujemo stopnjo izobrazbe anketirancev, je možno ugotoviti, da ima največji odstotek anketirancev srednjo izobrazbo. Takšnih anketirancev je več kot 50 % v vzorcu. V našem vzorcu so zaposleni različnih starostnih kategorij. Največji del zaposlenih je v starostni skupini med 25 in 34 let, približno polovica vzorca. Po številu jim sledijo zaposleni v skupini med 35 in 44 let, medtem ko je najmanj zaposlenih v starostni skupini med 55 in 65 let. Glede na državo, od koder prihajajo, je razvidno, da največji delež

anketirancev prihaja iz držav nekdanje Jugoslavije (Hrvaška, Srbija, Bosna in Hercegovina, Črna gora in Severna Makedonija), med ostalimi državami pa prevladujejo Filipini, azijske države in Španija. Anketirance smo v našem vzorcu glede na delovno mesto, ki ga zasedajo, razdelili v pet skupin oz. sektorjev: kuhinja, restavracija, recepcija in hotelsko gospodinjstvo ter wellness, spa in fitness. Pri tem smo uspeli zagotoviti enako število anketirancev iz vsakega sektorja, in sicer po 24.

4 Rezultati

V nadaljevanju podajamo in interpretiramo rezultate deskriptivne statistične analize, Kolmogorov-Smirnovega testa in testa Wilcoxon signed-rank, do katerih smo prišli s statistično obdelavo podatkov.

4.1 Rezultati deskriptivne statistične analize

Rezultate deskriptivne statistične analize bomo najprej predstavili posebej za vsako od spremenljivk. Rezultati deskriptivne statistične analize za oceno ustreznosti posamezne metode so predstavljeni v preglednici 2.

Preglednica 2: Deskriptivna statistična analiza – ustreznost metod učenja in poučevanja slovenščine v hotelirstvu

Spremenljivka	MIN	MAX	Mo	Me	M	SEM	σ
Učna metoda razlage	4	5	5	5	4,71	0,05	0,25
Učna metoda pogovora (razgovora)	3	5	5	5	4,57	0,06	0,38
Učna metoda dela z besedilom	3	5	5	5	4,76	0,05	0,3
Učna metoda raziskovanja	4	5	5	5	4,63	0,04	0,23
Učna metoda pisnih del	3	5	5	5	4,47	0,06	0,45
Učna metoda igre vlog	4	5	5	5	4,53	0,05	0,25
Učna metoda prikazovanja ali demonstracije	4	5	5	5	4,63	0,04	0,23
E-učenje	4	5	5	5	4,8	0,04	0,16

Vir: raziskava avtorjev.

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da so anketiranci v našem vzorcu kot najustreznejše ocenili e-učenje, učno metodo dela z besedilom in metodo razlage. Za ostale metode je bila ocena njihove ustreznosti povprečna (aritmetična sredina odgovorov okrog 4). Na majhno variabilnost podatkov v vzorcu nam kažejo majhne vrednosti za standardno napako ocene aritmetične sredine (SEM), ki se gibljejo med 0,04 in 0,06. Majhna vrednost standardnih napak ocen aritmetične sredine nakazuje na majhno variabilnost med povprečnimi vrednostmi v vzorcu, hkrati pa kaže, da je vzorec boljši predstavnik statistične množice oz. da je zanesljiv (Bastič 2006: 8).

Rezultati deskriptivne statistične analize za oceno zanimanja za učenje SDTJ na področju hotelirstva zajemajo 8 spremenljivk, ki so jih anketiranci že ocenjevali, ko smo jih zaprosili, naj ocenijo ustreznost posamezne metode (preglednica 3).

Preglednica 3: Deskriptivna statistična analiza – pripravljenost uporabe metod učenja in poučevanja slovenščine v hotelirstvu

Spremenljivka	MIN	MAX	Mo	Me	M	SEM	σ
Učna metoda razlage	3	5	4	4	4,3	0,06	0,41
Učna metoda pogovora (razgovora)	2	5	3	3,5	3,5	0,07	0,52
Učna metoda dela z besedilom	3	5	5	5	4,47	0,06	0,39
Učna metoda raziskovanja	3	5	4	4	3,93	0,07	0,6
Učna metoda pisnih del	2	5	4	4	3,73	0,08	0,8
Učna metoda igre vlog	3	5	4	4	4,17	0,06	0,48
Učna metoda prikazovanja ali demonstracije	3	5	4	4	4,17	0,06	0,48
E-učenje	3	5	4	4	4,69	0,06	0,43

Vir: raziskava avtorjev.

Kot je bilo pričakovano, so metode, ki so bile ocenjene za najustreznejše, dobile tudi najvišje povprečne ocene pri oceni pripravljenosti posameznika za učenje SDTJ na ta način (preglednica 3). Najvišje ocene so zopet prejeli e-učenje, učna metoda dela z besedilom in metode razlage.

4.2 Rezultati Kolmogorov-Smirnovega testa

Pri izbiri ustrezne metode analize je normalna porazdelitev vrednosti spremenljivk nujni pogoj. To lahko preverimo s pomočjo Kolmogorov-Smirnovega in Shapiro-Wilkovega testa. Testa delujeta na način, da se vrednosti proučevanih spremenljivk primerjajo z vrednostmi normalno porazdeljenih spremenljivk, ki imajo enako aritmetično sredino in standardni odklon (Bastič 2006: 21). Ker je Shapiro-Wilkov test namenjen za vzorce, ki imajo 50 ali manj anketirancev (Turjačanin in Čerklija 2006: 55), bomo v naši raziskavi normalno distribucijo preverjali s pomočjo Kolmogorov-Smirnovega testa.

Ko je Kolmogorov-Smirnov test neznačilen oz. ko je stopnja značilnosti višja kot 0,05 ($p > 0,05$), lahko govorimo o normalni porazdelitvi spremenljivke in obratno, ko je test statistično značilen ($p < 0,05$), spremenljivka ni normalno porazdeljena (Bastič 2006: 21).

Preglednica 4: Rezultati Kolmogorov-Smirnovega testa

Spremenljivka	Ustreznost metode			Pripravljenost uporabe		
	Vrednost	df	Sig	Vrednost	df	Sig
Učna metoda razlage	0,232	120	0,000	0,235	120	0,000
Učna metoda pogovora (razgovora)	0,215	120	0,000	0,267	120	0,000
Učna metoda dela z besedilom	0,268	120	0,000	0,244	120	0,000
Učna metoda raziskovanja	0,201	120	0,000	0,255	120	0,000
Učna metoda pisnih del	0,172	120	0,000	0,173	120	0,000
Učna metoda igre vlog	0,205	120	0,000	0,200	120	0,000
Učna metoda prikazovanja ali demonstracije	0,184	120	0,000	0,178	120	0,000
E-učenje	0,149	120	0,000	0,159	120	0,000

Vir: raziskava avtorjev.

V našem primeru rezultati Kolmogorov-Smirnovega testa (preglednica 4) kažejo, da porazdelitev ni normalna, ker je stopnja značilnosti za vse spremenljivke (dimenzije) $p = 0,000$. Na podlagi tega sklepamo, da bomo za ugotavljanje statistično značilnih razlik med oceno ustreznosti posamezne metode s strani anketirancev in njihovo pripravljenostjo za učenje SDTJ na področju hotelirstva s pomočjo posamezne metode uporabili neparametrični test Wilcoxon signed-rank.

4.3 Rezultati testa Wilcoxon signed-rank

Za ugotavljanje značilnosti razlik med povprečnimi vrednostmi dveh spremenljivk, ki smo jih dobili od istih subjektov in ki niso normalno razporejene, uporabljamo test Wilcoxon signed-rank. Ta izhaja iz razlike med vrednostmi spremenljivk za iste enote, ki se potem razvrščajo od najmanjše do največje glede na njihovo absolutno vrednost. Oblikujeta se dve skupini rangov: vsota rangov, ki pripada pozitivnim razlikam, in vsota rangov, ki pripada negativnim razlikam. Vrednost testne statistike T je enaka manjši od obeh vsot rangov (Bastič 2006: 24–26).

Preglednica 5: Rezultati testa Wilcoxon signed-rank

Spremenljivka	Negativne razlike	Pozitivne razlike	Enakosti	Skupaj
Učna metoda razlage	0	0	120	120
Učna metoda pogovora (razgovora)	0	0	120	120
Učna metoda dela z besedilom	0	0	120	120
Učna metoda raziskovanja	0	0	120	120
Učna metoda pisnih del	0	0	120	120
Učna metoda igre vlog	0	0	120	120
Učna metoda prikazovanja ali demonstracije	0	0	120	120
E-učenje	0	0	120	120

Vir: raziskava avtorjev.

Preglednica 6: Testne statistike – test Wilcoxon signed-rank

Spremenljivka	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Učna metoda razlage	-12,456	0.08
Učna metoda pogovora (razgovora)	-9,456	0.13
Učna metoda dela z besedilom	-5,678	0.11
Učna metoda raziskovanja	-6,554	0.34
Učna metoda pisnih del	-5,789	0.21
Učna metoda igre vlog	-5,789	0.24
Učna metoda prikazovanja ali demonstracije	3,678	0.17
E-učenje	6,780	0.18

Vir: raziskava avtorjev.

Iz rezultatov testa Wilcoxon signed-rank (preglednica 5 in preglednica 6) ugotavljamo, da je število razlik 0. Absolutna standardizirana vrednost statistike T (vrednost Z) za primerjavo vseh spremenljivk ni statistično značilna. Na podlagi rezultatov testa Wilcoxon sign-rank in razlik v aritmetičnih sredinah po dimenzijah ugotavljamo, da ne obstajajo statistično značilne razlike v ocenah anketirancev med oceno ustreznosti posamezne metode za učenje SDTJ v hotelirstvu in dejansko pripravljenostjo anketiranca za učenje na ta način. Z drugimi besedami, metode, ki so jih anketiranci ocenili kot najustreznejše, so ravno tiste, ki bi jih najraje uporabili. S tem namenom je nastala spletna aplikacija *Hotel Slovenščina* kot dober primer prakse odprtega učenja. V nadaljevanju predstavljamo Študentski inovativni projekt za družbeno korist *Hotel Slovenščina* in najpomembnejše lastnosti spletne aplikacije *Hotel Slovenščina*.

5 Predstavitev projekta Študentskega inovativnega projekta za družbeno korist *Hotel Slovenščina*

Študentski inovativni projekt za družbeno korist *Hotel Slovenščina* je potekal od 1. 3. 2020 do 30. 6. 2020 na Filozofski fakulteti Univerze v Mariboru. Glavni cilj projekta je bil izdelava prosto dostopne aplikacije *Hotel Slovenščina*, ki je namenjena neslovensko govorečim zaposlenim na področju hotelirstva in turizma v Sloveniji za učenje SDTJ na ravni A2/B1. Aplikacija je podprta z ustreznim opisom slovnice slovenskega jezika na ravni A2/B1, s korpusom besedil in sporazumevalnih vzorcev

ter slovarčkom s področja hotelirstva in turizma. Aplikacijo so oblikovali študentke in študenti slovenskega jezika in književnosti, matematike, medijskih komunikacij, poslovne ekonomije in prehranskega svetovanja – dietetike pod vodstvom pedagoških mentorjev s področja slovenskega jezika, matematike in turizma ter v sodelovanju s strokovnima sodelavkama za slovenski jezik in prevajanje in tolmačenje. Projektno skupino so sestavljali: doc. dr. Gjoko Nikolovski (vodja projekta in slovenistične skupine), doc. dr. Andrej Taranenko (vodja matematične skupine), pred. ddr. Lazar Pavič (vodja za področje turizma); strokovni sodelavki, izr. prof. dr. Branislava Vičar (Slavistično društvo Maribor) in Tadeja Tement (Tadeja Tement, s. p., prevajanje in tolmačenje); študentke in študenti Jaša Dimič, Lara Droždek, Navid Fadaee Nazer, Sašo Kavaš, Špela Kovačič, Ema Moser, Anita Omanović, Bernarda Petek, Kaja Pšeničnik in Tajda Urh. Spletna aplikacija je dostopna na spletni strani: <http://hotel-slo.ff.um.si>.

Spletna aplikacija *Hotel Slovenščina* neslovensko govorečim zaposlenim v hotelirstvu in turizmu omogoča, da dosežejo raven A2/B1, ki omogoča nemoteno delo v izbranem poklicu in predstavlja dovolj stabilno osnovo za nadaljnje izpopolnjevanje znanja slovenskega jezika. V zvezi z ravno znanja smo izhajali iz definicije samostojnega uporabnika na ravni B1 (*Skupni evropski jezikovni okvir: učenje, poučevanje, ocenjevanje* 2011: 46):

»Pri različnem govorjenju v standardnem jeziku razume glavne točke, kadar gre za znane reči, s katerimi se redno srečuje na delu, v šoli, prostem času itn. Znajde se v večini situacij, ki se pogosto pojavljajo na potovanju po deželi, kjer se ta jezik govori. Tvoriti zna preprosta povezana besedila o temah, ki so mu znane ali ga zanimajo. Opisati zna izkušnje in dogodke, sanje, upanja in ambicije ter na kratko utemeljiti in pojasniti svoja mnenja in načrte.« (*Skupni evropski jezikovni okvir: učenje, poučevanje, ocenjevanje* 2011: 46)

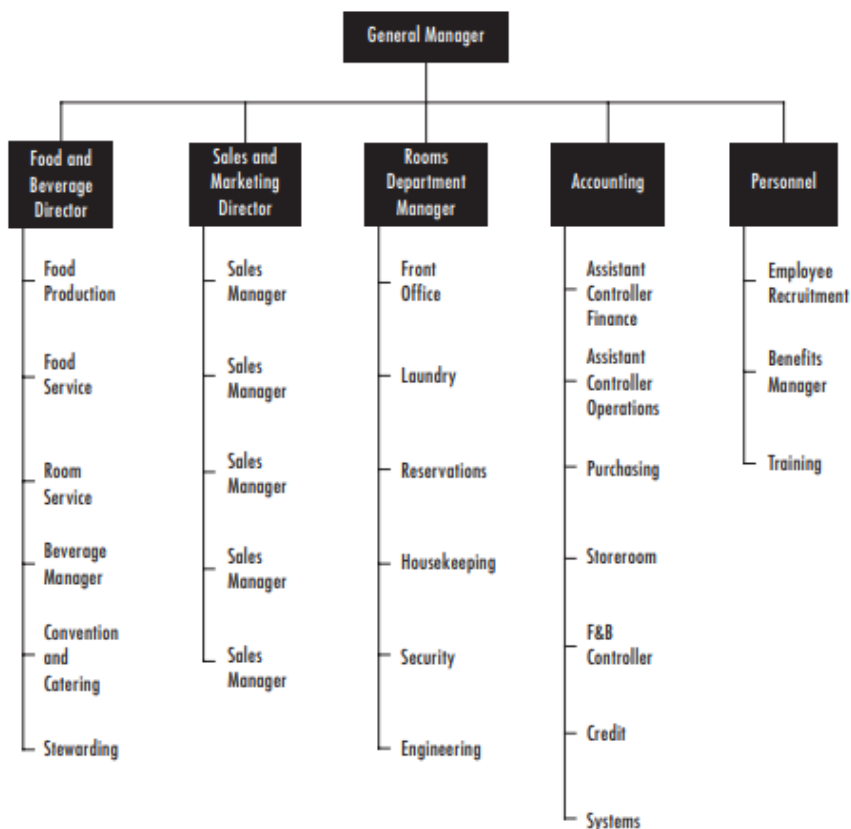
5.1 Potek projekta

V obdobju od 1. 3. 2019 do 30. 4. 2020 sta potekali prvi dve fazi projekta, in sicer (1) analiza stanja spletnih aplikacij za poučevanje tujih jezikov na ravni A2/B1 in (2) izdelava jezikovnega gradiva in izdelava osnutka spletne aplikacije. V tem sklopu je opravljena analiza stanja spletnih aplikacij za poučevanje tujih jezikov za področje hotelirstva in turizma, izdelan korpus besedil in sporazumevalnih vzorcev ter ustvarjen osnutek spletne aplikacije.

V obdobju od 1. 5. 2020 do 30. 6. 2020 sta potekali zadnji fazi projekta: (3) izdelava spletne aplikacije *Hotel Slovenščina* in (4) promocija. Matematična skupna je oblikovala ikone za 8 tematskih področij in masko spletne aplikacije za vnos jezikovnega gradiva. Predstavljen je bil način vnašanja, dodajanja področij, podpodročij, slovnicih vaj in besed v masko spletne aplikacije. Slovenistična skupina je zaokrožila izdelavo jezikovnega gradiva z opisom slovnice in izdelavo slovnicih vaj ter nadaljevala z vnosom pripravljenega gradiva v masko spletne aplikacije. Promocija projekta in anketna raziskava sta se zaradi epidemiološke situacije izvajali po elektronski poti. Pripravljen je bil seznam hotelov, ki so dobili obvestilo o prosto dostopni spletni aplikaciji *Hotel Slovenščina*. Aktivnosti projekta so potekale v okviru že oblikovanih skupin: slovenistične interdisciplinarne in matematične, ki sta skrbeli za oblikovanje jezikovnega gradiva in programsko realizacijo spletne aplikacije *Hotel Slovenščina*.

5.2 Predstavitev spletne aplikacije *Hotel Slovenščina*

Spletna aplikacija *Hotel Slovenščina* je nastala na podlagi dejanske potrebe neslovensko govorečih po nemoteni komunikaciji v slovenskem jeziku zaradi nemotenga opravljanja delovnih procesov. Izhodišče za razvoj posameznih tematskih komunikacijskih področij aplikacije je bila organizacijska struktura hotela, ki po Rutherfordu in O'Fallonu (2006: 78) zajema naslednje sektorje, predstavljene na sliki 2.



Slika 2: Primer organizacijske strukture hotela

Vir: Rutherford in O'Fallon 2006: 78.

Kljub preglednosti organizacijske strukture hotela (Rutherford in O'Fallon 2006: 78) smo za potrebe spletne aplikacije strukturo poenostavili in obdržali sektorje, kjer se najpogosteje zaposluje neslovensko govoreč kader, s čimer smo prišli do končne strukture tematskih komunikacijskih področij spletne aplikacije *Hotel Slovenščina: Hotel in zaposleni, Recepcija, Restavracija in kavarna, Kabinja, Sobe – gospodinjstvo, Wellness, spa in fitnes, Kariera v hotelirstvu in turizmu, Slovarček*.



Slika 3: Začetna stran spletne aplikacije *Hotel Slovenščina*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/index.html>

V okviru tematskega področja se neslovensko govoreči učijo posredovati osnovne podatke o sebi in svojem delovnem mestu, razumeti, če jih kdo sprašuje po njihovih podatkih, ter pridobiti in razumeti nekaj osnovnih podatkov o drugih; usvajajo izraze v zvezi z vsakdanjim življenjem, posredujejo, pridobivajo in razumejo informacije, ki se nanašajo na preživljanje časa in izražajo svoje potrebe pri vsakodnevnih opravilih in preživljanju prostega časa. Tematsko področje je razdeljeno na podteme, ki so predstavljene na sliki 4.

• Hotel Drava/Drava Hotel
• Zaposleni v Hotelu Drava/Employees at the Drava Hotel
• Srečanje/Meeting someone
• Osebni zaimki in glagol biti/Personal pronouns and the verb to be
• Sedanjik/Present tense
• Imenovalnik/Nominative
• Svojljni zaimki/Possessive pronouns
• Vaje/Exercises

Slika 4: Podteme tematskega področja *Hotel in zaposleni*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/podrocje.php?id=2>

Tematsko področje *Hotel in zaposleni* je opremljeno z besedili o predstavitvi hotela, zaposlenih in dialogov za spoznavanje. S klikom na posamezni zavihek se odpira posamezno podtemo. Slovnica, ki zajema obravnavo osebnih in svojljnih zaimkov, glagola biti in sedanjika, izhaja iz besedil, ki vsebujejo besedje in sporazumevalne vzorce s tovrstnimi slovničnimi oblikami. Področje zaokrožajo slovnične vaje.

Tematsko področje *Recepcija* zajema besedila in slovnico, ki neslovensko govorečemu lahko pomagajo pri opravljanju dela v sektorju recepcija. Govorci se učijo poiskati informacije osebno, po telefonu ali v elektronskih medijih. Tematsko področje vsebuje podteme, predstavljene na sliki 5.

• Rezervacija hotelske sobe po telefonu/Making a hotel room reservation by phone
• Prijava na recepciji/Checking in
• Odjava na recepciji/Checking out
• Tožilnik/Accusative
• Preteklik/Past tense
• Vaje/Exercises

Slika 5: Podteme tematskega področja *Recepcija*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/podrocje.php?id=38>

Podteme vsebujejo besedila oz. dialoge v zvezi z rezervacijo hotelske sobe, s prijavo na recepciji in z odjavo na recepciji, ki se odpirajo s klikom na posamezne zavihke. Slovnica, ki zajema obravnavo tožilnika in preteklika, izhaja iz besedišča in sporazumevalnih vzorcev, vključenih v tematske dialoge. Področje zaokrožajo slovnične vaje, ki govorce pomagajo, da usvoji predvidene slovnične strukture.

V okviru tematskega področja *Restavracija in kavarna* se neslovensko govoreči učijo razumeti izraze v zvezi s hrano in pijačo, ki jih potrebujejo, če jim jo naročajo drugi ali sami naročajo hrano in pijačo ali si jo sami pripravljajo. Tematsko področje je razdeljeno na podteme, predstavljene na sliki 6.

• Rezervacija mize/Table reservation
• Naročanje hrane/Ordering food
• Naročanje pijače v baru/Ordering drinks in a bar
• Rodilnik/Genitive
• Mestnik/Locative
• Prihodnjik/Future tense
• Pogojniki/Conditional
• Vaje/Exercises

Slika 6: Podteme tematskega področja *Restavracija in kavarna*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/podrocje.php?id=1>

Podteme vsebujejo besedila oz. dialoge v zvezi z rezervacijo mize, naročanjem hrane in pijače, ki so dosegljiva s klikom na zavihke. Na področju slovnice se skladno z besedjem in s sporazumevalnimi vzorci dialogov obravnavajo rodilnik in mestnik ter prihodnjik in pogojniki. Tudi to področje je opremljeno s slovničnimi vajami za usvojitev obravnavanih slovničnih struktur.

Tematsko področje *Kuhinja* zajema besedila in slovnico, ki neslovensko govorečemu lahko pomagajo pri opravljanju dela v kuhinji. Govorci se učijo besedja in sporazumevalnih vzorcev za nemoteno opravljanje dela v kuhinji. Tematsko področje je razdeljeno na podteme, predstavljene na sliki 7.

• Naša kuhinja/Our kitchen
• Pogovor v kuhinji/Conversation in the kitchen
• Pogovor med kuharjem in natakarjem/ Conversation between a chef and a waiter
• Orodnik/Instrumental
• Dajalnik/Dative
• Dopršni in nedopršni glagoli/Perfective and imperfective verbs
• Vaje/Exercises

Slika 7: Podteme tematskega področja *Kuhinja*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/podrocje.php?id=37>

Podteme zajemajo besedilo o opisu kuhinje in dva dialoga, ki pokrivata komunikacijo v kuhinji in med natakarjem in kuharjem. Odpirajo se s klikom na posamezne zavihke. Slovnica, ki zajema obravnavo orodnika in dajalnika ter dovršnih in nedovršnih glagolov, izhaja iz besedišča in sporazumevalnih vzorcev, ki so vključeni v tematska besedila. Sledijo slovnične vaje, ki govorcu pomagajo, da usvoji predstavljene slovnične strukture.

Govorci se v okviru tematskega področja *Sobe – gospodinjstvo* učijo posredovati, pridobiti in razumeti informacije v zvezi z bivanjem in stanovanjem, prostori v bivališču, opremo, okoljem ipd. Govorci se učijo besedja in sporazumevalnih vzorcev za nemoteno opravljanje dela v gospodinjstvu.

► Čiščenje sob/Room cleaning
► Pregled sob/Room inspection
► Sobna strežba/Room service
► Pranje perila/Laundry service
► Vezniki/Conjunctions
► Naklonski glagoli/Modal verbs
► Vaje/Exercises

Slika 8: Podteme tematskega področja *Sobe – gospodinjstvo*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/podrocje.php?id=39>

S klikom na posamezne zavihke se učecim se odpirajo besedila v zvezi s čiščenjem in pregledom sob, sobno strežbo in pranjem perila. Z obravnavo veznikov se učijo smiselno tvoriti krajše in daljše povedi, medtem ko se z obravnavo naklonskih glagolov učijo tvoriti modalne komunikacijske vzorce. S slovničnimi vajami usvajajo predstavljene slovnične strukture.

Veliko neslovensko govorečih azijskega porekla dela v sektorju wellnessa, pri čemer se soočajo s komunikacijskimi težavami. V okviru tematskega področja *Wellness, spa in fitness* se učijo pridobiti, posredovati in razumeti informacije ter izraziti svoje potrebe v zvezi s telesom, higieno in zdravjem. Tematsko področje vsebuje podteme, predstavljene na sliki 9.

• Naš wellness center/Our wellness centre
• Rezervacija termina v wellness centru/Booking an appointment at the wellness centre
• Pogovor med receptorjem in stranko/Conversation between a receptionist and a client
• Poizvedba glede tretmajev/Asking about treatments
• Stopnjevanje pridevnikov/Comparison of adjectives
• Oziralni zaimki/Relative pronouns

Slika 9: Podteme tematskega področja *Wellness, spa in fitnes*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/podrocje.php?id=41>

Besedila, ki vsebujejo opis wellness centra, dialog za rezervacijo termina v wellness centru, pogovor med receptorjem in stranko ter poizvedbo glede tretmajev, so zadostno izhodišče za usvajanje besedja in sporazumevalnih vzorcev s tega področja. Obravnavo stopnjevanja pridevnikov in oziralnih zaimkov zaokrožajo slovnična tematska področja.

V okviru tematskega področja *Kariera v hotelirstvu in turizmu* se govorniki učijo izmenjati informacije v zvezi z delom in s poklicem ter z razumevanjem, branjem in pisanjem praktičnih besedil s poklicnega področja (slika 10).

• Razpis za delovno mesto receptorja/Receptionist vacancy notice
• Razpis za delovno mesto dietetika/Dietitian vacancy notice
• Razpis za delovno mesto menedžerja/Manager vacancy notice
• Prijava na razpis za delovno mesto receptorja/Application for the position of receptionist
• Prijava na razpis za delovno mesto dietetika/Application for the position of dietitian
• Prijava na razpis za delovno mesto menedžerja/Application for the position of manager
• Življenjepis receptorja/Resume of the receptionist
• Življenjepis dietetika/Resume of the dietitian
• Življenjepis menedžerja/Resume of the manager
• Razgovor za zaposlitev v hotelu/Hotel job interview

Slika 10: Podteme tematskega področja *Kariera v hotelirstvu in turizmu*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/podrocje.php?id=40>

S klikom na posamezne zavihke se seznanijo z razpisnimi besedili za različna delovna mesta (receptor, dietetik, menedžer), učijo se pisati življenjepis za prijavo na razpis in se pripravijo na razgovor za zaposlitev v hotelu.

Slovarček je zadnje tematsko področje aplikacije, ki vsebuje besedje s področja hotelirstva in turizma s prevodom v angleščino (slika 11).

dvópósteljna sôba -e -e ž double room, twin room
ekskúrzija -e ž excursion
enolónčnica -e ž stew
ênopósteljna sôba -e -e ž single room
ênosméren -rna -o prid. one way
etikéta -e ž label
evakuírati -am dov. in nedov. evacuate

Slika 11: Slovarček spletne aplikacije *Hotel Slovenščina*

Vir: <http://hotel-slo.ff.um.si/slovar.php>

Iztočnice so v slovarčku razvrščene po slovenski abecedi. Navedene so z naglasnim znamenjem. Iztočnici sledijo slovnični podatki, in sicer skladno s *Slovarjem slovenskega knjižnega jezika* in *Slovenskim pravopisom*.

6 Sklep

Slovenija je za tuje delavce in njihove družine privlačna država predvsem zaradi geografske, kulturne in jezikovne bližine, vendar se kljub kulturnim in jezikovnim podobnostim v praksi pojavljajo težave z integracijo priseljencev, in sicer v zvezi z znanjem slovenskega jezika pri poklicih, kjer gre za delo s strankami. Za izpopolnjevanje znanja slovenščine obstajajo formalna izobraževanja v obliki brezplačnih programov in tečajev slovenščine za priseljence, prosto dostopna gradiva, prosto dostopne spletne aplikacije ipd., katerih namen je priseljencem omogočiti lažje vključevanje v slovensko družbo.

Kvantitativna raziskava o ustreznosti učnih metod za poučevanje in učenje SDTJ za zaposlene v hotelirstvu in turizmu je potrdila izhodiščno hipotezo, da zaposlenim v hotelirstvu in turizmu zaradi delovnega časa ustreza e-učenje, nato pa učni metodi dela z besedilom in razlage. Ugotavljamo, da je za delavce v hotelirstvu in turizmu formalno učenje (tečaji slovenskega jezika) zelo koristno, vendar samo po sebi ne zadošča. V perspektivi vidimo možnost za nadgradnjo formalnega učenja s pomočjo

e-učenja (npr. spletne aplikacije) in koncepta odprtega učenja, kar lahko vpliva k povečanju motiviranosti za učenje slovenščine in lažji jezikovni integraciji priseljencev v slovensko družbo.

Viri

- Jezik pri delu – hitri vodič: kako pomagamo odraslim priseljencem pri učenju slovenščine za potrebe dela.* <<https://languageforwork.ecml.at/Portals/48/documents/LFW-quick-guide-SL.pdf>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Projekt *Jezik pri delu – orodja za poklicni razvoj*, 2019: *Jezik pri delu – hitri vodič.* <<https://languageforwork.ecml.at/Portals/48/documents/LFW-quick-guide-SL.pdf>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Prvih 500 po slovensko: za vaše lažje vključevanje v slovensko okolje.* <<https://www.ess.gov.si/tujci/ucimo-se-slovensko>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Rezultati Poklicnega barometra 2020 Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje.* <https://www.ess.gov.si/_files/13654/Poklicni_barometer_Obmo%C4%8Dne_slu%C5%B4ebe_2020.pdf>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Skupni evropski jezikovni okvir: učenje, poučevanje, ocenjevanje* (SEJO), 2011: <<https://centerslo.si/wp-content/uploads/2015/10/SEJO-komplet-za-splet.pdf>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Slovar slovenskega knjižnega jezika, druga, dopolnjena in deloma prenovljena izdaja.* <www.fran.si>. (Dostop 18. 5. 2021.)
- Slovene Learning Online.* <<https://www.slonline.si/>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- SOS Slovene.* <<http://sos-slovene.ff.um.si/>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Terminološki slovar vzgoje in izobraževanja, 2008–2009:* <<https://www.termania.net/?searchIn=Linked&ld=74>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Učenje slovenskega jezika.* <https://www.ess.gov.si/tujci/izobrazevanje_in_usposabljanje_v_sloveniji/ucenje_slovenskega_jezika>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)
- Začetna integracija tujcev: brezplačni tečajji slovenskega jezika.* <<https://infotujci.si/vkljucevanje-v-slovensko-druzbo/brezplacni-tecaji-slovenskega-jezika/>>. (Dostop 4. 5.–28. 5. 2021.)

Literatura

- Bastič, Majda, 2006: *Metode raziskovanja.* Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Brečko, Daniela, 2002: *40 sodobnih učnih metod.* Ljubljana: Inštitut za izobraževalni management SOFOS.
- Blažič, Marjan, Ivanuš Grmek, Milena, Kramar, Martin in France Strmčnik, 2003: *Didaktika.* Novo mesto: Visokošolsko središče Novo mesto.
- Fekonja, Laura, 2016: Metode poučevanja tujih jezikov. *Slovenika: časopis za kulturo, nauku i obrazovanje = časopis za kulturo, znanost in izobraževanje* 2. 13–20.
- Ivanuš-Grmek, Milena in Marija Javornik Krečič, 2011: *Osnove didaktike.* Maribor: Pedagoška fakulteta.
- Jazbec, Saša, 2019: Učenje in poučevanje tujega jezika nemščine z vidika makro metod in vloge literarnih besedil. Kondrič Horvat, Vesna idr. (ur.): *Literarische Freiräume: Festschrift für Neva Šlibar* (Slovenske germanistične študije, 15). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete. 463–481, 541–542, 553.
- Rutherford, Denney G. in Michael J. O'Fallon, 2006: *Hotel Management and Operations 4th edition.* Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Swart, Juani, Mann, Claire, Brown, Steve in Alan Price, 2005: *Human Resource Development Strategy and Tactics.* Oxford, Burlington (MA): Elsevier/Butterworth Heinman.
- Tomić, Ana, 1997, 2000, 2003: *Izbrana poglavja iz didaktike.* Ljubljana: Center za pedagoško izobraževanje Filozofske fakultete.

- Turjačanin, Vladimir in Đorđe Čerklija, 2006: *Osnovne statističke metode i tehnike u SPSS-u. Primjena SPSS-a u društvenim naukama*. Banja Luka: Centar za kulturni i socijalni popravak.
- Valenčič Zuljan, Milena in Jana Kalin, 2020: *Učne metode in razvoj učiteljeve metodične kompetence*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani.

Priloga 1: Anketa o ustreznosti nekaterih učnih metod za poučevanje in učenje slovenščine kot drugega in tujega jezika za zaposlene v hotelirstvu in turizmu

Spoštovane, spoštovani, namen raziskave je ugotoviti vaše mnenje o nekaterih učnih metodah za počevanje slovenščine kot drugega in tujega jezika. Vljudno prosimo za iskrene odgovore, ker je vsak prispevek k tej raziskavi zelo pomemben. Hvala za sodelovanje.

Spol	Starost	Izobrazba	Država porekla	Sektor v hotelu
a) ženski b) moški		a) srednja šola b) višja šola c) 1. stopnja č) 2. stopnja		a) Kuhinja b) Restavracija in kavarna c) Recepcija č) Hotelsko gospodinjstvo d) Wellness, spa in fitnes

V spodnji tabeli na levi strani označite, na kateri ravni so načini učenja primerni za učenje slovenščine kot drugega in tujega jezika (USTREZNO), na desni strani pa označite stopnjo vašega interesa za učenje slovenščine kot drugega in tujega jezika s to metodo (1 – najnižja ocena, 5 – najvišja ocena).

USTREZNO	METODA	MOJ INTERES
1 2 3 4 5	1. Učna metoda razlage <i>Poteka pretežno enosmerno, in sicer od učitelja k učencem. Ta metoda je ustrezna za obravnavo nove snovi.</i>	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Učna metoda pogovora <i>Učenci aktivno sodelujejo s svojimi odgovori, učitelj pa jih usmerja in spodbuja k dialogu ter upošteva njihove odzive.</i>	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Učna metoda uporabe besedila <i>Uporaba besedila, učbenikov, delovnih listov, plakatov, zapisov na tabli, slovarjev, leksikonov, priročnikov, knjig, revij, časopisov.</i>	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Učna metoda raziskovanja <i>Raziskovanje, postavljanje hipotez, premišljeno zbiranje podatkov in analiza ter interpretacija.</i>	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Učna metoda pisnih del <i>Izdelovanje zapiskov, pisanje povzetkov in samostojnih pisnih izdelkov, kateri si učenci v dogovoru z učiteljem izberejo temo in jo pisno pripravijo.</i>	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	6. Učna metoda igre vlog <i>Obstaja več vrst igre vlog, kot so npr. okrogla miza, za in proti, radijska oddaja, promocija knjige, delovna skupina.</i>	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	7. Učna metoda prikazovanja ali demonstracije <i>Govorno prikazovanje (razlaga, razgovor), tekstualno (besedilo), zvokovno (zvočni posnetki), grafično (uporaba skic, slik, shem, fotografij itd.), stvarno prikazovanje (prikazovanje predmetov, modelov, naprav), gibalno prikazovanje (telesne dejavnosti, gibi), dramatisacijo (igra vlog, pantomime).</i>	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	8 E-učenje <i>Učenje na daljavo s pomočjo interneta, elektronske komunikacije, spletnih okolij in aplikacij; fleksibilno učenje, ki omogoča prosto izbiro vsebine, časa in lokacije poučevanja ter učnih pripomočkov.</i>	1 2 3 4 5