



**TRENER
KADR**
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

PRZYGOTOWANIE SZKOLENIA (2)

KELNER

4

CEL PRZYGOTOWANIA SZKOLENIA



DZIĘKI POPRAWNEMU PRZYGOTOWANIU SZKOLENIA OBEJMUJĄCEGO OBSZAR **METOD PRACY Z GRUPĄ ORAZ WYKORZYSTANIA ODPOWIEDNICH ŚRODKÓW**, TRENER UŁATWI UCZESTNIKOM KURSU OSIĄGNIĘCIE ZAKŁADANYCH EFEKTÓW.

ABY BYŁO TO MOŻLIWE, POWINIEN WZIĄĆ POD UWAGĘ SZEREG ELEMENTÓW.



PODCAST
nagranie nr 1

CEL PRZYGOTOWANIA SZKOLENIA



TEN MODUŁ POŚWIĘCONY JEST PRZYGOTOWANIU SZKOLENIA OD STRONY TECHNICZNEJ ORAZ POD KĄTEM DOBORU NARZĘDZI. SKUPIMY SIĘ W NIM NA DOBORZE METOD PRACY Z GRUPĄ I ŚRODKACH DYDAKTYCZNYCH.



SKUTECZNE NAUCZANIE

Uczysz się przez to, co...

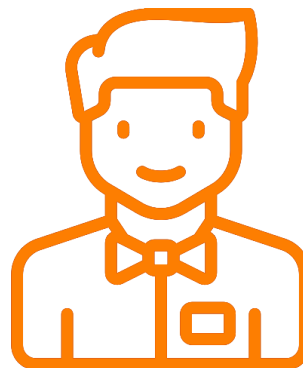
→ WIDZISZ

→ SŁYSZYSZ

→ WYCZUWASZ SMAKIEM

→ WYCZUWASZ WĘCHEM

→ DOTYKASZ



→ ROBISZ

→ SOBIE WYOBRAŻASZ

→ CZUJESZ

→ WYCZUWASZ INTUICYJNIE



GDY WIESZ, CZEGO MASZ NAUCZYĆ,
ZASTANÓW SIĘ, JAK TO ZROBIĆ NAJLEPIEJ

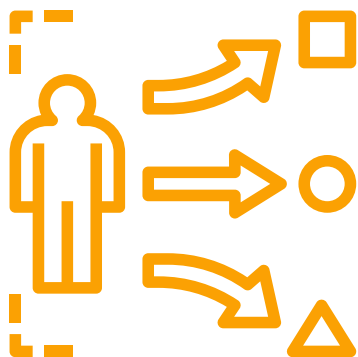


Jeśli trener chce nauczyć kelnerów, na czym polega serwis francuski, powinien wiedzieć, że osiągnięcie efektów zależy od sposobów przekazu i przyswajania wiedzy.

Przeciętny człowiek nauczy się:

- ➔ z tego co **przeczyta** jeden raz – około **10%**,
- ➔ z tego co **usłyszy** – około **20%**,
- ➔ z tego co **zobaczy** – około **30%**,
- ➔ z tego co **zobaczy i usłyszy** – około **50%**,
- ➔ z tego co **sam mówi** – około **70%**,
- ➔ z tego co **mówi i robi** – około **90%**.

SKUTECZNE NAUCZANIE



**WIESZ, CZEGO MASZ NAUCZYĆ.
ALE JAK TO ZROBIĆ NAJLEPIEJ?**

PO CZYM ROZPOZNAĆ TYPY UCZESTNIKÓW SZKOLENIA?

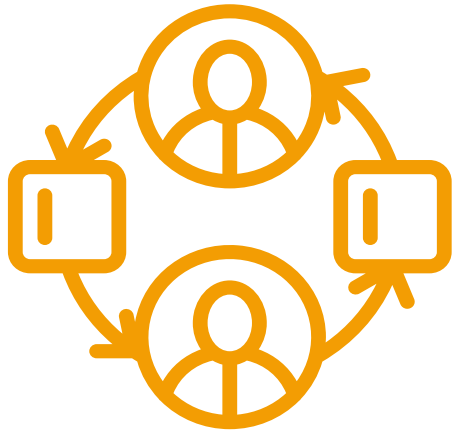




Podczas szkolenia dotyczącego serwisu francuskiego:

- ➔ **wzrokowiec** najwięcej skorzysta z prezentacji wizualnej lub filmowej, ukazujących, w jaki sposób serwuje się posiłek, a także z obserwacji pokazu kolegów przy pracy oraz zapamiętania obrazu tego, co sam robi,
- ➔ **słuchowiec** najwięcej skorzysta z komentarza do prezentacji, wykładu, instruktażu poprzedzającego ćwiczenia podawania do stołu w stylu francuskim,
- ➔ **działający** najwięcej skorzystają z aktywnego współuczestnictwa w prezentacji przebiegu serwisu francuskiego, samodzielnym realizowaniu roli obu kelnerów uczestniczących w serwisie, bądź w wersji uproszczonej – poprzez prezentację potrawy i podanie ją gościowi tak, by wygodnie sam nałożył ją na talerz.

KAŻDY Z UCZESTNIKÓW SZKOLENIA POSIADA WSZYSTKIE RAZEM SKOMPONOWANE SPOSOBY NAUKI.

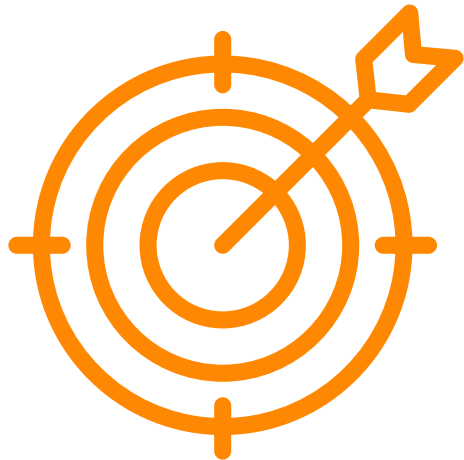


Bez względu na swoje zainteresowania i predyspozycje oraz doświadczenia, uczestnicy kursów kelnerskich różnych stopni, a także kursów specjalistycznych, np. w zakresie doradztwa smaku czy sugestywnej sprzedaży, wykorzystują wszystkie rodzaje przyswajania wiedzy i umiejętności.

Różnice między uczącymi się polegają na odmiennych proporcjach w udziale poszczególnych typów odbioru i na ogół dominacji jednej z nich. Dlatego zawsze trzeba pamiętać o zachowaniu prawidłowych proporcji pomiędzy poszczególnymi typami odbioru i uczenia się.

SKUTECZNE NAUCZANIE

Trener powinien pamiętać, że szkoląc w zakresie jakiegokolwiek formy serwisu, doboru wina do potraw, przygotowania sal bankietowych, sugestywnej sprzedaży, bonowania i innych potrzebnych w tym zawodzie umiejętności, musi je szczegółowo:



- ➔ **omówić i wyjaśnić na czym polegają,**
- ➔ **zaprezentować, jak to się robi,**
- ➔ **pokierować uczestnikami podczas samodzielnej realizacji zadania,**
- ➔ **zapewnić im dostęp do materiałów szkoleniowych,**
- ➔ **umożliwić sporządzenie notatek, zadanie pytań i wymianę spostrzeżeń.**



METODY PODAJĄCE

Są tradycyjnymi metodami przekazywania wiedzy młodzieży i dorosłym.

Skupienie uwagi na tym, co się słyszy, nie trwa zbyt długo.

Pamiętaj, że słuchacze wyniosą z wykładu tylko 20% tego, co im przekażesz.



DOKUMENTY WZORCOWE
Karta pracy 2



PODCAST
nagranie nr 1

METODY PODAJĄCE NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE NA SZKOLENIACH

- wykład werbalne przekazywanie informacji – np. treści wprowadzających do szkolenia w zakresie obsługi terminali płatniczych
- pogadanka rozmowa z uczestnikami szkolenia i odwoływanie się do ich wiedzy i doświadczeń, np. na temat sposobów układania stołów na przyjęcia
- opowiadanie słowne przedstawienie jakiejś akcji lub zdarzenia, np. rozwiązania zaistniałej sytuacji konfliktowej między gośćmi

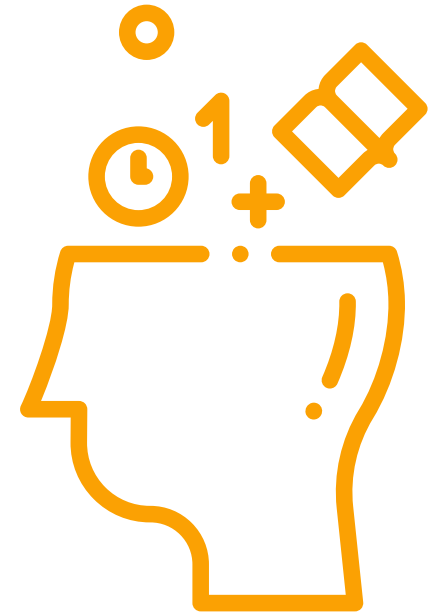
METODY PODAJĄCE NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE NA SZKOLENIACH

- opis charakteryzowanie przedmiotów, zjawisk, czynności nieznanych uczestnikom – np. przebiegu oddzielania mięsa od kości podczas filetowania
- anegdota krótkie opowiadanie o jakimś zabawnym lub niezwykłym zdarzeniu, zakończone zaskakującą, dowcipną puentą
- objaśnienie lub instruktarz wytłumaczenie umożliwiające zrozumienie zjawiska, np. czy możliwe jest flambirowanie lodów

METODY PROBLEMOWE

Wymagają znacznie większego zaangażowania uczestników szkolenia niż metody podające, z uwagi na konieczność rozwiązania postawionego przed nimi problemu w sposób, jaki określi trener.

Skuteczność tych metod jest znacznie wyższa niż podających, ponieważ słuchacze aktywnie uczestniczą w szukaniu możliwych rozwiązań sytuacji problemowych.



METODY PROBLEMOWE

najczęściej stosowane podczas szkoleń i kursów

- wykład problemowy
Wykład polegający na postawieniu problemu przez trenera, a następnie wskazywanie przez niego możliwych rozwiązań i konsekwencji, na przykład: *Zamawiający przyjęcie zażyczył sobie ustawienie stołów tak, by wszyscy goście się widzieli, a ich liczba uniemożliwia lub utrudnia to zadanie w danej sali.*
- wykład kontrowersyjny
Polega na przeplataniu go wypowiedziami uczestników lub wykonywaniem przez nich zadań np. *Po przeprowadzeniu serwisu francuskiego owoców morza na przystawkę należy przejść do pokazowego serwisu angielskiego dania głównego. Uczestnicy pytają, na co należy zwrócić uwagę, by sprawnie zmienić formę serwisu i zapewnić płynność obsługi, pomimo mieszania ze sobą dwóch bardzo wymagających stylów serwisu.*
- klasyczna metoda problemowa
Polega na samodzielnym rozwiązywaniu sytuacji problemowej przez uczących się i wskazaniu możliwych rozwiązań np. *Prowadzący opisuje sytuację, w której kelner podczas obsługi gości na przyjęciu stojącym zostaje potracony przez gościa.*

METODY AKTYWIZUJĄCE najczęściej stosowane podczas szkoleń i kursów

➔ metody
przypadków
i sytuacyjna

polegają na przedstawieniu uczestnikom opisu przypadku lub sytuacji i zmotywowaniu ich do oceny wydarzeń, wskazania możliwych rozwiązań, *np. Gość skarży się, że zamówiony przez niego stek miał być średnio wysmażony, a jest niedosmażony. Jak powinien zachować się kelner?*

➔ różne rodzaje
dyskusji

polegają na zorganizowanej w różny sposób wymianie myśli i poglądów na dany temat, wspomagają zarówno kształcenie merytoryczne, jak i kompetencje społeczne, *np. Jakie występują obecnie trudności w rozwoju zawodowym kelnerów i jak można je rozwiązać z korzyścią dla nich?*

➔ metody
praktyczne

polegają na praktycznym wykonywaniu ćwiczeń obejmujących nowe zadania zawodowe. Zostały omówione w dalszej części.



METODY PROBLEMOWE - AKTYWIZUJĄCE

- ➔ są najlepszymi metodami zdobywania wiedzy i umiejętności, ponieważ angażują więcej zmysłów niż wzrok i słuch,
- ➔ sprawiają, że podczas ich stosowania,
- ➔ uczenie się jest aktywne.



METODY PROGRAMOWE

Najważniejszym elementem tego rodzaju nauczania jest odpowiedni program komputerowy, w którym zawarty jest odpowiednio uporządkowany **zbiór poleceń**.

Wykonanie polecenia może być uwarunkowane wykonaniem poprzedniego.

W procesie tym nie musi uczestniczyć trener.

Przykładem może być:

projektowanie zagospodarowania sali bankietowej
przed organizacją dużego przyjęcia, z użyciem symulacji
komputerowej

METODY EKSPONUJĄCE

(angażujące głównie zmysł wzroku) **wykorzystywane w szkoleniach i na kursach**

➔ POKAZY

polegają na prezentacji sposobu wykonania zadania, *np. trener sam pokazuje prawidłowy przebieg serwisu francuskiego*

➔ FILMY

są szczególnie przydatne, gdy warunki szkolenia znacznie odbiegają od rzeczywistych, w jakich kształcone zadania zawodowe mają być wykonywane lub gdy nie pozwalają one na przeprowadzenie pokazu lub ćwiczeń *np. prezentacja przygotowania i obsługi bankietu amerykańskiego z dużą liczbą gości*

DOBÓR METOD

METODY EKSPONUJĄCE

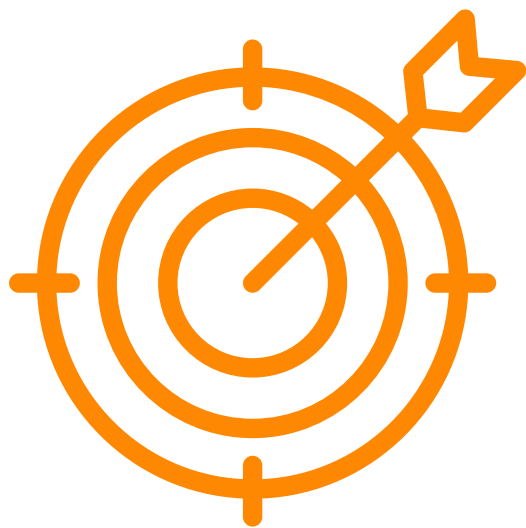
(angażujące głównie zmysł wzroku) **wykorzystywane w szkoleniach i na kursach**

➔ SCENKI

stosowane głównie podczas kształcenia kompetencji społecznych, ukazują możliwe reakcje i zachowania ludzi np. *różne typowe zachowania klientów podczas wizyty w restauracji*

➔ WYSTAWY

są rozbudowanymi ekspozycjami, organizowanymi głównie na targach branżowych i konkursach, np. *wystawa poświęcona nowoczesnym trendom w dekoracji stołów na przyjęcia okolicznościowe*



METODY PRAKTYCZNE

Jest to grupa metod aktywizujących. Wiążą się one z wykonywaniem czynności, które mają być wykształcone.

Metody te mają najlepszą skuteczność, ponieważ łączą przekaz werbalny, obraz i samodzielną pracę uczestnika. Dzięki nim można zdobywać wiedzę i umiejętności **STOPNIOWO**, poprzez realizację czynności od najłatwiejszych do tych najbardziej złożonych.



METODY PRAKTYCZNE najczęściej stosowane w szkoleniach dla kelnerów

➔ POKAZ Z OBJAŚNIENIEM

połączenie pokazu z objaśnianiem dotyczących prezentowanego obiektu lub zjawiska, np. *układ zastawy stołowej pod kątem serwowania kolacji składającej się z kilku dań,*

➔ POKAZ Z INSTRUKTAŻEM

połączenie pokazu z wyjaśnieniem sposobu postępowania i kolejnością wykonywania czynności np. *pokaz wysokiej klasy trybuszona wraz z instrukcją posługiwania się nim*



DOBÓR METOD

METODY PRAKTYCZNE najczęściej stosowane w szkoleniach dla kelnerów

- ➔ **ĆWICZENIA
PRZEDMIOTOWE,
LABORATORYJNE,
PRODUKCYJNE**
praktyczne wykonywanie zadań zawodowych w warunkach umownych, nisko symulowanych i rzeczywistych, np. *przygotowywanie nakrycia do śniadania wiedeńskiego, obsługa gościa w różnych sytuacjach, filetowanie ryby*
- ➔ **METODA PROJEKTU**
opracowywanie projektu usługi, systemu lub przedmiotu wraz z przynależnymi informacjami, np. *Przygotowanie bankietu z okazji Jubileuszu Teatru Polskiego*



METODY PRAKTYCZNE – action learning

Metoda **ACTION LEARNING** jest konstruowana „odwrotnie”. Skupia się na analizie **dokonanych** już działań, z której wyłania się wiedza prowadząca w konsekwencji do poprawy umiejętności i jakości **przyszłych** zachowań.

Analiza ta obejmuje odpowiadanie na pytania: **gdzie?, kto?, kiedy?, co?, dlaczego?, jak dużo?, jak wiele?**

Na przykład: *po obserwacji serwisu francuskiego dziczyzny z dodatkami (lub w trakcie obserwacji nagrania) należy wypunktować :*

- ➔ wszystkie poprawnie wykonane czynności,
- ➔ wszystkie zauważone błędy,
- ➔ ile ich było,
- ➔ dlaczego je popełniono,
- ➔ co zrobić, by ich uniknąć w przyszłości.

DOBÓR METOD



METODY PRAKTYCZNE

PO PROSTU TO RÓB!

- ➔ uczysz się mówić – mówiąc,
- ➔ uczysz się chodzić – chodząc,
- ➔ uczysz się prowadzić samochód – jeżdżąc nim,
- ➔ uczysz się zadań zawodowych kelnera – wykonując je.

DLATEGO:

- ➔ uczysz się prezentować wino – zaprezentuj wszystkie butelki, jakie masz pod ręką,
- ➔ uczysz się serwisu francuskiego – serwuj.

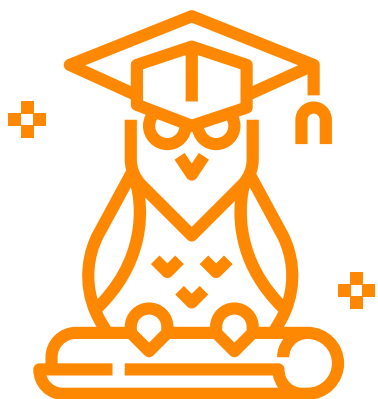


DOBIERZ METODY SZKOLEŃ

Każde zagadnienie można przedstawić różnymi metodami.
Wybieraj i stosuj te, które:

- ➔ dają najlepsze efekty pod względem osiągnięcia założonych celów,
- ➔ uwzględniają różnorodność uczestników,
- ➔ są dostosowane do charakteru szkolenia,
- ➔ pozwalają stworzyć dobrą atmosferę,
- ➔ gwarantują rzetelny przekaz,
- ➔ są możliwe do stosowania w określonych warunkach.

DOBÓR METOD



Różne metody szkoleniowe nie wykluczają się nawzajem.

**Jeżeli widzisz, że ich połączenie będzie skuteczne,
ZRÓB TO.**

Dzięki temu uzyskasz lepszą dynamikę zajęć
i silniej skierujesz uwagę uczestników
na zagadnienie, które omawiasz.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE



ŚRODKI DYDAKTYCZNE

Są to materialne przedmioty wspomagające proces przekazywania-zdobywania wiedzy i umiejętności.

Spełniają swoje zadanie i ułatwiają naukę, jeśli:

- ➔ wywołują określone bodźce zmysłowe,
- ➔ realizują funkcję kształcącą,
- ➔ są bliskie rzeczywistości,
- ➔ mają odpowiedni stopień złożoności,
- ➔ spełniają kryterium treści i przeznaczenia.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

POMOCE DYDAKTYCZNE

TECHNICZNE ŚRODKI KSZTAŁCENIA

MATERIAŁY DYDAKTYCZNE

PEDAGOGICZNE ŚRODKI PRACY



POMOCE DYDAKTYCZNE

PŁASZCZYZNOWE

- ➔ graficzne (mapy, wykresy)
- ➔ obrazkowe (ilustracje, fotografie)
- ➔ książkowe

Przykłady: **schemat układu stołu**

PRZESTRZENNE

- ➔ statyczne (eksponaty, modele)
- ➔ ruchome (eksponaty, modele)

Przykłady: **właściwie zastawiony stół**

ŚRODKI DYDAKTYCZNE



POMOCE DYDAKTYCZNE

WZROKOWE

SLAJDY

- ➔ np. prezentacja Power Point dotycząca zasad BHP podczas flambirowania potraw

MATERIAŁY DRUKOWANE

- ➔ np. karty menu

SŁUCHOWE

NAGRANIA

- ➔ np. rozmowa kelnera z gościem składającym zamówienie

WZROKOWO- SŁUCHOWE

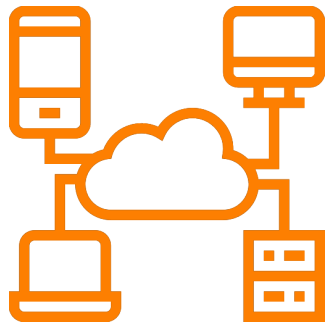
FILMY

- ➔ np. z przygotowania sali na bankiet zasiadany

AUDYCJE

- ➔ np. raport z obsługi grupy zorganizowanej

ŚRODKI DYDAKTYCZNE



TECHNICZNE ŚRODKI KSZTAŁCENIA

KOMPUTER

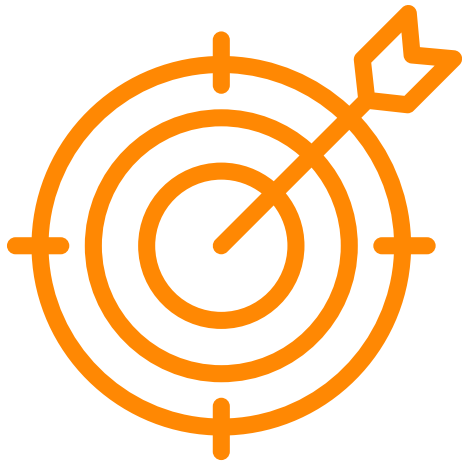
- ➞ INTERNET
- ➞ PREZENTACJE
MULTIMEDIALNE

REJESTRUJĄCE

- ➞ APARATY
FOTOGRAFICZNE
- ➞ KAMERY
- ➞ MAGNETOFONY
- ➞ DYKTAFONY

ODTWARZACZE

- ➞ MULTIMEDIALNE
- ➞ CD
- ➞ DVD



POŻĄDANE CECHY ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH

- ➔ Środki przemawiające obrazem powinny być czytelne, wyraźne, uwypatniające potrzebne szczegóły.
- ➔ Ekspozaty i modele przestrzenne bliskie rzeczywistości.
- ➔ Materiały drukowane winny obejmować wyłącznie treści związane z tematem szkolenia.
- ➔ Nagrania dźwiękowe dobrej jakości, bez szumów, słyszalne wyraźnie w dużym pomieszczeniu.
- ➔ Filmy i audycje o wyraźnym obrazie i dźwięku, trwające od kilku do maksymalnie kilkunastu minut.
- ➔ Prezentacje multimedialne wyraźne, dobrze widoczne, bez nadmiaru tekstu.
- ➔ Środki techniczne sprawne, dostosowane do warunków szkolenia.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

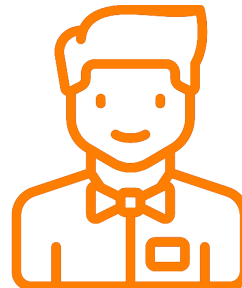
PEDAGOGICZNE ŚRODKI PRACY

MASZYNY I URZĄDZENIA

np. ekspres do kawy, który gotuje wodę, miele kawę,
dozuje ją , zaparza i nalewa oraz spienia mleko, chłodziarka do napojów

PRZYZRZĄDY

np. otwieracze do wina, otwieracze do butelek



PRZEDMIOTY PRACY/SUROWCE

np. naczynia, potrawy, napoje

NARZĘDZIA

np. noże do tranżerowania drobiu,
sztućce do serwisu francuskiego

WZAJEMNE WSPIERANIE SIĘ METOD I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH



Dobre skomponowanie metod i środków dydaktycznych, tak by się wzajemnie wspierały i uzupełniały, jest podstawą przygotowania i realizacji szkolenia.

Dobre przygotowanie pozwoli ci rzetelnie przeprowadzić szkolenie i zapewni uczestnikom zdobycie odpowiedniej wiedzy i umiejętności, a co najważniejsze – zagwarantuje ci uzyskanie zakładanych efektów kształcenia.



DOBÓR METOD I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH – PRZYKŁADY



ZASTOSOWANIE METOD **PODAJĄCYCH** W SZKOLENIU „SERWIS FRANCUSKI”

Możesz rozpocząć od **opowiadania** na temat eleganckich metod serwisu. Do przedstawienia **przebiegu serwisu** zastosuj **wykład informacyjny** przepleciony interesującym **opisem**.

W celu zilustrowania wykładu możesz użyć:
filmu lub **kilku slajdów z prezentacji multimedialnej**.
Nie zapominaj o barierach percepcji – jeśli mówisz zbyt długo, tracisz uwagę słuchaczy, opowiedz **anegdotę** związaną z przebiegiem serwisu, rozluźni ona atmosferę i pozwoli na ponowne przykucie uwagi uczestników szkolenia.

METODY PODAJĄCE

DOBÓR METOD I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH – PRZYKŁADY



ZASTOSOWANIE METOD **PROBLEMOWYCH** W SZKOLENIU „SERWIS FRANCUSKI”

Zaprezentuj słuchaczom **opis przypadku**, gdy wraz z kolegą serwowaliście gościom na sali jagnięcinę z dodatkami.

Postaraj się sprowokować uczestników szkolenia do **dyskusji**.

Skorzystaj z **filmu** odtworzonego z **Internetu** za pomocą **komputera** albo **odtwarzacza**, przedstawiającego przebieg serwisu tego typu potrawy.

METODY PROBLEMOWE

DOBÓR METOD I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH – PRZYKŁADY



METODY PRAKTYCZNE

ZASTOSOWANIE METOD **PRAKTYCZNYCH** W SZKOLENIU „SERWIS FRANCUSKI”

Przygotuj półmisek z potrawą z mięsa z dodatkami.
Z zastosowaniem **pokazu z objaśnieniem** zaprezentuj słuchaczom,
w jaki sposób unieść tacę realizując rolę jednego kelnera,
a następnie zaprezentuj, w jaki sposób drugi kelner serwuje z tacy
potrawę na talerz gościa.

Następnie wykonaj **pokaz z instruktążem**, aby zaangażować
w pokaz uczestników. Poproś jednego z nich o uniesienie półmiska
,a następnie zaserwuj z niego potrawę na talerz gościa, w którego
rolę może wcielić się kolejny uczestnik.

Oprócz potrawy i dodatków do niej, do wykonania ćwiczenia
potrzebne Ci będzie wyposażenie: sztucze do serwisu, półmisek,
zastawa stołowa i bielizna stołowa - to tzw. **przedmioty pracy**.

DOBÓR METOD I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH – PRZYKŁADY



METODY PRAKTYCZNE

ZASTOSOWANIE METOD **PRAKTYCZNYCH** W SZKOLENIU „SERWIS FRANCUSKI”

Teraz przychodzi pora, by uczestnicy przystąpili do **ćwiczeń przedmiotowych** – każdy z nich ma wcielić się raz w rolę kelnera trzymającego półmisek, raz w rolę kelnera nakładającego potrawę. Każdy z uczestników szkolenia musi mieć dostęp do dokładnie tych samych **pomocy dydaktycznych**, jakich używałeś podczas pokazu.

W trakcie wykonywania ćwiczeń nie zapominaj bacznie obserwować uczestników i przekazywać im swoje uwagi pod kątem tego co właśnie robią.

DOBÓR METOD I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH – PRZYKŁADY



METODY PRAKTYCZNE

ZASTOSOWANIE METOD **PRAKTYCZNYCH** W SZKOLENIU „SERWIS FRANCUSKI”

Na podstawie obserwacji bezpośredniej lub sfilmowanych uczestników w trakcie pracy za pomocą kamery , można zastosować metodę action learning.

Aby to zrobić, należy dokonać analizy wykonania ćwiczenia przez każdego uczestnika, odpowiadając na pytania:

- Kto wykonał zadanie dobrze?
- Jakie zauważono błędy?
- Dlaczego do nich doszło?
- Jak ich uniknąć w przyszłości?



**TRENER
KADR**
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



**PRZEJDŹ DO KOLEJNYCH
MATERIAŁÓW MODUŁU**

