

TUTORIAL

2017-1-TR01-KA202-045781  
**TOURENG**  
ERASMUS+ KA202 PROJECT

## IO 4 – TUTORIAL DESTINAT HOTELURILOR ŞI RESTAURANTELOR



Interactive and Mobile Adapted Learning Tool to Improve the Level of Technical English for Employees in Tourism "TourENG" (2017-1-TR01-KA 202-045781)



2017-1-TR01-KA202-045781  
**TOURENG**  
ERASMUS+ KA202 PROJECT



## Cuprins

<b>IO 4 – TUTORIAL DESTINAT HOTELURILOR ȘI RESTAURANTELOR .....</b>	<b>1</b>
Prezentare generală .....	3
Capitolul 1: REALIZAREA VIDEO-URILOR EDUCAȚIONALE PENTRU ÎNVĂȚAREA LIMBII ENGLEZE ÎN TURISM..	5
.....	5
Capitolul 2: SPECIFICITĂȚI LEGATE DE TURISM .....	15
Capitolul 3: CUM ȘI ÎN CE SITUAȚII POT AJUTA VIDEO-URILE EDUCAȚIONALE.....	18
Capitolul 4: ASPECTE LINGVISTICE.....	20



## Prezentare generală

---

Acest tutorial se dorește a fi un instrument care să vă ajute în producția de video-uri educaționale, în scopul îmbunătățirii reacției/comportamentului angajaților în cazul diferitelor situații apărute la locul de muncă. Descrierile și ilustrațiile au urmărit să faciliteze înțelegerea mai bună a procesului, respectiv de unde și cum să începeți și ce echipamente sunt necesare pentru realizarea video-urilor. Producția unui video nu este foarte exigentă d.p.d.v. tehnic. Trebuie urmate câteva reguli de bază, iar exersarea continuă va permite îmbunătățirea rezultatelor.

Care este scopul producerii video-urilor? Acesta are în vedere cunoașterea de către angajați a procesului de lucru, recunoașterea provocărilor de la locul de muncă și îmbunătățirea reacțiilor, îmbunătățirea nivelului de cunoaștere a limbilor străine, prezentarea competențelor cheie și a cunoștințelor tehnice necesare, respectiv identificarea de soluții noi la situațiile apărute la locul de muncă.

În prezent tinerii comunică cu precădere prin intermediul tehnologiilor moderne. Generațiile anterioare au beneficiat de alt tip de educație și nu și-au imaginat că vor folosi aceste tehnologii. Tutorialul de față le este destinat, propunându-și să le ofere noile cunoștințe într-o modalitate mai atractivă și mai ușor de înțeles.

Având în vedere faptul că creierul uman procesează conținutul unui video de 60.000 ori mai repede decât în cazul textului<sup>1</sup>, metoda de învățare bazată pe video-uri reprezintă o abordare mai eficientă, mai ales în cazul învățării limbilor



străine de către angajații din turism, unde pronunția și limbajul non-verbal sunt extrem de importante în cazul comunicării cu clienții.

Atunci când se bazează pe situații reale de la locul de muncă, învățarea cu ajutorul video-urilor educaționale este mai convingătoare comparativ cu alte medii de învățare, permite reducerea supraîncărcării cognitive și crește rata de retenție a informației, adresându-se diferitelor stiluri de învățare (vizual, auditiv).

De asemenea, reprezintă un instrument de învățare foarte flexibil, dat fiind faptul că rata crescută de utilizare a smartphone-urilor permite instruirea online; cursanții pot accesa video-urile oricând au nevoie, le pot relua și exersa de mai multe ori, până când rețin bine conținutul.

Implicarea angajaților în scenele filmate, adaptate situațiilor specifice de la locul de muncă, le permite să exerseze și să-și dezvolte abilitățile soft necesare funcției (de altfel, potrivit piramidei învățării, 75% din conținutul învățării este reținut în urma practicării abilităților necesare la locul de muncă).

Secretul învățării constă în repetarea și exersarea continuă. Nu se învață fără greșeli. Nu abandonați după prima încercare, crezând că nu e pentru dumneavoastră sau că numai cei calificați o pot face. Nu este adevărat! Fiecare realizare necesită multă muncă și vă va ajuta să aveți mai multă încredere în propriile forțe și să vreți să învățați mai mult.

<sup>1</sup> *Psychology Today, "Video vs. Text: The Brain Perspective"*

(<https://www.psychologytoday.com/intl/blog/behind-online-behavior/201505/video-vs-text-the-brain-perspective>)



# Capitolul 1: REALIZAREA VIDEO-URILOR EDUCAȚIONALE PENTRU ÎNVĂȚAREA LIMBII ENGLEZE ÎN TURISM

---

Producția video-urilor pentru învățarea limbii engleze în turism presupune trei aspecte importante: 1. aspectele tehnice legate de crearea video-ului; 2. aspectele specifice turismului, legate de identificarea situațiilor importante din cadrul afacerii în care este necesară utilizarea limbii engleze; 3. aspectele lingvistice legate de cunoștințele de limba engleză care trebuie transmise într-o modalitate care să permită începătorilor înțelegerea și învățarea acestora.

Acest tutorial este destinat celor care doresc să realizeze video-uri educaționale pentru propria afacere, pentru a-și ajuta angajații să învețe limba engleză pentru situații specifice de la locul de muncă.

În prima parte sunt explicate aspectele tehnice, pentru a fi luate în considerare atunci când se planifică conținutul specific legat de turism.

Partea a doua este focalizată pe situațiile din turism și modalitatea de selectare a acestora.

Cea de-a treia parte se focalizează pe felul în care limba engleză trebuie transmisă cu ajutorul unui video educațional. Aceasta este importantă și în cazul selecției distribuției actorilor.



## Aspecte tehnice

### Utilizarea Video-urilor

Diferitele producții media pot susține experiența de învățare în diferite moduri. Media permite detașarea cursanților dintr-o locație fixă și flexibilizarea experiențelor de învățare. Producțiile media personalizate pot fi focalizate pe nevoile specifice de învățare ale cursanților. Video-urile destinate învățării unei limbi sunt mai eficiente, datorită combinării mijloacelor audio cu cele video. Cel care le vizualizează poate urmări mișcarea buzelor și auzi pronunția. De asemenea poate învăța urmărind contextul acțiunii. Cu toate acestea, videoclipurile trebuie să îndeplinească anumite standarde de calitate pentru a fi eficiente. Paragrafele următoare descriu modul de realizare d.p.d.v.tehnic a unui video educațional, pornind de la idee până la publicare.

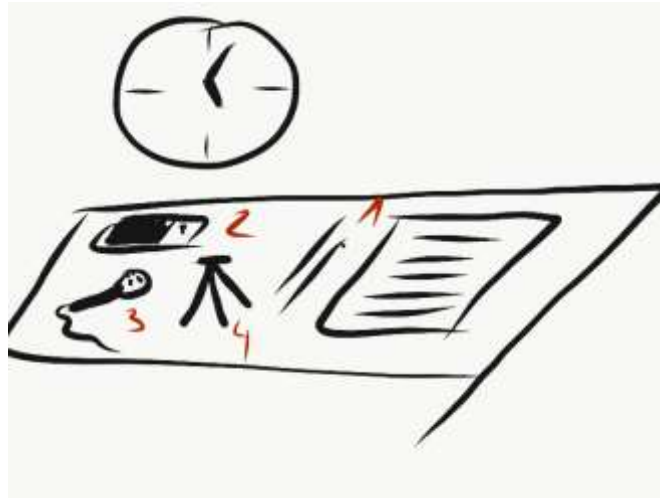
### Pregătirea/ Pre - producție

În funcție de calitatea dorită a video-ului, producția video necesită o anumită pregătire în prealabil. Cu cât este mai temeinică pregătirea, cu atât mai ridicată va fi calitatea video-ului. Partea de pregătire, în film și video, poartă denumirea de pre-producție.

Pentru a realiza un video educațional bun, va trebui să-l pregățiți înainte.

Cu cât este mai bună pregătirea, cu atât mai scurt va fi timpul de filmare.





### Proiectul / Schița

Pentru a economisi timp și bani este recomandat să începeți cu un proiect/schiță care mai apoi se dezvoltă într-un scenariu. Schița include tot ceea ce vă vine în minte la început. În continuare aceste idei se vor aranja într-o ordine logică.

Schița reprezintă punctul de plecare al producției și poate fi așternută pe hârtie în câteva minute.

### Întrebări utile:

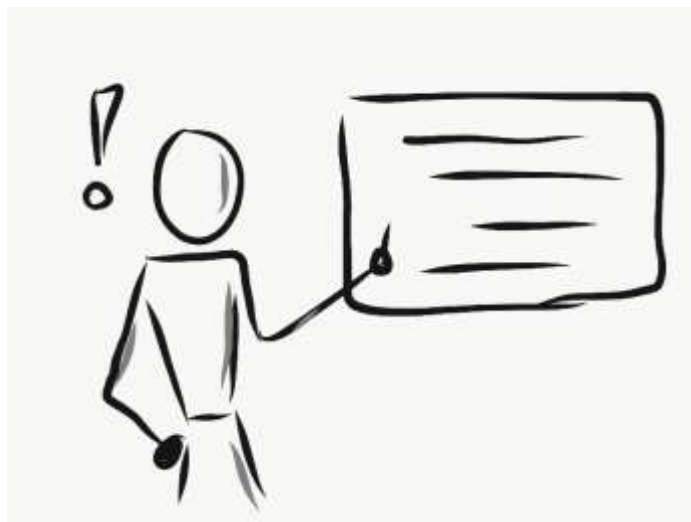
Ce doresc să arăt/ transmit?

De ce doresc să arăt?

Cine-l va vedea?



Începeți prin a vă așterne ideea pe o bucată de hârtie. Gândiți-vă la aspectul principal care trebuie învățat cu ajutorul video-ului. Ce trebuie să rețină cursantul din video?



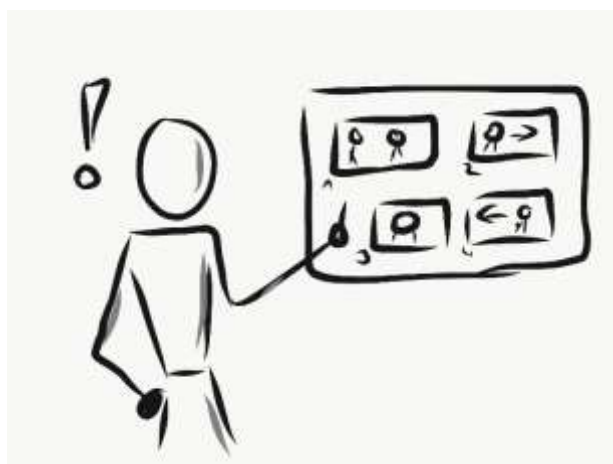
## Scenariul

Scenariul reprezintă descrierea filmului dumneavoastră. Acum trebuie să vă gândiți cum va începe și cum se va termina filmul. Aranjați dialogurile în ordinea logică și scrieți câteva instrucțiuni pentru actori. Un video educațional bun trebuie să conțină 2 părți: conținutul și aspectele tehnice. Scenariul trebuie să prezinte perfect conținutul video-ului. În ceea ce privește partea tehnică, o vizualizare sau un rezumat poate ajuta.



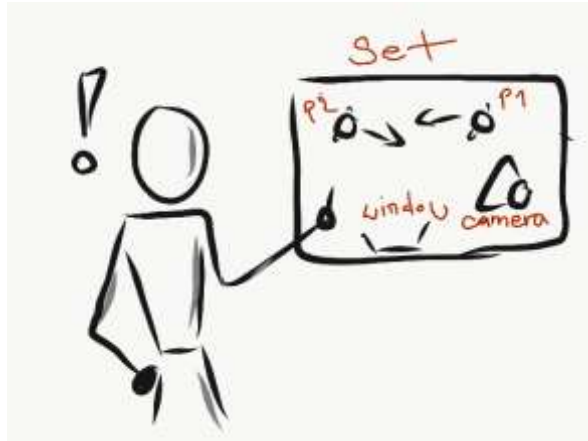


Vizualizarea scenariului cu dialoguri și instrucțiunile tehnice, precum mișcările camerei, vă va ajuta să identificați caracteristicile locației și echipamentul necesar. Există mai multe modalități de a crea rezumate. Pot fi folosite fotografii în cazul fiecărei scene sau imagini desenate pe hârtie. Poate fi util să desenați fiecare scenă pe un post-it și să le aranjați în ordinea în care vor apărea în film.



De asemenea este util un plan al locației unde se va filma pentru a înțelege unde vor fi poziționați actorii, ce secvențe vor fi filmate într-o anumită locație și unde va fi plasată camera video. Dacă știți cum să poziționați camera video veți putea evita umbrele și supraexpunerea la lumină. În plus, ajută la identificarea obstacolelor existente în locația respectivă.

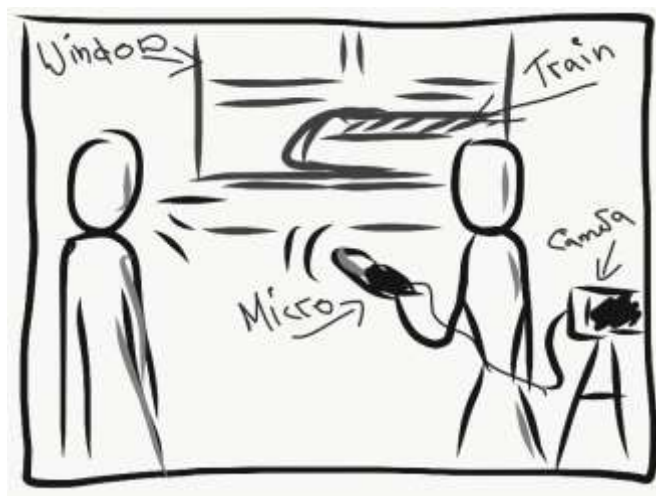




## Echipamente

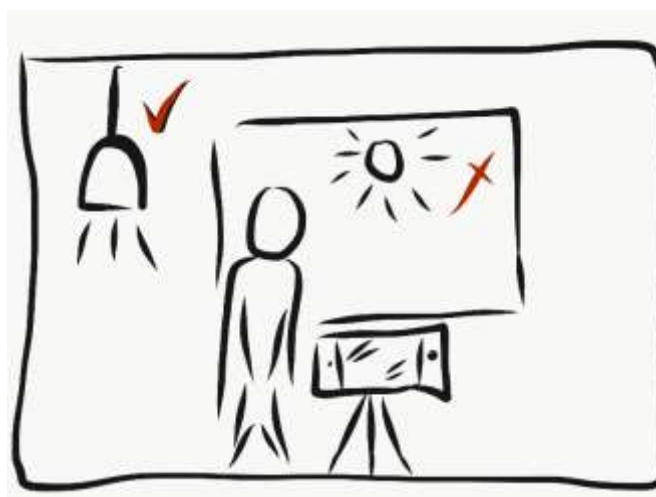
Familiarizați-vă cu echipamentele pe care le veți folosi. Nu le folosiți pentru prima dată la locația aleasă, pentru că filmarea poate dura nejustificat de mult. Chiar dacă veți folosi propriul smartphone, trebuie să testați înainte de filmare dacă funcționează corespunzător. De asemenea, după ce ați filmat, trebuie să verificați dacă video-urile au fost salvate și pot fi derulate corespunzător. Verificați și înregistrarea sunetului și repetați filmarea dacă este necesar.





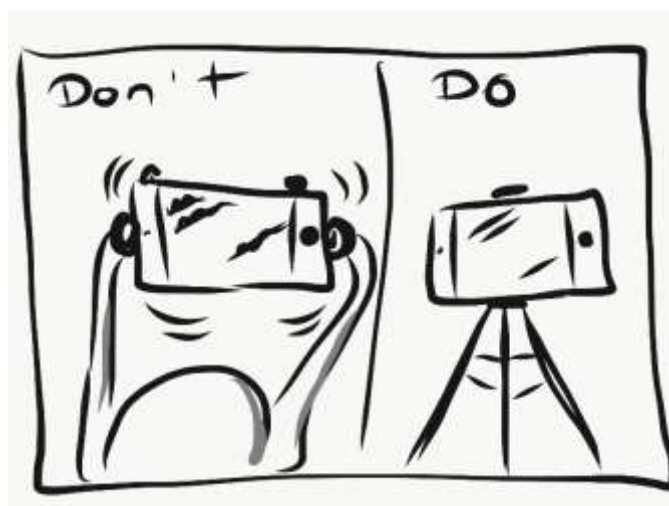
## Lumina

Asigurați-vă că este suficientă lumină. Dacă la filmare vă bazați numai pe lumina naturală, trebuie să aveți în vedere că intensitatea se poate schimba în timpul filmării. Evitați iluminarea din spate.



## Trepied

Trepiedul este util în cazul filmărilor statice lungi, întrucât nu este posibil să mențineți camera în aceeași poziție cât timp filmați.



## Filmarea

Persoana care filmează sau persoana desemnată ca regizor trebuie să marcheze începutul secvenței ce urmează a se filma, pentru a preveni întreruperea dialogului. Persoana care spune “acțiune” sau un alt cuvânt care marchează începerea dialogului trebuie să se asigure că camera de filmat rulează. Pentru celelalte persoane aflate la locația filmării acesta este semnalul pentru a face liniște, iar pentru actori, semnalul că pot începe dialogul.

După filmarea unei scene, faceți o notă referitoare la aceasta sau marcați-o pe scenariu ca filmată cu succes. Dacă sunt necesare mai multe filmări, notați filmarea pe care o preferați. Astfel va fi mai ușor în procesul de editare și nu va mai fi nevoie să vizionați încă o dată toate filmările.



Poate fi util să marcați pe teren locurile actorilor, mai ales atunci când utilizați un trepied. În acest fel veți găsi cadrul perfect.

## Editare/ Post producție

Procesul de editare începe cu importarea materialului filmat în softul de editare. Următorul pas constă în organizarea filmărilor în ordinea logică. Acum filmările pot fi tăiate pentru a șterge părțile nedorite și a elimina pauzele dintre ele.

Esențială este și verificarea volumului sunetului. La sfârșitul părții introductive, pot fi adăugate titlul și eventualele subtitluri. După verificarea variantei finale a filmului editat, acesta trebuie exportat. Verificați în prealabil ce tipuri de setări sunt necesare în vederea publicării.

Exportați fișierul și dați-i un nume ușor de memorat.

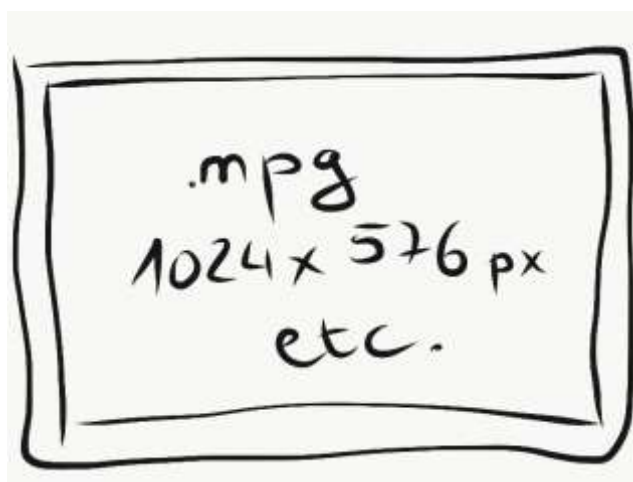
Revizuiți ceea ce ați filmat și selectați cea mai bună filmare pentru editare. Nu supraestimați editarea. De cele mai multe ori durează la fel de mult ca planificarea și filmarea video-ului.



## Publicarea

Înainte de publicare verificați dacă ați respectat toate regulile referitoare la drepturile de autor. De asemenea, asigurați-vă că potențialii utilizatori știu cum să acceseze video-ul.

Înainte de exportarea video-ului editat verificați formatul necesar pentru platforma de învățare.



## Capitolul 2: SPECIFICITĂȚI LEGATE DE TURISM

---

Acest tutorial vă oferă oportunitatea de a expune problemele care apar în situațiile reale de la locul de muncă și soluțiile de rezolvare a lor. După ce concepeți scenariul puteți realiza video-urile. Avantajul este că puteți filma video-urile în limba maternă sau în limba engleză. Cu toate acestea, la început realizarea video-urilor implică multă muncă, însă ulterior nu mai este necesar să repetați aceleași instrucțiuni.

### CARE SUNT AVANTAJELE VIDEO-URILOR?

1.1. Înregistrați în mod repetat probleme cu aceiași angajați și situații similare în relaționarea angajaților cu clienții?

Puteți realiza video-uri cu aceste situații și soluțiile propuse pentru rezolvarea lor.

1.2. Mai multă sau mai puțină muncă și explicații repetate:

Este adevărat că la început este nevoie de mai multă muncă pentru a produce ceva nou, la fel ca în cazul video-urilor. Însă rezultatul final vă va aduce o economie însemnată de timp. Spre exemplu, personalul de conducere nu va fi nevoit să explice aceleași reguli de mai multe ori. Aceștia pot face video-uri scurte referitoare la cele mai importante reguli și vor



transmite adresa link-ului referitor la instrucțiunile video. Angajații pot semna că au vizualizat video-ul și au învățat regulile.

Câteodată este destul de dificil să explici ce doresc angajații și de ce doresc schimbări. Cu un scurt video ei pot clarifica aceste probleme.

### 1.3. Abordarea impersonală este mai ușor de acceptat de către angajați:

Câteodată este dificil să expuneți și să analizați comportamentele greșite întrucât persoanele vizate le vor nega. Dacă însă realizați video-uri scurte referitoare la aceste probleme și le veți arăta angajaților, va fi mai ușor să le explicați ceea ce doriți, respectiv care sunt așteptările legate de comportament și motivele pentru care este de dorit un anumit comportament. Pentru angajați este mult mai ușor pentru că video-ul este impersonal, iar ei pot recunoaște comportamentele și le pot îmbunătăți. Este mai bine întrucât nu expuneți persoanele și nu le spuneți direct că au un comportament nepotrivit.

### 1.4. Repetarea problemelor tehnice:

Dacă nu dispuneți de personal tehnic suficient (spre exemplu în restaurantele mici ...) video-urile pot reprezenta o soluție eficientă. De exemplu, dacă sare o siguranță sau dacă apar probleme legate de instalația sanitară, dacă scurgerea este înfundată etc. Puteți face video-uri scurte sau să identificați unele similare pe internet și să creați tutoriale referitoare la aceste aspecte tehnice.





Spre exemplificare puteți găsi un tutorial la următoarea adresa web:  
<https://www.youtube.com/watch?v=JCXY8coVvCQ>

#### 1.5. Competențe specifice:

Fiecare companie are nevoie de competențe specifice pentru a performa. Le puteți descrie în cadrul unui video, cu ajutorul căruia să le explicați angajaților care sunt așteptările în ceea ce-i privește. La fel și în cazul noilor angajați; de exemplu, dacă competențele cheie în compania dumneavoastră au în vedere fluenta în limba engleză și producerea de video-uri, sarcina în cazul interviurilor pentru selecție este legată de prezentarea personală prin realizarea unui video în limba engleză. După vizionarea tuturor video-urilor puteți continua interviurile cu candidații selectați.

#### 1.6. Cultura organizațională

Fiecare companie are un mod specific de a-și desfășura activitatea. Câteodată, o parte din cultura organizațională se poate pierde atunci când angajații cheie pleacă din companie. Utilizând video-urile, acest mod de a face lucrurile, un activ valoros al culturii organizaționale, poate fi conservat și transmis generațiilor viitoare.

#### 1.7. Beneficiul social

Folosind metoda de învățare bazată pe video-uri educaționale, poate fi redus decalajul între generațiile de angajați.



## Capitolul 3: CUM ȘI ÎN CE SITUAȚII POT AJUTA VIDEO-URILE EDUCAȚIONALE

---

Întrucât video-urile educaționale reprezintă un instrument flexibil de învățare, acestea pot fi folosite într-o serie de situații apărute la locul de muncă, precum:

### 3.1. Situații de relaționare client-angajat:

În domeniul turismului apar o serie de situații neprevăzute în cazul relaționării dintre client și angajat. Dacă se respectă regulile generale referitoare la ospitalitate, empatie și asistență este mult mai ușor. Tutorialul de față vă oferă oportunitatea de a realiza video-uri scurte, prin care să explicați ce fel de comportament este de dorit din partea angajaților organizației dumneavoastră, în ceea ce privește relația cu clienții. Puteți realiza video-uri scurte pe care angajații dumneavoastră le pot vizualiza pe telefoanele sau calculatoarele lor.

### 3.2. Situații de relaționare manager-angajat:

Câteodată comunicarea între aceste 2 grupuri este destul de dificilă. Cu ajutorul video-urilor le puteți oferi angajaților dumneavoastră oportunitatea de a-și exprima părerea referitoare la modalitatea de comunicare pe care o doresc. Aceștia pot realiza video-uri scurte în acest sens. De asemenea managerii pot comunica cu ajutorul video-urilor ceea ce doresc din partea angajaților și de ce.

### 3.3. Situații de relaționare angajat-angajat:

Apar probleme repetate între angajați? Aceste probleme sunt similare? Tutorialul vă dă posibilitatea să realizați video-uri scurte în legătură cu



aceste situații și soluțiile propuse. Puteți realiza video-urile în limba maternă, limba engleză sau ambele.

#### 3.4. Cunoștințe tehnice:

Câteodată este foarte obositor să explicați fiecărui angajat micile detalii referitoare la aspectele tehnice. Tutorialul vă dă posibilitatea de a realiza video-uri scurte referitoare la cunoștințele tehnice necesare. Este deosebit de util în situațiile în care nu există personal tehnic la momentul respectiv (în timpul nopții, de exemplu) și pot fi aplicate instrucțiunile din video-ul educațional. Puteți realiza video-urile în limba maternă, limba engleză sau ambele.

#### 3.5. Competențe cheie:

Fiecare organizație are nevoie de competențe cheie specifice legate de procesul de muncă. În loc să fie explicate de fiecare dată noilor angajați, se pot realiza video-uri scurte referitoare la aceste competențe, în limba maternă, limba engleză sau ambele.



## Capitolul 4: ASPECTE LINGVISTICE

---

În general, persoanele care nu dețin cunoștințe de limba engleză referitoare la domeniul turistic consideră că acestea sunt foarte importante. Cu toate acestea, adesea clienții gândesc diferit și apreciază mai mult un zâmbet, chiar dacă cunoștințele lingvistice au curențe. De cele mai multe ori este mai bine să întâmpinați turiștii cu un zâmbet larg și să le spuneți: "Îmi pare rău, nu vorbesc limba engleză ("Sorry, I don't speak English" sau "No English") decât să-i întâmpinați cu o mimică serioasă și o engleză perfectă. Puteți realiza un video cu ajutorul căruia să le arătați angajaților dumneavoastră diferența între expresiile faciale prietenoase/ ospitaliere și cele neprietenoase.

Câteodată limbajul corpului și expresiile faciale spun mai mult decât cuvintele. Este mai bine să vorbiți mai puțin și clar, decât să mormăiți mai multe fraze greu de înțeles.

Puteți realiza un video pe aceasta temă sau puteți găsi video-uri similare la următoarele adrese:

<https://www.youtube.com/watch?v=mPHFIE1xoX0>

<https://www.youtube.com/watch?v=JxVryHiRnDE&t=269s>

<https://www.youtube.com/watch?v=KT2nRULLc30>



#### 4.1. Ce este important atunci când realizați un video:

- Pronunția clară (chiar și în limba maternă)  
Atunci când realizați video-urile, la fel ca în cazul conversațiilor de zi cu zi, este foarte importantă pronunția clară. Este mai bine să vorbiți mai puțin decât să mormăiți o mulțime de propoziții.
- Limbajul corpului  
Limbajul corpului este foarte important atunci când realizați un video, pentru că puteți spune cuvinte prietenoase, dar limbajul corpului să le contrazică. Fiți atenți la limbajul corpului atunci când vorbiți!
- Mimica  
Mimica este de asemenea importantă și nu trebuie să contrazică ceea ce spuneți. Fiți atenți la mimică atunci când filmați video-urile!
- Mai puțin este mai bine (câteva propoziții pentru început)  
Este foarte important să începeți cu video-uri scurte și doar câteva propoziții. După ce exersați, puteți adăuga propoziții mai lungi și situații mai dificile.



# ORGANIZATII PARTENERE



GAZI UNIVERSITESI

Turkey

**isob** Institut für  
sozialwissenschaftliche  
Beratung GmbH  
Innovative Projekte entwickeln, begleiten und bewerten  
ISOB GMBH

Germany



FEPPV

Portugal



FPIMM  
BRAŞOV

Romania



STORY TELLME

Portugal



SVET JE LEP

Slovenia

