



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt pt. "Nauczyciel Przedmiotów Zawodowych"

Dydaktyka szczegółowa przedmiotów technicznych

Opracowanie: mgr inż. S. Cichoń

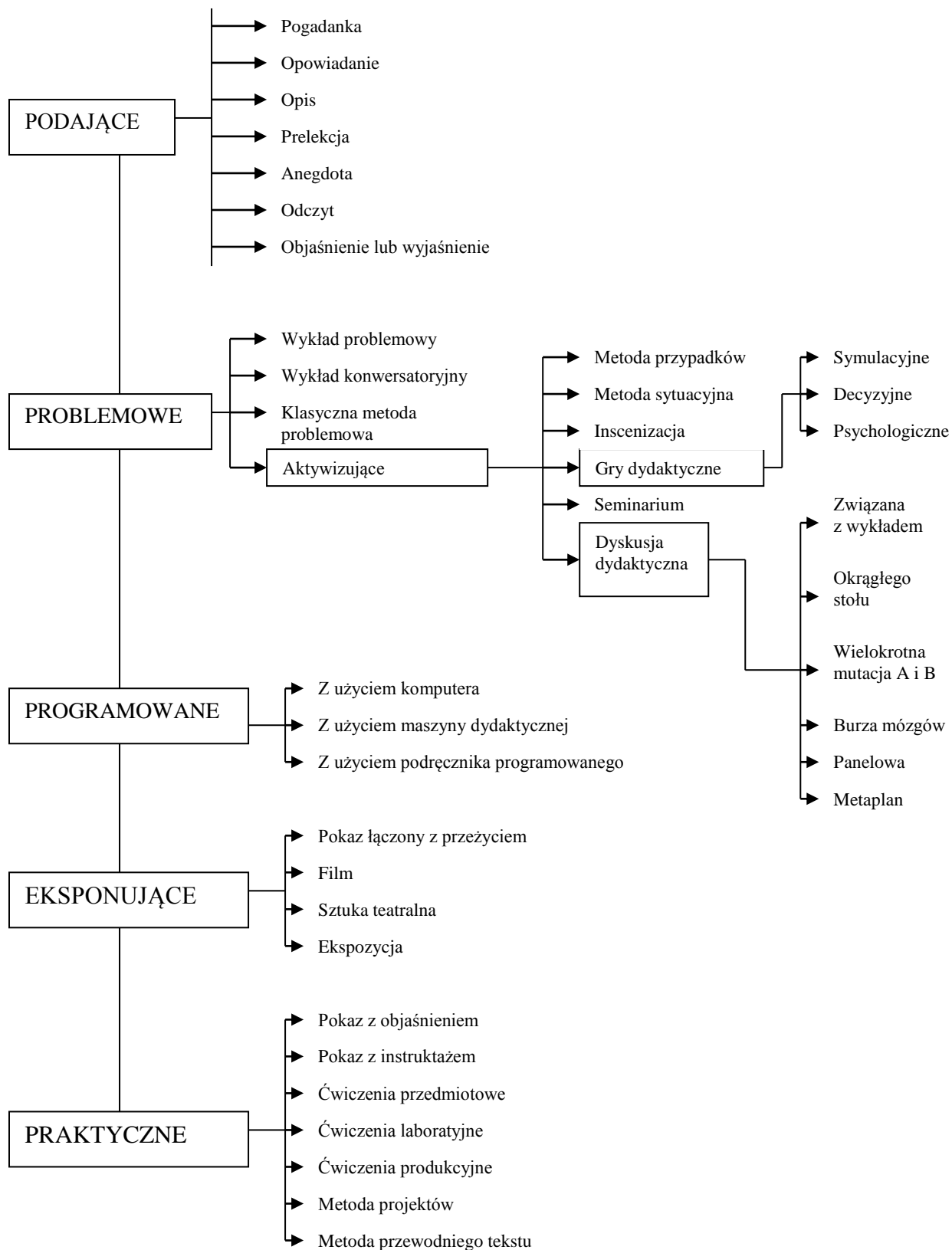
**Materiały szkoleniowe współfinansowane
ze środków
Unii Europejskiej w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego**

Materiały szkoleniowe dystrybuowane bezpłatnie

Człowiek – najlepsza inwestycja



WYŻSZA SZKOŁA ZARZĄDZANIA
ul. Rząsawska 40
42-209 Częstochowa



1. Zmodyfikowany podział metod kształcenia

I Metody podające

1. **Wykład**-polega na podanie grupie uczniów wiedzy w jej naukowej postaci. Treści są tak dobierane, by przekazywane w nich informacje wyczerpywały możliwie całość wiedzy z danego zakresu. Wiadomości są przedstawiane w sposób usystematyzowany i tworzą ustalony porządek logiczny. Wiadomości są przekazywane w dokładnych i ścisłych sformułowaniach, w terminologii właściwej danej nauce. Aktywny stosunek ucznia do wykładu zależy od spełnienia przez niego określonych wymagań. Musi on utrzymać przez dłuższy czas uwagę i koncentrować ją na treściach przekazywanych przez nauczyciela. Aby rozumieć tok myśli nauczyciela, uczeń musi podawane treści łączyć w pewien związek i zapamiętywać ich bieg i konstrukcję.

2. **Pogadanka**-polega na rozmowie nauczyciela z uczniami na temat podany przez nauczyciela. Przedmiotem rozmowy są zagadnienia zaczerpnięte z podręcznika, obserwacji, eksperymentu, wycieczki, opowiadania, opisu, wykładu itd., a także z pozaszkolnego doświadczenia ucznia. W pogadance należy posługiwać się pytaniami, których celem jest wywołanie aktywności umysłowej ucznia i ukierunkowanie jej na rozumowanie prowadzące do rozwiązania zagadnienia. Zasadniczo w tej metodzie posługuje się trzema typami pytań:

-pytania przygotowawcze, które mają na celu przypomnienie treści, jakie mają stać się przedmiotem opracowania,

-pytania naprowadzające, które pobudzają aktywność umysłową ucznia,

-pytania zbierające, które zmierzają też do tego, by uzyskanym uogólnieniem nadać dokładne i jednoznaczne sformułowanie słowne.

Pogadanka powinna prowadzić do osiągnięcia odpowiedzi na postawione na jej wstępie główne zagadnienie.

3. **Opowiadanie**-polega na słownym przedstawieniu pewnego zdarzenia. Są to zdarzenia społeczne, gospodarcze, naukowe, historyczne, kulturowe, obrazujące związek pewnych zjawisk z życiem człowieka i jego zachowaniem spowodowanym tymi zjawiskami. Opowiadanie wprowadzą ucznia w świat obiektywnych zjawisk i działań, wpływa na jego emocje i ożywia przekazywane treści. Osiągnięcie tych i innych celów stawianych opowiadaniu zależy od spełnienia następujących warunków:

-treść opowiadania powinna być prawdziwa (omawiane zdarzenie musi być zgodne z rzeczywistością),

-temat opowiadania powinien być zgodny z programem nauczania,

-opowiadanie powinno mieć logiczną konstrukcję,

-ważny w aspekcie dydaktycznym i poznawczym jest także sposób opowiadania. Opowiadanie powinno być żywe i utrzymane w tempie odpowiadającym rytmowi akcji zdarzenia i możliwościom percepcyjnym ucznia. Oprócz tego powinno być obrazowe, aby wytworzyć w uczniach konkretne wyobrażenia zjawisk, osób, rzeczy, procesów i stosunków między nimi.

-język opowiadania powinien być poprawny i prosty.

Opowiadanie ma szczególne zastosowanie w nauczaniu przedmiotów humanistycznych, a ze względu na swoją konkretność i ładunek emocjonalny-przede wszystkim na niższych szczeblach nauczania.

4. **Opis** polega na słownym przedstawieniu uczniowi części i właściwości przedmiotów lub zjawisk oraz związków i stosunków między nimi. Przedmiotem opisu są rośliny, zwierzęta, zdarzenia historyczne, utwory literackie, zjawiska fizyczne, procesy chemiczne itp. Celem stosowania opisu jest przekazanie informacji o danym obiekcie wraz z objaśnieniem jego właściwości. Pozwala to uczniowi zrozumieć np. działanie urządzenia czy przebieg zjawiska. Opis bez wyjaśnienia nie ma większej wartości dydaktycznej i poznawczej. Opis jest często stosowaną metodą przekazywania nowych wiadomości.

5. **Prelekcja** jest odmianą odczytu na temat popularno-naukowy. Są to takie zagadnienia zrozumiałe dla wszystkich (nawet dla nieprzygotowanych). Nie może trwać zbyt długo i musi przerodzić się w dyskusję. Prelegent (nauczyciel) musi być bardzo dobrze przygotowany do prelekcji.

6. **Odczyt** to metoda polegająca na pisemnym przygotowaniu przez nauczyciela materiału, który ma stanowić treść zajęć, a następnie dosłownym odczytaniu tej treści. Jest to metoda stosunkowo łatwa w realizacji i stosując ją można przekazać duży zbiór informacji. Lekcja prowadzona tą metodą nie może kończyć się samym odczytem. Należy przygotować pytania i problemy do tekstu.

II Metody problemowe

1. **Wykład problemowy**-przy zastosowaniu tej metody prowadzący ogranicza przekazywanie informacji, stawiając problemy, których rozwiązanie przez uczniów w myśli jest możliwe przy wykorzystaniu posiadanych wiadomości (przy aktywnym i twórczym ich

udziale). Wykład problemowy może być realizowany według planu zawierającego część ogólną (podanie tematu, przypomnienie znanych uczniom faktów) oraz część zasadniczą (określenie problemu, szukanie sposobów rozwiązania, sprawdzenie słuszności hipotez). Istnieje możliwość rozszerzenia wykładu problemowego o dyskusję. Prowadzący zajęcia powinien na zakończenie wykładu problemowego przeprowadzić podsumowanie oraz podać niezbędne dane do następnego wykładu. W przypadku wykorzystywania przez nauczyciela w czasie wykładu środków dydaktycznych, można mówić o wykładzie urozmaiconym lub obudowanym. Różnorodne środki dydaktyczne stosowane przez wykładowcę ułatwiają pracę dydaktyczną i w konsekwencji podnoszą skuteczność kształcenia. Rozbudzają również zainteresowania uczniów problematyką wykładu i zwiększają koncentrację uwagi. Stosowanie odpowiednich środków dydaktycznych, jak i nadanie zajęciom właściwej struktury, wymaga przygotowania się nauczyciela do każdego wykładu (na piśmie-w formie konspektu) oraz zestawienia niezbędnej literatury przedmiotowej (do wskazania uczniom).

2. Wykład konwersatoryjny zbliżony jest do wykładu problemowego, przeplatany wypowiedziami uczniów lub wykonywaniem przez nich odpowiednich zadań teoretycznych lub praktycznych.

3. Klasyczna metoda problemowa polega na charakterystycznym sposobie prowadzenia lekcji: nauczyciel za pomocą doświadczenia, filmu, opowieści bądź też pogadanki rozbudza ciekawość uczniów, stawia pytanie problemowe, następnie uczniowie formułują hipotezy związane ze zjawiskiem i pytaniem zadaniem przez nauczyciela. Po tej części uczniowie weryfikują hipotezy (praca grupowa), po czym, już wobec całej klasy przedstawiają efekty swojego działania. Wszyscy uczniowie wysnuwają wnioski, prowadzące do rozwiązania postawionego na początku lekcji problemu. Ważnym elementem lekcji jest omówienie zastosowań praktycznych zjawiska. Metody kształcenia problemowego umożliwiają przekształcanie wiedzy i umiejętności zdobytych w trakcie klasycznych lekcji w działanie, mające na celu rozwiązanie danego problemu. Czynności te często prowadzą do poznawania nowych wiadomości, a sama metoda rozwija u uczniów umiejętność tzw. produktywnego myślenia, którego efektem powinien być algorytm poprawnego, logicznego i jasno sprecyzowanego sposobu rozwiązania danego problemu. Klasyczna metoda problemowa uwzględnia cztery podstawowe fazy:

- stworzenie sytuacji problemowej,
- sformułowanie problemów i pomysłów ich rozwiązania,
- weryfikację sposobów rozwiązania,
- porządkowanie i zastosowanie uzyskanych wyników w nowych zadaniach.

Metody aktywizujące mają na celu wzbudzić ucznia do aktywnego działania w trakcie zajęć lekcyjnych.

4. **Metoda przypadków** polega na analizowaniu przez uczniów, a następnie przedyskutowaniu, opisu zdarzenia lub przypadku i wyciągnięciu wniosków. Tematy przypadków mogą być przygotowane przez nauczyciela z różnych dziedzin: ekonomicznych, prawnych, społecznych, technicznych itp. Rozwiązanie problemu powinno umożliwiać znalezienie kilku rozwiązań, które następnie mogą stać się przedmiotem dyskusji plenarnej i przyjęciem optymalnego rozwiązania. Metodę tę można wykorzystać w następujących wariantach:

I

- uczniowie otrzymują opis wraz z kilkoma pytaniami,
- uczestnicy w ciągu kilku minut formułują pytania dotyczące tego przypadku, a nauczyciel udziela odpowiednich wyjaśnień,
- następuje właściwy proces poszukiwania odpowiedzi na pytania; składa się nań ustalenie w toku dyskusji problemu głównego i problemów z niego wynikających, a następnie warunków, jakie mają umożliwić rozwiązanie problemu; sytuacja powinna wymagać od uczestników zajęć podjęcia decyzji,
- konfrontacja rozwiązań prowadzi do wykrycia ewentualnych błędów w rozumowaniu uczniów, omawia się racje przemawiające za daną decyzją lub decyzjami konkurencyjnymi przewidywane ich konsekwencje.

II

- uczniowie otrzymują część opisu przypadku (bez zakończenia),
- dalej postępują tak jak w przypadku I,
- na podsumowanie odczytuje się prawdziwe zakończenie.

5. **Metoda sytuacyjna** jest odmianą metody przypadków. W części opisowej jest znacznie szersza od metody przypadków, przedstawiona uczniom z pewnym wyprzedzeniem i kończy się dyskusją oraz podjęciem stosownej decyzji. Tematy do dyskusji mogą być wykorzystane w starszych klasach szkół zawodowych, szczególnie w zakresie rozwiązań ekonomicznych i organizacyjnych. Polega na wprowadzeniu uczniów w jakąś złożoną sytuację, za której takim lub innym rozwiązaniem przemawiają jakieś racje „za” lub „przeciw”. Zadaniem uczniów jest zrozumieć tę sytuację oraz podjąć decyzję w sprawie jej rozwiązania, a następnie przewidzieć skutki tej decyzji oraz innych ewentualnych decyzji. Służy ona wyrabianiu u uczniów umiejętności wszechstronnego analizowania problemów składających się na tzw. sytuację trudną a także podejmowania na tej podstawie odpowiedniej decyzji oraz

wskazywanie przewidywanych następstw poczynań zgodnych z tymi decyzjami. Metoda sytuacyjna wymaga od nauczyciela trafnie dobranego przykładu zaczerpniętego bądź z życiorysu znaczących postaci bądź przywołanie określonego zdarzenia, czy opowiadania ilustrującego współczesne życie. Przebieg zajęć według tej metody wygląda następująco:

- opis określonej sytuacji,
- dodatkowe informacje o sytuacji (udzielone przez nauczyciela),
- formułowanie i precyzowanie zdań wynikających z analizy sytuacji,
- samodzielna praca uczniów nad poleceniami przygotowanymi wcześniej przez nauczyciela,
- weryfikacja poglądów-omówienie wyniku pracy uczniów,
- wyprowadzenie wniosków dla siebie, dla swojego postępowania względem rodziców, kolegów, nauczycieli.

6. **Inscenizacja** wymaga napisania scenariusza, przydzielenia uczniom określonych ról, przygotowania rekwizytów i „odegrania” scenki. Nadaje się do wykorzystania w szkołach handlowych, gastronomicznych, medycznych, hotelarskich, itp.

7. **Gry dydaktyczne** to celowe, zorganizowane sytuacje, najczęściej przybierające formę zabawy, w której rywalizują ze sobą uczniowie w ramach określonych reguł. Podział gier dydaktycznych uwzględnia:

- gry decyzyjne**, obejmujące umiejętności podejmowania decyzji i modelowania zachowań,
- gry symulacyjne**, polegające na odtworzeniu przez uczących się sytuacji problemowych z przeszłości i porównaniu rozwiązań uczniowskich z rozwiązaniami prawdziwymi,
- gry psychologiczne**, służące rozwojowi społecznemu, osobistemu i koncentracji (wykorzystywane najczęściej w zajęciach pozaszkolnych).

Gry dydaktyczne, w szczególności gry sytuacyjne i decyzyjne są bardzo zbliżone do gier wojskowych, ekonomicznych, kierowniczych itp.

8. **Seminarium** to metoda, w której uczestnicy są przygotowani do tematu przez wcześniejsze zapoznanie się z określoną literaturą przedmiotu i własne prace, referaty.

9. **Metoda „JIG SAW”**-zadaniem tej metody jest aktywne włączenie uczniów w proces uczenia się. Zrzuca się na uczniów odpowiedzialność za nauczenie części materiału swoich kolegów. Każdy uczeń w grupie powinien zostać ekspertem, a w konsekwencji przyczynić się do sukcesu zespołu.

10. **Dyskusja dydaktyczna** jest sposobem przekazywania wiedzy w relacji nauczyciel-uczeń -nauczyciel oraz uczeń-uczeń. Jest typową metodą zaliczaną do metod opartych na słowie. Głównym zadaniem dyskusji jest zbiorowe rozwiązanie złożonych problemów, jak również poznanie poglądów jej uczestników, przegląd rozmaitych rozwiązań problemu oraz ocena

stanowisk i poglądów. Przebieg dyskusji wymaga: zagajenia (sformułowanie problemu w celu wywołania dyskusji), dyskusji właściwej (obejmującej wypowiedzi uczestników) i podsumowania (przez nauczyciela).

Rodzaje dyskusji:

a) **Dyskusja związana z wykładem** odbywa się po wykładzie (zamiast wykładu konwersacyjnego).

b) **Burza mózgów** to metoda polegająca na zebraniu jak największej liczby pomysłów, w celu rozwiązania określonego problemu. Metodą tą można kształcić następujące umiejętności: przygotowanie do publicznych wystąpień, twórcze rozwiązywanie problemu, rozwijania sprawności umysłowych, poprawnego posługiwania się językiem ojczystym, uwzględniania poglądów innych ludzi. Etapy postępowania:

Etap wstępny:

- podanie problemu przez nauczyciela,
- uzasadnienie zajęcia się tym problemem.

Etap zasadniczy:

- sesja, podczas której następuje zgłaszanie pomysłów, dotyczących rozwiązania problemu, prowadzi się ją do momentu wyczerpania pomysłów (każdy pomysł jest zapisywany) lub w inny sposób, gdzie uczniowie zapisują pomysły na kartkach i przyklejają do tablicy (planszy),
- ustalenie zasad i kryteriów oceny pomysłów,
- porządkowanie pomysłów,
- analiza i ocena pomysłów.

Etap końcowy:

- wybór najlepszych pomysłów dotyczących rozwiązania.

Burzę mózgów można przeprowadzić w parach, grupach lub całej klasie. Głosu udziela nauczyciel. Każdy uczeń może zgłosić dowolną liczbę pomysłów, które nie mogą być krytykowane, lecz wszystkie zapisane.

c) **Metaplan** jest metodą polegającą na graficznym zapisie przebiegu dyskusji. Metoda ta umożliwia postawienie diagnozy (oceny) kreślonej sytuacji, wskazuje możliwość rozwiązania określonego problemu. Graficznym obrazem dyskusji jest plakat. Metaplan jest nowoczesną formą dyskusji. Do przeprowadzenia zajęć należy przygotować: tablicę, do której można łatwo przypinać lub przyklepiać papier, kilka arkuszy białego papieru oraz zestaw kartek w różnych kolorach i kształtach. Nauczyciel na początku zajęć prezentuje na arkuszu papieru problem do rozwiązania. Uczestnicy zobowiązania zostaną do zaproponowania odpowiedzi na kartkach ustalonego koloru i kształtu. Odpowiedzi te są zawieszane na tablicy. Różnorodne

odpowiedzi zostają w dalszej części posegregowane na grupy tematyczne. Następnie tworzy się tematy cząstkowe, w tym przypadku na kartkach innego koloru i kształtu. W ten sposób powstaną kolejne plakaty, które stają się podstawą do dyskusji. Można również każdy plakat oddzielnie przydzielić wyłonionym grupom i wybranym liderom. Plakaty będą prezentowane przez liderów i oceniane przez prowadzącego. Oczywiście uczniowie powinni być przygotowani do dyskusji i reprezentować niezbędny poziom fachowości. Dzięki stosowaniu tej metody kształtujemy w uczniu następujące umiejętności:

- skutecznego porozumiewania się w różnych sytuacjach,
- prezentacji własnego punktu widzenia,
- uwzględniania poglądów innych ludzi,
- pracy w grupie,
- twórczego rozwiązywania problemów,
- rozwijania sprawności umysłowych.

Etapy postępowania:

Etap wstępny:

- przygotowanie plakatu (papier, kolorowe kartki-mogą mieć różny kształt, pisaki, klej),
- określenie czasu dyskusji,
- podział klasy na grupy,
- przedstawienie problemu.

Etap zasadniczy:

- tworzenie plakatu (odpowiedzi na pytania: Jak było? Jak być powinno? Dlaczego nie było tak, jak być powinno? Wnioski),
- zapisane kartki są umieszczone w wyznaczonych miejscach plakatu.

Etap końcowy:

- prezentacja plakatów przez poszczególne grupy,
- zebranie wniosków ze wszystkich plakatów i wypracowanie wspólnych rozwiązań, których realizacja doprowadzi do poprawy sytuacji.

d) **Panel** jest to dyskusja kilku uczniów wcześniej wybranych i odpowiednio przygotowanych-o skrajnie odmiennych zdaniach-wobec szerszego grona, które początkowo jedynie się przysłuchuje, potem włącza się w dyskusję. W końcowej części specjaliści jeszcze raz podsumowują wypowiedzi. Ten rodzaj dyskusji jest wart zastosowania szczególnie wtedy, gdy nauczyciel chce przedstawić młodzieży rozpatrywane zagadnienie z różnych punktów widzenia. Przebieg zajęć:

- prowadzący przedstawia problem, wprowadzenie,

- prowadzący udziela głosu dyskutantom, którzy mają ściśle określony czas na przedstawienie swojej wypowiedzi, własnego punktu widzenia,
- następuje dialog pomiędzy stronami,
- wysłuchanie poglądów osób z sali,
- ponownie włączają się specjaliści i odnoszą się do przedstawionych wypowiedzi,
- podsumowanie przez prowadzącego.

Panel, czyli dyskusja panelowa jest stosowana w przypadkach dużej liczby uczestników, a przygotowanie grupy jest zróżnicowane. Przed zajęciami ustala się dwie grupy uczestników ekspertów-dyskutujących i audytorium-słuchających. Na początku zajęć każdy ekspert przedstawia swój punkt widzenia, prowadząc na oczach słuchaczy dyskusję. Prowadzący zajęcia jest jednym z ekspertów. W miarę upływu czasu uczestnicy audytorium mogą zadawać ekspertom pytania, polemizować z dyskutantami, wyrażać własne poglądy. Podsumowania dyskusji dokonuje prowadzący, wybierając najlepszy wariant rozwiązania (ewentualnie poprzez głosowanie).

e) **Okrągły stół**-nieformalna, swobodna wymiana zdań. Rozpoczyna się od pytania ogólnego: Co sądzicie na temat.....? Nie określa się odmiennych stanowisk (jak przy dyskusji zespołowej, wielokrotnej czy panelu).

f) **Wielokrotna mutacja A i B** (znana również jako dyskusja wielokrotna) jest odmianą dyskusji okrągłego stołu. Jej zasada organizacyjna oparta jest na podzieleniu uczestników na grupy, przydzieleniu każdej grupie szczegółowych zadań i ustaleniu czasu na dyskusję. Na zakończenie kierownicy grup przedstawiają wyniki ich pracy, słuchacze wybierają w drodze dyskusji optymalne rozwiązanie, a nauczyciel przedstawia walory przyjętego wariantu. Dla ułatwienia przyjęcia rozwiązania przez grupy prowadzący dyskusję powinien zapewnić członkom zespołów dostęp do źródeł informacji (podręczników, literatury, zapisów na dyskiecie, taśm video, kserokopii dokumentacji, katalogów itp.). Poszczególne grupy mogą rozwiązywać te same problemy, jak też zróżnicowane (np. warianty różnych aspektów tego samego problemu).

III Metody programowane

1. **Z użyciem komputera**-komputery to nie tylko maszyny dokonujące błyskawicznych i skomplikowanych obliczeń, ale również urządzenia umożliwiające wykonywanie niezmiernie dużo różnorodnych, często bardzo złożonych działań, w tym przetwarzania informacji bezpośrednio przydatnych w pracy dydaktycznej. Komputery błyskawicznie

oceniają każdą odpowiedź uczącego się, ujawniają ewentualne błędy oraz wskazują ich przyczyny oraz mogą pomóc w ich wyeliminowaniu.

Można wyróżnić dwa rodzaje nauczania programowanego z użyciem komputera:

- a) nauczanie wspomagane komputerem,
- b) nauczanie realizowane za pomocą komputera.

W pierwszym przypadku nauczanie programowane jest metodą pomocniczą w realizacji określonego fragmentu treści i ma ograniczony zakres. Głównie sprowadzający się do przekazywania informacji i ich utrwalania lub kontroli oceny wyników nauczania. Stosowane programy komputerowe muszą mieć charakter dydaktyczny. Nauczanie realizowane za pomocą komputera jest podobne do nauczania programowanego z użyciem maszyny dydaktycznej.

2. Z użyciem maszyny dydaktycznej-maszyny dydaktyczne zalicza się do urządzeń automatyzujących proces kształcenia. Spełniają one następujące funkcje:

- transmisyjna (transmisja informacji),
- repetycyjna (utrwalanie informacji),
- kształtowania umiejętności praktycznych,
- sprawdzająca (sprawdzanie wiadomości).

Ze względu na funkcje wyróżnia się następujące maszyny dydaktyczne:

- informacyjne (instruktor),
- utrwalające (repetytor),
- treningowe (trenażer),
- egzaminujące (egzaminator),
- wielofunkcyjne.

Struktura zajęć prowadzonych przy użyciu maszyny dydaktycznej obejmuje następujące usystematyzowane czynności:

Faza 0

- wstępne określenie tematyki zajęć,
- pozyskanie odpowiedniego programu, dostosowanego do tematyki i typu posiadanych maszyn,

Faza 1

- wyjaśnienie przez organizatora zajęć sposobu obsługi maszyn,
- określenie przez organizatora celów i tematyki zajęć,

Faza 2

- wprowadzenie programu do maszyny dydaktycznej przez uczącego się,

-realizacja procesu uczenia się, zgodnie z zasadami posiadanego programu,

Faza 3

-przegląd, w przyspieszonym tempie, wypełnionych ramek kontrolnych,

-wyjęcie programu z maszyn.

Zaletą prowadzenia zajęć tą metodą jest szybsze przyswajanie wiedzy niż w nauczaniu konwencjonalnym. Inną ważną zaletą jest możliwość dostosowania tempa i zakresu treściowego do indywidualnych możliwości uczącego się, do jego osobowości i posiadanej wiedzy.

3. Z użyciem podręcznika programowanego-dużą zaletą tej metody jest to, że podręcznik programowany eksponuje materiał starannie opracowany, poddany gruntownej analizie merytorycznej i logicznej oraz należycie usystematyzowany. Podręczniki programowane bardziej niż podręczniki konwencjonalne, sprzyjają pracy indywidualnej, są w nich, bowiem momenty wzmocnienia i kontroli. Można mówić, o co najmniej dwóch rodzajach podręczników programowanych:

a) z blokiem syntetyczno-kontrolnym,

b) z zeszytem ćwiczeń.

W pierwszym przypadku ramkę informacyjną stanowi każdy rozdział podręcznika, natomiast funkcję ramki aktywizującej spełniają zamieszczone na końcu rozdziału tzw. bloki syntetyczne-kontrolne, których forma może być różnorodna. Podręczniki programowane z zeszytami ćwiczeń obejmują najczęściej pełny kurs jakiegoś przedmiotu.

Metody eksponujące

1. **Pokaz łączony z przeżyciem** polega na stwarzaniu sytuacji, w których uczestnicy sami wytwarzają bądź odtwarzają określone wartości „na oczach” widowni. Wywołane podczas pokazu przeżycie, jeśli nawet nie zrodzi określonych skutków w osobowości uczącego się to na pewno na długo pozostanie w jego pamięci i będzie niejednokrotnie przedmiotem refleksji. Dobrym przykładem może tutaj być nagranie przez uczącego się (uczących się) filmu krótkometrażowego i jego pokaz w klasie. Podobnie rzecz się ma z namalowaniem i pokazem obrazu, wykonaniem rzeźby itd. Do najbardziej znanych form pokazu połączonego z przeżyciem można zaliczyć:

-udział uczniów w przedstawieniu szkolnym w roli autorów, scenografów, aktorów (chodzi o grę w większym przedstawieniu a nie w skeczu, jak to ma miejsce w metodzie inscenizacji), reżyserów a nawet suflerów,

-pokaz wykonanych przez uczących się prac związanych z jednym tematem i jedną formą wyrazu lub z indywidualnymi zainteresowaniami,

-heppening-wielowątkowa scenka z udziałem osób i przedmiotów, w której scenariusz dopuszcza przypadkowość sytuacji,

-psychodrama-wyrażanie różnych przeżyć w formie improwizowanych scen.

2. **Film**-uczniowie oglądają film, który reprezentuje istotne wartości z punktu widzenia celów kształcenia i wychowania. Do obejrzenia filmu, stanowiącego główne źródło informacji w procesie lekcyjnym, trzeba ucznia przygotować. Chodzi głównie o zdobycie informacji o pewnych wartościach filmu i jego twórcach oraz ukierunkowanie oglądu. Istotną sprawą jest wywołanie u uczącego się takiego stanu motywacyjnego, który pozwoli na jego pełne skupienie uczestnictwo w projekcji. Po zakończonym pokazie powinna nastąpić wymiana poglądów i wrażeń uczestników, głównie w aspekcie celu zajęć. Film daje możliwość pokazywania zjawisk niedostępnych bezpośredniej obserwacji. Posługując się zbliżeniami, przyspieszaniem i zwalnianiem oraz trickami film uwypukla szczególnie ważne momenty różnych procesów.

3. **Sztuka teatralna**-spektakl, w którym uczący się, odpowiednio przygotowany, bierze udział w charakterze widza, a po zakończeniu spektaklu będzie musiał się do niego odnieść (na piśmie lub w dyskusji). Wartość tej metody zależy od trafności doboru „dzieła” u uczącego się głębsze przeżycie. Sztuka teatralna jest bardziej naturalnym sposobem prezentacji wartości a jednocześnie jest bardziej ograniczona w swej formie, wymaga więc lepszego przygotowania uczącego się do jej odbioru.

4. **Ekspozycja**-jest pewną odmianą wystawy, w której niezmiernie ważnym elementem jest sposób prezentacji eksponatów. Ekspozycję stosuje się głównie do prezentacji dzieł sztuki plastycznej (obrazów, rzeźb) ale również do różnego rodzaju pamiątek historii kultury, pamiątek związanych z ważną postacią, wydarzeniami itd. Skuteczność tej metody zależy przede wszystkim od:

-zgodności prezentowanych wartości z celami i tematyką zajęć lekcyjnych,

-odpowiedniego przygotowania uczącego się do odbioru prezentowanych eksponatów,

-pełnego zaangażowania uczestnictwa podczas samej prezentacji,

-jakości konfrontacji ocen i poglądów realizowanych po prezentacji, zależnej w dużym stopniu od nauczyciela.

Ekspozycja, podobnie jak film i sztuka teatralna, sprowadzają się do uczestnictwa uczniów w odpowiednio prezentowanych wartościach o charakterze estetycznym, naukowym, moralnym i społecznym.

V Metody praktyczne

1. **Pokaz z objaśnieniem** polega na demonstracji czynności, ich kolejności i prawidłowości wykonania. W przypadku czynności złożonych pokaz powinien obejmować demonstrację kolejnych faz tych czynności. Przedmiotem pokazu mogą być także maszyny i urządzenia, ich budowa i zasada działania, poszczególne zespoły, podzespoły i części, narzędzia, tablice, wykresy itd. Komentarz słowny towarzyszący pokazowi ma charakter objaśnienia. Metoda pokazu z objaśnieniem może być stosowana raczej w początkowej fazie zajęć o charakterze praktycznym, spełnia ona, bowiem funkcję wprowadzającą (przygotowującą) do wykonania działania (np. przygotowania do demonstracji czynności), a nie polega na samym działaniu. Inaczej mówiąc objaśnienie apeluje do świadomości uczącego się i wpływa na jego motywację do działania. Można wyróżnić dwie formy pokazu wspieranego objaśnieniem:

- pokaz następuje po przedstawieniu werbalnym,
- omawianie ilustrowane jest jednoczesnym pokazem.

Uzyskanie dobrego efektu dydaktycznego przy zastosowaniu pokazu z objaśnieniem uwarunkowane jest przestrzeganiem następujących zasad:

- należy w sposób precyzyjny określić przedmiot i cel obserwacji,
- objaśnienie powinno być realizowane zwięźle, możliwie krótko, poprawnie językowo,
- wszystkim uczącym się należy zapewnić dobre warunki obserwacji,
- tempo zarówno objaśnienia, jak i samego pokazu powinno być w miarę podobne, tzn. nie powinno się stosować nagłych zahamowań i przyspieszeń w realizacji kolejnych faz.
- obserwacja pokazu powinna być wyraźnie ukierunkowana, tak by skupienie uwagi uczących odnosiło się do istotnych zagadnień, a nie było rozpraszone przez obserwację rzeczy drugo - i trzeciorzędowych.

2. **Pokaz z instruktążem** to pokaz czynności i jej kolejne fazy. Jeśli celem będzie ukształtowanie w świadomości uczniów modelu tej czynności to komentarz słowny zwany będzie wówczas instruktążem. Pokaz czynności wspierany instruktążem obejmuje następujące fazy i ogniwa zajęć.:

Faza I

- wyjaśnienie celu i przedmiotu pokazu,

- pokaz czynności dokonany przez nauczyciela,
- pokaz bardziej skomplikowanych elementów czynności dokonany przez nauczyciela.

Faza II

- powtórzenie pokazu przez kilku wyznaczonych uczniów,
- ponowny pokaz całej czynności raz w tempie zwolnionym, następnie w tempie normalnym.

Faza III

- wykonanie czynności przez wszystkich uczących się,
- ocena poziomu opanowania czynności.

Trzeba pamiętać o tym, że demonstrujący czynność nauczyciel ulega złudzeniu, że jest ona łatwa do zapamiętania, zrozumienia i odtworzenia. Złudzenie to jest wynikiem faktu, że nauczyciel wykonuje daną czynność wielokrotnie z określoną wprawą. Tymczasem opanowanie nowej czynności przez uczącego się jest niejednokrotnie zadaniem trudnym, wymagającym pokonania określonych barier. Nakazuje to bardzo staranne przeprowadzenie pokazu z uwzględnieniem wszystkich wymienionych faz.

3. **Ćwiczenia przedmiotowe** charakteryzują się tym, że wykonywane czynności zostały wcześniej doskonale podbudowane i omówione teoretycznie, są one bowiem realizowane podczas zajęć teoretycznych. W programach nauczania teoretycznych przedmiotów zawodowych, część materiału ma właśnie charakter ćwiczeń, które można podzielić na trzy podstawowe grupy:

- a) ćwiczenia wyrabiające umiejętności zastosowania przyswojonej wiedzy,
- b) ćwiczenia służące kształtowaniu umiejętności twórczego wykorzystania wiedzy w praktyce,
- c) ćwiczenia o charakterze poszukiwawczym.

Struktura dydaktyczna ćwiczenia przedmiotowego obejmuje następujące elementy:

Faza I

- teoretyczna podbudowa i teoretyczny opis czynności składających się na całość ćwiczenia,
- pokaz ćwiczenia przez nauczyciela w normalnym tempie,

Faza II

- demonstracja poszczególnych czynności przeprowadzona przez nauczyciela w zwolnionym tempie lub z zaakcentowaniem ważnych momentów,
- demonstracja poszczególnych czynności przeprowadzona przez nauczyciela w tempie normalnym,

Faza III

-kilkakrotne wykonanie poszczególnych czynności przez każdego uczącego się (lub przez wybranych uczniów) w tempie zwolnionym,

-wykonanie przez uczących się poszczególnych czynności w tempie normalnym,

-całościowe wykonanie ćwiczenia przez wszystkich uczących się lub przez wybranych uczniów.

4. Ćwiczenia laboratoryjne polegają na tym, że uczniowie samodzielnie wywołują określone zjawiska, badają ich przyczyny, przebieg i skutki. Ćwiczenia te znajdują zastosowanie w nauczaniu przedmiotów przyrodniczych takich jak: fizyki, chemii, biologii. Przed przystąpieniem do eksperymentu uczniowie otrzymują:

-potrzebne narzędzia, przyrządy i materiały,

-instrukcję od nauczyciela, która zawiera wskazówki o sposobie przygotowania stanowiska badawczego, o kolejnych czynnościach do wykonania.

Ćwiczenia laboratoryjne mogą być przeprowadzone albo z całą klasą (kiedy to wszyscy uczniowie wykonują ten sam rodzaj pracy według wskazówek nauczyciela lub instrukcji pisemnych) bądź w kilkunastoosobowych grupach. Przeprowadzenie przez uczniów doświadczenia wymaga od nauczyciela czujnej opieki i sprawnego kierowania. Uczeń występuje bowiem wówczas w roli badacza, staje wobec pewnej rzeczywistości przyrodniczej, wykonuje kolejno zaplanowane prace i obserwuje wszechstronnie przebieg wywołanych zjawisk rejestrując wyniki w zeszyte przedmiotowym. Jeśli w toku napotyka trudności, wówczas zatrzymuje się, próbuje pokonać je o własnych siłach stawia pewne hipotezy, weryfikuje je w efektywnym działaniu, a przy negatywnym wyniku zwraca się do nauczyciela z prośbą o pomoc. Po przeprowadzeniu doświadczenia nauczyciel w dialogu z uczniami zbiera, porządkuje, ewentualnie koryguje uzyskane przez uczniów wyniki.

5. Ćwiczenia produkcyjne wyzwalają w uczniach samodzielność myślenia, a przede wszystkim wiążą teorię z praktyką ukazując drogę, która prowadzi od poznania badanej rzeczywistości do jej przekształcenia w działanie. Przygotowując uczniów do pracy produkcyjnej należy zaznajomić uczniów z podstawami naukowymi produkcji, z urządzeniami technicznymi, maszynami itp. np. na lekcjach takich przedmiotów jak fizyka, chemia, biologia, matematyka oraz w czasie wycieczek do zakładów pracy. Prace w warsztacie jak i na działce szkolnej należą do ćwiczeń produkcyjnych. Przez produkcyjną pracę ucznia rozumie się wszystkie te czynności, które przynoszą korzyści materialne i pożytek społeczny. Ćwiczenia produkcyjne służą kształtowaniu i utrwalaniu umiejętności praktycznych oraz nabywaniu sprawności wykonania danej czynności. W wyniku wielokrotnie powtarzalnych czynności, nabyte umiejętności praktyczne przekształcają się

w nawyki umiejętnościowe stanowiące podstawowe elementy kwalifikacji dla wielu zawodów, zwłaszcza zawodów robotniczych. Podczas zajęć produkcyjnych uczący się nie tylko opanowują określone umiejętności, ale zapoznają się również z autentycznymi warunkami procesu technologicznego, z jego organizacją i wymogami.

6. **Metoda projektów** polega na wykonywaniu przez uczniów zadań obejmujących pewną większą partię materiału, przez samodzielne poszukiwania rozwiązania pod dyskretną opieką nauczyciela. Nauczyciel musi pozostawić dużą swobodę uczniom zarówno w samym wyborze tematu projektu, jak też w sposobie jego rozwiązania. Jednocześnie powinien czuwać nad prawidłową realizacją programu nauczania. Projekt może zawierać rozwiązanie teoretyczne problemu, jak też praktyczne wykonanie modelu lub urządzenia. W każdym przypadku wynikiem pracy ucznia lub grupy uczniów jest pisemny raport. W raporcie zawarty jest opis rozwiązania postawionego problemu zawierający uzasadnienie wyboru rozwiązania, obliczenia (jeśli są konieczne), opis badań laboratoryjnych (jeśli wystąpiły przy realizacji projektu), opis technologii wykonania modelu lub urządzenia oraz informacje porządkowe, takie jak spis treści i wykaz literatury. Po wykonaniu projektów następuje ich prezentacja. Na końcu następuje ocena projektów dokonana przez nauczyciela lub zespół przez niego powołany.

7. **Metoda przewodniego tekstu** polega na tym, że uczeń pracuje na podstawie udostępnionego tekstu, który może być przygotowany przez nauczyciela lub uczeń sam zdobywa materiały.

KONSPEKT LEKCYJNY

Prowadzący: Jan Kowalski
Data: 15.10.2005
Przedmiot: Operacje bankowe
Klasa: IA - policealne studium

Temat : Wpłaty i wypłaty gotówkowe przykładem operacji kasowo - skarbcowych

1. Cele lekcji – wiedza i umiejętności

Cel ogólny:

Celowość wpłat i wypłat gotówkowych jako operacji kasowo – skarbcowych w relacji klient – pracownik banku.

Cele szczegółowe:

Uczeń:

- zanalizuje zasady wpłaty gotówkowej do kasy,
- zanalizuje procedury podejmowania gotówki z kasy,
- wypełni we właściwy sposób formularz dowodu wpłaty, zobowiązanie wpłacającego gotówkę, czek gotówkowy,
- rozważy różne zachowania się w relacji klient – kasjer w banku

2. Metody kształcenia:

Metoda podająca: - objaśnienie

Metoda problemowa: - aktywizująca - dyskusja dydaktyczna - związana z wykładem

Metody praktyczne: - metoda przewodniego tekstu
- scenka z życia
- ćwiczenie przedmiotowe

3. Środki i materiały dydaktyczne:

- tablica
- tekst dla uczniów przygotowany przez nauczyciela
- wzór: formularz dowodu wpłaty, czek gotówkowy, zobowiązania (wplacającego gotówkę)
- banknoty, banderole, arkusze rozliczeniowe kasy, kasetka żelazna

Lp.	Przebieg tematyczny lekcji	Metoda kształcenia i czynności uczniów	Czas	Zastosowane środki i materiały dydaktyczne
I	Czynności organizacyjne 1.Sprawdzenie listy obecności 2.Wpis do dziennika		1	
II	Wprowadzenie do tematu lekcji 1. Komórki wydziału kasowo – skarbcowego i ich znaczenie 2. Podanie tematu i celów lekcji	Pytanie nauczyciel - uczeń Metoda podająca: - objaśnienie	5 1	tablica
III	Rozwinięcie tematu lekcji 1. Zasady wpłaty gotówkowej do kasy: a) dziennej b) wieczorowej 2. Zasady przy podjęciu gotówki z kasy: a) dziennej b) wieczorowej	Metoda praktyczna: - metoda przewodniego tekstu (uczniowie, analizując tekst, poznają zasady wpłaty gotówkowej) - ćwiczenie przedmiotowe (uczniowie uczą się poprawnie wypełniać stosowne dokumenty) Metoda praktyczna: - metoda przewodniego tekstu (uczniowie, analizując tekst, poznają zasady wypłaty gotówkowej) - ćwiczenia przedmiotowe (uczniowie uczą się poprawnie wypełniać dokument)	5 6 5 6	tekst wzór: formularz dowodu wpłaty wzór: zobowiązanie (wplacającego gotówkę) tekst wzór: czek gotówkowy

IV	Rekapitulacja i ocenianie uczniów 1.Podsumowanie tematu lekcji	Metoda praktyczna: - scenka z życia (uczniowie odgrywają scenki w parach)	16	banknoty, banderole, arkusze rozliczeniowe kasy, kasetka żelazna
-----------	---	--	----	--

Tworzenie celów kształcenia według N. E. Gronlunda

N.E. Gronlund dzieli cele na ogólne i składowe. Najpierw ujmuje cele w terminy bardziej ogólne (wyrażające generalny zamiar nauczyciela), a później bardziej je uszczegóławia, powodując tym samym, że stają się bardziej zrozumiałe i dostarczają informacji, co ma być nauczane, czego uczniowie powinni się nauczyć (cele składowe). Według tego schematu, tworząc cele lekcji, należy posługiwać się następującymi czasownikami: „rozumie”, „lubi”, „umie”, „potrafi”, „zna”, „wie”, „ceni”, „uznaje”.¹ Oto kilka przykładów formułowania celów według schematu N.E. Gronlunda:

Przykład 1

Cel ogólny:

Uczeń:

1. Rozumie i uznaje istotę problematyki jakości w Polsce i na świecie.

Cele składowe:

Uczeń:

1. Potrafi poprawnie przytoczyć genezę problematyki jakości na świecie.
2. Umie przytoczyć definicje „jakości” według głównych „czterech guru jakości”.
3. Zna istotę jakości z punktu widzenia konsumenta w przedsiębiorstwie usługowym w Polsce.
4. Zna istotę jakości z punktu widzenia usługodawcy w przedsiębiorstwie usługowym w Polsce.

Przykład 2

Cel ogólny:

Uczeń:

1. Rozumie i uznaje poprawność relacji w przedsiębiorstwie usługowym między potencjalnym klientem a usługodawcą.

Cele składowe:

Uczeń:

¹ R. I. Arends: *Uczymy się nauczać*, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1994, s. 77 – 79.

1. Wie, jaką rolę pełnią klienci w przedsiębiorstwie usługowym.
2. Umie poprawnie przytoczyć przykłady na to, co musi zrobić przedsiębiorstwo usługowe, by zdobyć potencjalnego klienta.
3. Potrafi poprawnie wymienić czynniki, jakie wpływają na zachowania klienta według P. Kotlera.
4. Umie dokonać pisemnej analizy faktu, iż inwestowanie przedsiębiorstwa w jakość jest jednym z niezbędnych czynników funkcjonowania na rynku dóbr i usług.

Źródło: Opracowanie własne

Tworzenie celów kształcenia według E. Perrot

E. Perrot zwraca uwagę na to, by cele kształcenia były bardziej rozbudowane i szczegółowe niż w przypadku teorii N.E. Gronlunda. Ważne jest, by wyraźnie określić, co uczniowie mają wiedzieć w rezultacie stosowania metody nauczania i czego się będzie od nich wymagać. Według E. Perrot, należy używać czasowników opisujących obserwowalne czynności lub czynności dające obserwowalne wyniki (należą do nich m.in. „rozwiązuje”, „wybiera”, „analizuje”, „tłumaczy”, „znajduje”, „dyskutuje”, „sporządza”, „rozważa”), które trzeba łączyć z obserwowalnym obiektem. Należy natomiast unikać takich czasowników, jak: „wie”, „ceni”, „wierzy”. Chodzi o to, by cele te były wyraźnie określone i dały się zauważyć.²

Przykłady formułowania tego typu celów przedstawiono poniżej.

Przykład 1

Uczeń:

1. Wytlumaczy własnymi słowami konieczność zastosowania dokumentacji w systemie zarządzania jakością przedsiębiorstwa usługowego, podając przykłady uzasadniające prezentowane stanowisko.
2. Wymieni i uporządkuje dokumenty zewnętrzne i wewnętrzne według hierarchii dokumentacji systemu zarządzania jakością przedsiębiorstwa usługowego.
3. Opisz poszczególne dokumenty hierarchii dokumentacji systemu zarządzania jakością przedsiębiorstwa usługowego.

Przykład 2

Uczeń:

² E. Perrot: *Efektywne nauczanie*, WSiP, Warszawa 1995, s. 19.

1. Wytlumaczy własnymi słowami konieczność zastosowania modelu podejścia procesowego według normy ISO 9000:2000 w przedsiębiorstwie usługowym, podając przykłady uzasadniające prezentowane stanowisko.
2. Zanalizuje procesy zachodzące w modelu podejścia procesowego według normy ISO 9000:2000 przyczyniające się do realizacji usługi przez przedsiębiorstwo.
3. Wymieni i opíše cztery grupy procesów występujących w modelu podejścia procesowego według normy ISO 9000:2000.

Źródło: Opracowanie własne

Tworzenie celów kształcenia według R. Magera

Cele określone przez R. Magera noszą nazwę celów operacyjnych. Mają być zrozumiałe, szczegółowe i w sposób jasny komunikować zamiar nauczyciela. Zbudowane są one z: opisu sytuacji sprawdzania, opisu zachowania ucznia i kryteriów osiągnięć. Łącząc te elementy, tworzymy cel kształcenia. Według tego schematu, stosuje się następujące czasowniki: „wymienia”, „wskazuje”, „porównuje”, „pisze”, „rozwiązuje”, „zestawia”, „recytuje”³

Tworzenie celów kształcenia wg R. Magera przedstawia się poniżej.

Przykład 1

Uczeń:

1. Po otrzymaniu planszy z kilkoma definicjami różnych zagadnień będzie umiał wskazać jedną poprawną, czym jest informacja w organizacji.
2. Nie mając notatek, będzie umiał wymienić większość podstawowych cech informacji w procesie doskonalenia jakości w usługach.
3. Posługując się tekstem, będzie umiał wskazać dwie z trzech podstawowych ról, jakie ma za zadanie spełniać system informacji w organizacji.

Przykład 2

Uczeń:

1. Posługując się tekstem, będzie umiał wskazać na cztery z pięciu definicji Total Quality Management (TQM).
2. Nie mając notatek, będzie umiał wypisać przynajmniej 90% głównych elementów

³ Richard I. Arends: *Uczymy się nauczać*, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1994, s. 77 – 78.

TQM.

3. Otrzymawszy test do wypełnienia, będzie umiał wymienić przynajmniej pięć z siedmiu podstawowych korzyści wynikających z wprowadzania TQM do przedsiębiorstwa usługowego.

Nauczycielu pamiętaj!!!

1. Najpierw postaw pytanie potem wywołaj ucznia.
2. Nie stój nigdy tyłem do uczniów.
3. Przy odpowiedziach uczniowie niech zwracają się do klasy, nie gań ucznia przy złych odpowiedziach.
4. Zwracaj uwagę na głośne i wyraźne odpowiedzi uczniów.
5. Staraj się angażować i aktywizować na lekcji wszystkich uczniów, przy korzystaniu z pomocy i środków dydaktycznych także angażuj uczniów.
6. Foliogramy niech analizują uczniowie (nauczyciel precyzuje pytania czy polecenia).
7. Przed filmem dydaktycznym sformułuj uwagi o filmie i pytania (na foliogramie czy tablicy) na które należy odpowiedzieć.
8. Obce wyrażenia, nazwiska-autorów napisz na tablicy.
9. Pracę domową nie zadawaj na samym końcu lekcji (wyjaśnij ją).
10. Pamiętaj o kontakcie wzrokowym z uczniami.

Scenariusz lekcji

▪ **Temat**

Jakie związki zachodzą w relacji: klient – jakość – usługodawca?

▪ **Poziom nauczania, klasa, liczba jednostek lekcyjnych**

Policealne studium, grupa I Technik Usług Kosmetycznych, dwie jednostki lekcyjne

Cele lekcji

Słuchacz (uczeń):

- zna istotę genezy problematyki jakości, począwszy od czasów Kodeksu Hammurabiego (1700 lat p.n.e.),
- zna istotę jakości z punktu widzenia konsumenta i usługodawcy,
- potrafi poprawnie przytoczyć definicje jakości znanych „guru jakości”: J. M. Jurana, A. V. Feigenbauma, E. W. Deminga, P. B. Crosby’ego,
- wie, jakie czynniki wpływają na zachowania klienta wg interpretacji P. Kotlera,
- wie, co musi zrobić przedsiębiorstwo usługowe, by zdobyć klienta,
- wie, jaką rolę pełnią klienci w przedsiębiorstwie usługowym,
- potrafi poprawnie uzasadnić, dlaczego przedsiębiorstwo usługowe musi inwestować w jakość,
- odpowiada na pytania sprawdzające wiadomości i umiejętności z omawianych treści: jakości w usługach, relacji: klient - jakość - usługodawca.

Metody kształcenia

Metoda podająca: - wyjaśnienie, pogadanka

Metody praktyczne: - metoda przewodniego tekstu, scenka z życia, ćwiczenie przedmiotowe (krzyżówka, mapa mentalna)

Metoda problemowa: aktywizująca: dyskusja dydaktyczna: burza mózgów

Formy

- praca grupowa, praca indywidualna

Środki i materiały dydaktyczne

- rzutnik, foliogram pt. „Co wpływa na zachowanie klienta w usługach?” (teoria P. Kotlera),
- W. Borucki, M. Urbaniak: „Zdefiniować jakość”, Problemy Jakości 2006,12
artykuł naukowy zawierający genezę problematyki jakości, jakość z punktu widzenia konsumenta i usługodawcy, definicje jakości znanych „guru jakości”,
- duży arkusz białego papieru, mazaki
- krzyżówka.

Przebieg lekcji

Czynności nauczyciela i uczniów	Metody kształcenia	<i>Formy</i>	Środki i materiały dydaktyczne	<i>Wskazówki</i>	Uwagi
1. Na początku lekcji dokonuję podziału uczniów na grupy 5 – osobowe. Dobór osób w grupach następuje w sposób losowy, poprzez odliczanie. Każdej grupie rozdaję po arkuszu papieru z przewodnim hasłem: Jakość.	Metoda praktyczna	Praca grupowa	Mapa mentalna Duży arkusz białego papieru, mazaki	Uczniowie szybko koncentrują swoją uwagę na nowym temacie lekcji. Mapa pobudza ich wyobraźnię i aktywizuje do działania.	
2. Uczniowie w grupach mają za zadanie zdefiniować pojęcie „jakość” poprzez wypisywanie skojarzeń.				Daje to możliwość zorientowania się, co uczniowie wiedzą na temat jakości. Pomagam uczniom i udzielam niezbędnych wskazówek.	
3. Przedstawiciele					

grup zdają relację z wykonanego zadania (prezentują mapę, podając propozycje definiujące główne hasło)					
4. W kolejnym etapie lekcji rozdaję uczniom artykuł do przeczytania i analizy, dając wskazówki grupie, na jakie zagadnienia w tekście należy zwrócić uwagę. Następnie analizujemy tekst wspólnie poprzez zadawanie pytań: nauczyciel - uczeń.	Metoda przewodniego tekstu	Praca indywidualna Praca grupowa	W. Borucki, M. Urbaniak: „Zdefiniować jakość” Problemy Jakości 12/96	Praca z artykułem pobudza do myślenia i głębszej analizy poszczególnych zagadnień (słuchacze uczą się poprawnej interpretacji tekstu). Jeśli jakieś zwroty w tekście są niejasne, tłumaczę je uczniom.	
5. Wyświetleniem foliogramu na rzutniku nawiązuję do następnego etapu lekcji.	Wyjaśnienie Pogadanka	Praca grupowa	Foliogram pt.: „Co wpływa na zachowanie klienta w usługach? (wg Kotlera)	Uczniowie odczytują i omawiają foliogram	
6. Ponownie poprzez odliczanie dzieł klasę na grupy 5 – osobowe i proszę, by uczniowie zastanowili się nad dwoma pytaniami: Jaką rolę pełnią klienci w przedsiębiorstwie usługowym? Co musi zrobić przedsiębiorstwo, by zdobyć klienta?	Burza mózgów	Praca grupowa		Uczniowie na zasadzie burzy mózgów podają swoje koncepcje odpowiedzi na zadane pytania najpierw w grupach, a potem na forum klasy	

7. Słuchacze dobierają się w pary. Jedna z osób jest klientem, a druga usługodawcą oferującym dowolnie wybraną przez siebie usługę.	Scenka z życia	Praca grupowa		Uczniowie uczą się posługiwać słownictwem branżowym	
9. Na koniec dwugodzinnej lekcji każdy z uczniów otrzymuje podsumowującą krzyżówkę z hasłami do rozwiązania. Pierwsze trzy osoby, które znają hasło, są nagradzane oceną.	Metoda praktyczna	Praca indywidualna	Krzyżówka z hasłem	Warto, by każdy z uczniów sam pracował nad rozwiązaniem krzyżówki, bo liczba poprawnie rozwiązanych haseł jest dla nas cenną wskazówką, czy lekcja została zrozumiana	

Źródło: Wszystkie materiały opracowane przez mgr inż. Seweryna Cichonia