



A TURISZTIKAI SZEKTOR

SZAKOKTATÓJA



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

KARRIERÉPÍTÉS ÚTVONAL

Pincér

2

MI A KARRIER PÁLYA?



KARRIER

egy adott szakmához vagy
magasabb szakmai pozícióhoz
vezető oktatási szakaszok
rendszere.



PODCAST
Recording no 1

MI A KARRIER PÁLYA?



PINCÉR KARRIER: FIATALOK

Annak érdekében, hogy egy diákból pincér legyen:

- ➡ Befejezi a szakképző iskolát,
- ➡ Dolgozik a vendéglátásban, és sikeresen halad előre

MI A KARRIER PÁLYA?



PINCÉR KARRIER: FELNŐTT

A felnőtt maga dönt szakmai előmeneteléről, amely a következőket tartalmazhatja:

a képesítéseknek a munkapozícióval kapcsolatos tényleges követelményekhez való hozzáigazításával,

a képesítések kiterjesztése

MI A KARRIER PÁLYA?

PINCÉR KARRIER: FELNÖTT

Egy felnőtt, aki szeretne képzett pincérré válni:

- ➔ A pincér képesítésének minden tanfolyamát elvégzi (TG. 10, TG. 11) és igazolja ezeket a képesítéseket szakmai vizsgával, vagy
- ➔ képesítést szerez a képesítés megszerzése nélkül legalább 2 évet munkával töltve, vagy
- ➔ vagy a hatodik forma diplomával rendelkezik, és igazolja az képesítést TG. 10, TG. 11 szakmai vizsgával, vagy
- ➔ teljes 1. és 2. szintű pincér tanfolyamok elvégzése szükséges.



MI A KARRIER PÁLYA?



PINCÉR KARRIER

A szakképesítést kibővíteni képes felnőtt felnőttek különböző kurzusokat és tréningeket végeznek el, amelyek lehetővé teszik a szakmai képesítések bővítését és a további feladatok szakszerű elvégzését.

Egy dinamikusan változó valóságban mindenkinek kell képeznie magát, hogy helyet találjanak a munkaerőpiacon (tanulás az egész életen át).

MI A KARRIER PÁLYA ?



PINCÉR KARRIER

Ahhoz, hogy egy pincér hivatásában saját oktatási és szakmai fejlesztési tervet hajthassák végre, szükség van az önmegvalósítás és az önértékelés készségeinek fejlesztésére. Ezenkívül a következő kérdések fontosak:

- ➔ Mit igazán akarok tenni a jövőben?
- ➔ Gondolom, hogy a hivatásomban dolgozom, vagy az átképezem magam?
- ➔ Egy nagy szállodai étteremben vagy egy kicsi, de jó helyen szeretnék dolgozni?



Melléklet
MUNKA-KÁRTYA 1

AZ OKTATÁSI ÉS SZAKMAI FEJLESZTÉSI TERV ELKÉSZÍTÉSE



A SZAKKÉPZÉS IRÁNYA ÉS TERVE A MUNKÁLTATÓTÓL IS FÜGG

A pincérek szakmai fejlődésének elsődleges iránya a munkaadó szempontjából a vállalat fejlődésének víziója és küldetése, valamint a nyújtott szolgáltatások minőségének javulása.

A munkavállalóra vonatkozóan ez egy sor olyan cselekvésekre, amelyek célja az igények, törekvések és képességek felismerése és ellenőrzése. Ezt követően egy sor olyan vállalkozás építése, amely lehetővé teszi az önmegvalósítás és a jelentős jelentését, valamint hozzájárul egy vendéglátó intézmény vagy szálloda működésének fejlesztéséhez és stabilizálásához.

AZ OKTATÁSI ÉS SZAKMAI FEJLESZTÉSI TERV ELKÉSZÍTÉSE



A TERV ELŐKÉSZÍTÉSE AZON ALAPSZIK, HOGY:

- ➔ a lehetséges célok (pl. álláspontok, képesítések vagy kompetenciák) meghatározása egy adott pozícióban vagy szakmában,
- ➔ a szükséges szakmai tapasztalat megjelölésével,
- ➔ a tér-idő pontos meghatározása, amelyben a kitűzött célt el lehet érni, pl. egy adott pozícióhoz kell előléptetni,
- ➔ figyelembe véve a társadalmi tényezőket és azokat a fejlesztési folyamatokat, amelyekre minden emberi lény vonatkozik (kor, egészségügy, családi kötelek, szükségletek és lehetőségek a cégnél, stb.).

AZ OKTATÁSI ÉS SZAKMAI FEJLESZTÉSI TERV ELKÉSZÍTÉSE



**EZEK A KÉSZSÉGEK A VÁLTOZÓ TRENDEK, DIVAT ÉS
TECHNOLÓGIAI FEJLŐDÉS SZERINT TÖKÉLETES
TELJESÍTMÉNYT IGÉNYELNEK.**



A pincér szakmai fejlesztési tervének figyelembe kell vennie azokat a szakmai készségeket, amelyek már rendelkezésre állnak, és amelyeket fejleszteni kell.

A pincér alapismeretei:

- ➔ fogyasztótér előkészítése a vendégek kiszolgálása céljából,
- ➔ a vendégek kiszolgálásával kapcsolatos tevékenységek elvégzése,
- ➔ az elszámolások.



PINCÉRNŐ

- ☛ FEKETE SZOKNYA
- ☛ FEHÉR PÓLÓ VAGY BLÚZ
- ☛ HARISNYA
- ☛ PINCÉR KÖTÉNY
- ☛ FEKETE CIPŐ
- ☛ ÉKSZER: KARIKAGYŰRŰ, KIS ÓRA

DRESS-CODE



PINCÉR

- ☛ FEKETE NADRÁG
- ☛ FEKETE CIPŐ
- ☛ FEHÉR ING
- ☛ CSOKORNYAKKENDŐ
- ☛ BLÉZER VAGY MELLÉNY
- ☛ PINCÉR KÖTÉNY
- ☛ ÉKSZER: KARIKAGYŰRŰ, ÓRA

EGY PINCÉR MEGJELENÉS



A PINCÉR MEGJELENÉSÉT BEFOLYÁSOLJA:

- ⌚ ELEGÁNS ÉS KELLEMES MEGJELENÉS
- ⌚ A JÁRÁSA
- ⌚ MOSOLYA
- ⌚ BARÁTSÁGOS HOZZÁÁLLÁS VENDÉGEKHEZ
- ⌚ TERMÉSZETESSÉG AZ ÜGYFELEKKEL VALÓ KOMMUNIKÁCIÓBAN

PROFESSZIONÁLIS FELSZERELÉS



A PINCÉREK SZAKMAI FELSZERELÉS TARTALMAZZA:

- ☛ Szalvéta
- ☛ Többfunkciós zsebkés
- ☛ Eszközök a vendégrendelések fogadásához
- ☛ Öngyújtó vagy gyufa
- ☛ Kártyautomata vagy egy erszény
- ☛ Névkártya

A PINCÉR SZAKMAI-OKTATÁSI KARRIERJE



PODCAST
Recording no 1

A PINCÉR SZAKMAI-OKTATÁSI KARRIERJE

Egy tudatos szakmai-oktatási úton folyamatosan arra törekszik, hogy képzéseket dolgozzon ki képzéseken és tanfolyamokon való részvétellel.



- ➞ Hal filézés az éttermi szinten
- ➞ Pincér savoir-Vivre I és II fokozat.
- ➞ Barista tanfolyam I és II fokozat.
- ➞ Hydro-szommelié tanfolyam
- ➞ Pincér kurzus I és II fokozat.
- ➞ Szommelié tanfolyam
- ➞ Baromfi szeletelés
- ➞ Profi rendezvény pincér
- ➞ Pincér-gasztronómiai tanácsadó



AZ OKTATÁSI ÉS SZAKMAI ÚT TERVEZÉSÉNEK SZABÁLYAI

Információgyűjtés és - elemzés magadról - a képességek, készségek és érdeklődés feltérképezése, a fogékonyság, értékek meghatározása,

a keresett munkahely típusának meghatározása,

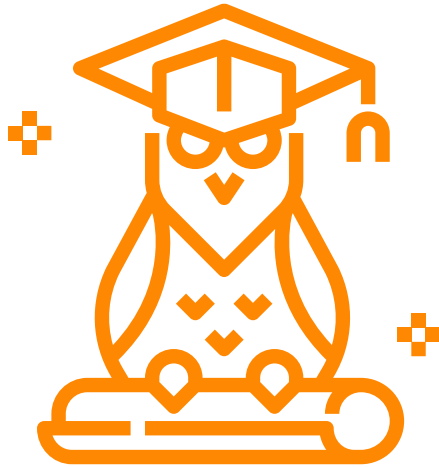
munkaerő-piaci elismerés,

célok teremtése,

a célok elérésének módja,

visszajelzést nyújt tevékenységének hatékonyságáról.

SZAKKÉPESÍTÉS-FELNŐTTEK



A felnőttképzésben meg kell fontolnia:

- ➔ egy felnőtt önálló, önállóan végzi a tanulási folyamatot,
- ➔ több-kevesebb szakmai tapasztalattal rendelkezik,
- ➔ a felnőttkori tanulási igények a társadalmi szerepek és a foglalkoztatási feltételek megváltoztatásából adódnak,
- ➔ a felnőttek a problémára orientáltak, nem a témára,
- ➔ felnőttek belső motivációja

SZAKKÉPESÍTÉS-FELNÖTTEK



A TANULÓ FELNÖTTEK JELLEMZŐI :

- különböző életszintek, szakmai tapasztalatok és eltérő életkor,
- diverzifikált oktatási tevékenység,
- stílusok, technikák és tanulási készségek, különböző szokások,
- már kialakult a szakmai szokások és munka attitűdök,
- a szakmai és családi feladatokból adódó időhiány,
- a szakmai fejlődéssel vagy az oktatás megkezdéséről szóló elhatározások gyakorlati dimenzióját,
- az elvont gondolkodás képessége
- összpontosítási képesség

SZAKKÉPESÍTÉS-FELNÖTTTEK



A FELNÖTTKORI TANULÁS JOBB EREDMÉNYEKET OKOZ EGY CSOPORTBAN, MIVEL:

- ➔ kritika nélkül is beszélhetnek,
- ➔ hibázhatnak,
- ➔ Ezek hatással vannak a képzés lefolyására, a képesítések növelésének gyakorlati és mérhető aspektusát látják (pl. szakmai vagy pénzügyi promóció a munkahelyen),
- ➔ azokat abban a környezetben fogadják el, ahol tanulnak,
- ➔ Aktívan részt vesznek a tanulási folyamatban az ötletek, benyomások és megoldások változatainak megosztásával,
- ➔ értik a tanulás értékét és értelmét,,
- ➔ valós problémákat oldnak meg a képzéssel kapcsolatban, és nem csak az elméleti tartalmat
- ➔ lehetőségük van saját tapasztalataikra hivatkozni.



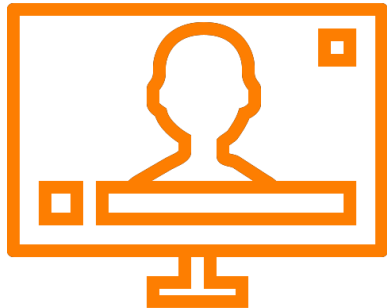
A FELNŐTTOKTATÁS SZABÁLYAI

A fiatalok tanításának és tanulásának alapelveihez hasonlóan emlékeztetni kell arra, hogy a felnőttek inkább a következők irányába orientáltak:

egyéniesség a tanítás során,

konkrét tanulási célok,

optimális időkihasználás.



➤ TANÍTÁSI SPECIFIKÁCIÓ - FELNŐTTEK

- az oktatást célcsoportoknak kell kitűzni:
- az oktató és a résztvevő kilátásai,
- közvetlen konfrontáció az oktatási tartalommal,
- az érzelmek világos befolyása és a tanítási-tanulási folyamat motivációja,
- nagy igény az individualizmusra,
- az önképzés és az önfejlesztés nagy hatása

SZAKKÉPESÍTÉS-FELNÖTTEK

Hatékony oktatási technika, amely szerint a siker elérése az oktatásban kapcsolódik a tanulás négy fő szakaszához



KOLB-CIKLUS



Az oktatás egyes szakaszainak végrehajtási sorrendje a KOLB-ciklusban meghatározott. Hatékonysága akkor érhető el, ha minden fázist befejeznek.

SZAKKÉPESÍTÉS-FELNÖTTEK



KOLB-CIKLUS

PÉLDA: A GYÜMÖLCSÖK
FLAMBÍROZÁSA A
VENDÉGASZTALNÁL

A gyümölcsök biztonságos
megégetése a desszertbe és ennek az
oktató által történő adminisztrációja.

REFLEXIÓ ÉS MEGFIGYELÉS

ELMÉLET
az információk és következtetések
meghatározása, általánosítás,

Az ismeretek ütköztetése a flambírozás
műszaki aspektusai és annak fontossága az
ételek ízének javításában.

Gyümölcs flambírozás az oktató
felügyelete alatt.

TAPASZTALAT
gyakorlati tapasztalaton keresztül

GYAKORLAT
aktív tapasztalat

Gyümölcs, zöldség, tenger gyümölcsei
flambírozás és tálalás képzésen kívül.



KORLÁTOK A FELNÖTTOKTATÁSBAN

- ➔ Nagy érzékenység a kritikára,
- ➔ önbizalom hiány - félelem a kudarctól, nevetségessé válás a csoport előtt,
- ➔ alulértékelt vagy túlbecsült önbecsülés,
- ➔ érdektelenség
- ➔ a motiváció hiánya.
- ➔ az elvégzett képzésnek nem vagy kevésbé látható előnyei,
- ➔ az interperszonális kapcsolatok kiépítésére való képesség hiánya.



INTERPERSZONÁLIS KAPCSOLATOK KIÉPÍTÉSE A CSOPORTBAN. KOMMUNIKÁCIÓ OLYAN EMBEREKKEL, AKIK KÜLÖNBÖZŐ SZAKMAI ÉS ÉLETHELYZETEBŐL ÉRKEZTEK

A pincér munkájának megjelenését és minőségét jelentősen befolyásoló kompetenciák:

- ➔ gyors kapcsolatfelvétel,
- ➔ aktív figyelem,
- ➔ értés és visszajelzés,
- ➔ együttműködés a csapatban és az információátadás.

**Az említett készségeket az oktatónak is birtokolni kell a képzés és a résztvevők
érdekében**



INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



Melléklet MUNKA
KÁRTYA 2 ÉS 3



PODCAST
recording no 2

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



EGYIRÁNYÚ KOMMUNIKÁCIÓ

KÜLDŐ



FOGADÓ

JAVASOLT :

- ➔ Ha az üzenet egyszerű és érthető, például: a tréner arról tájékoztatja, hogy a szünet után mindenkinek el kell készítenie egy felszolgáló kocsit,
- ➔ Amikor a kommunikációnak gyorsnak kell lennie, például a "Figyelem, kérjük, ellenőrizze, ha a kocsi kész !"
- ➔ Ha a küldő egyértelműen a továbbított üzenettől függ, például: "Hölgyeim és uraim, a szünetnek vége!"

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



CSOPORTOS MUNKA KÉTIRÁNYÚ KOMMUNIKÁCIÓ



JAVASOLT:

- ➔ Ha a tökéletesség fontos, pl. a kivételes vendégek, esetében pl. a VIP
- ➔ Amikor a tréner szeretné, ha a résztvevők valamiben részt vesznek, pl. a KOLB CIKLUSÁNAK elemzése során,
- ➔ Ha azt akarjuk, hogy megismerjék azt a szempontot, például hogy miért ízletesebb a flambírozott zöldség és gyümölcs, mint az adott klasszikus,
- ➔ Amikor a tréner azt akarja, hogy minimálisra csökkentsék a hiba valószínűségét, például a helytelen asztalterítő.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

- ➔ Technikák, amelyek növelik az üzenet láthatóságát
- ➔ Technikák, amelyek növelik az üzenet érthetőségét
- ➔ Technikák a téma jobb megvilágítására
- ➔ Esztétikai benyomást javító technikák

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák, amelyek növelik az üzenet láthatóságát

- ➔ Példa - tegnap, amikor cseresznyét flambíroztam a desszerthez, ez történt velem...
- ➔ Összehasonlítás - ezek a karamellizált gyümölcsök éppen a legkifinomultabb desszerhez valók...
- ➔ Illusztráció – a nem elegáns pincer, szinte terror a vendégeknek...
- ➔ Elbeszélés - ha egyszer átjut a termen, mielőtt elkezdi bemutatni a flambírozott desszert, a vendégeknek a tányérokra szevírozza....

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák, amelyek növelik az üzenet érthetőséget

- ➡ Ismétlés - "a vizet be kell önteni a pohárba, határozottan és hatékonyan. Lehetőleg vékony sugárban kell a pohár falára önteni egy határozott mozdulattal"....
- ➡ Erősítés - "elmagyaráztam a kollégámnak, hogy javítani kellene az étkezés elrendezését, megkérdeztem..."
- ➡ Kérés - "nem engedheti meg magának, hogy nem fordít megfelelő figyelmet az ügyfél kiszolgálása során vagy a megrendelésekkor."
- ➡ Idézetek, közmondások - kell használni az egyes helyzetekben.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák a téma jobb megvilágítására

- ➡ Kontraszt - meg kell beszélni, és vegye figyelembe, miközben kiszolgálja a vendégeket.
- ➡ Lánc – ha fel tudod szolgálni flambírozott gyümölcsöt, akkor egy jó pincér. Vagy. Ha elő tudod készíteni azokat a vendégeknek, akkor egy még jobb pincér. Ha hatékonyan megöntözzük őket alkohollal és meggyújtod a vendégek előtt, és adsz egy égő desszertet, akkor egy nagyon jó pincér vagy.
- ➡ Meglepetés – ha lerövidítem a műhelyt, de átgondolom, mi mindent kellett volna csinálni a gyakorlat során helyesen.
- ➡ Ígéret – és a szünet után meglepetés! Készítettem valami különlegeset az Önök számára. Flambírozott gyümölcsöt fogunk készíteni a desszerthez.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Esztétikai benyomást javító technikák

- ➔ Szójáték – ne dobja a szalvétát az asztalra. Fektesse le elegánsan.
- ➔ Célzás - tudod, milyen magatartás gondoltam.
- ➔ Hyperbole (tervezett túlzás) - és ha piszkos evőeszközt adsz, az olyan, mintha földet szórnál a fejedre.
- ➔ Paradoxon – van ami olcsó, van ami drága. Ezek a halas evőeszközök nem jó semmi másra.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



SZÓBELI KÖZLÉS

NE MONDJ KI MINDENT AMIT TUDSZ,

DE TUDD, MIT

ÉS MIÉRT MONDASZ

H.Hamer



VISSZACSATOLÓ INFORMÁCIÓK - AZ ÜZENETEK ÉRTŐ MEGHALLGATÁSA

Miközben figyelmesen hallgatja, mind a vendégeket a helyszínen és a résztvevőket a képzésen azt kell mondanom, emlékeztetve:

- ➔ Koncentrálni a figyelmet, hogy ne hagyjon ki semmit,
- ➔ vizuális kapcsolat felvétel, ha valaki beszél veled,
- ➔ "igen", "megértem" kifejezéseket használva,
- ➔ nyitottság annak a személynek az irányába, akit hallgat,
- ➔ empátia
- ➔ kérdéseket kérni (magyarázó, vonzó).



Melléklet
MUNKA-
KÁRTYA 2 ÉS 3



PODCAST
2

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



VISSZACSATOLÓ INFORMÁCIÓK - AZ ÜZENETEK ÉRTŐ MEGHALLGATÁSA

Miközben aktívan figyeli a gyakornokokat a mondanivalójára, fordítson különös figyelmet:

- ➡ tisztelet, elfogadás és a melegség mutatása (pl. ha valaki azt mondja, hogy ő egy kezdő pincér egy nagy étteremben, és a korábban már dolgozott de csak felszolgálóként eseményeken, mint például esküvők vagy bankettek, és nem vezetett szabadon beszélgetést,
- ➡ elkerüli a moralizálást és ítélezést, még akkor is ha a résztvevő nem hallgja figyelmesen a oktatást és helytelenül rendezi el étkezésletet.



VISSZACSATOLÓ INFORMÁCIÓK - AZ ÜZENETEK ÉRTŐ MEGHALLGATÁSA

Ön nem egy jó hallgató, ha:

- ➔ Ön túlságosan koncentrálni arra, amit mondani akar, és nem figyeli meg alaposan, hogy mások mit mondanak,
- ➔ Ön csak arra vár, hogy szót kapjon, és reagálhasson a saját szempontjából,
- ➔ csak azt hallja meg, amit szeretne hallani,
- ➔ megszakítja a beszélőt és befejezi beszélgetést, torzítja azt a saját célja szerint.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

NON-VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ -TESTBESZÉD



A NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ JELEI



Melléklet
MUNKA KÁRTYA
4



PODCAST
recording no 2

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



NON-VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ-TESTBESZÉD

A szakmai munkában a nem verbális kommunikáció jelei különösen jól felismerhetők a más emberekkel dolgozó szakemberek számára, a kapcsolatok létesítése, az információk meghallgatása és az információ továbbítása terén.

A munkáját végző pincér és tréner vezetői képzés során megköveteli a teljes tudatosságot a saját testbeszéd irányítását, más emberek megértését és az ellenőrzés elvégzésének képességét.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



A NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ JELENTÉSE

- ➔ szóbeli közlés fenntartása (tanácsot ad a bor megválasztására az étkezéshez, jelzi, hogy hol található a menükártyán, hogy az ügyfél tájékozódhasson az ár felől, hangsúlyoz az arckifejezésekkel és az előnyös gesztusokkal),
- ➔ attitűdök és érzelmek kommunikációja (ha a résztvevők a képzési szünetben figyelnek rád, és valami másra vigyázol, akkor egy pillanatra meg kell változtatni a témát, mondj egy viccet, anekdotát vagy tarts egy kis szünetet),
- ➔ Bemutatkozás, (ha megmutatod a gyümölcsök flambírozását, állj egyenesen, tedd a dolgod hatékonyan és ezzel egy időben magyarázd el, mit csinálsz, hangsúlyozva a tréner professzionalizmust),
- ➔ szertartást (pl. vallásos vagy az asztal leterítése).

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



A NONVERBÁLIS JELEK OLVASATÁNAK KONTEXTUSA

KULTURÁLIS KONTEXTUS

Az azonos gesztusok jelentései különbözhetnek a különböző kultúrákban. Tehát, ha Ön egy külföldi vendéget szolgál ki, bánjon velük okosan.

SZITUÁCIÓS KONTEXTUS

Sok nem-verbális jel megváltoztatja a jelentését attól függően, hogy a helyzet, amelyben a küldő található, például összeszorított kezek (ököl) lehet az agresszió jele, de lehet egy ösztönző jel valakinek vagy egy játékos gesztus.

KÖZÖSSÉGEK KONTEXTUSA

Ha a szavak értelmezése több non-verbális jelet is tartalmaz, akkor egyre egyértelműbb és megbízhatóbb lesz az értelmezés. Ha nem ajánl valamit a vendégeknek, hangsúlyozza az arc kifejezéssel és kiegyensúlyozott gesztussal.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A TESTBESZÉD OLVASÁSA		
	POZITÍV JELEK	NEGATÍV JELEK
Pozíció-és testmozdulatok (pincér, tréner)	Nyugodt sziluett, természetesen egyenes, ülő- és sétáló, nyugodt, tiszteletben tartva a másik személy privát szféráját	Takarásban valaki mögött áll, merev, csoszogó lábak, csoszogó, zárkózottl, forog
Arc (pincér, tréner)	nyugodt és vidám, könnyű mosoly is a szemében, könnyű szemkontaktus	merev megjelenés, tolakodón bámul a beszélgetőpartnerre
Vállak, karok (pincér, tréner)	mérsékelt gesztusok	Integetet a karjával, tartja a kezét is, állandóan megérinti az arcát, keresztbe teszi a karokat
Kezek (pincér, tréner)	nyitott	összekulcsolja az ujjait, kanyargó és préselt ujjak, játszik a tárgyakkal vagy a hajával
Lábak (tréner)	szabadon ül	Keresztbe tett, lengő a lábak

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A KOMMUNIKÁCIÓS KORLÁT ÉPÍTÉSÉNEK OKAI

A kommunikációt akadályozó tényezők az információcsere akadályai. Ezek lehetnek:

- ➡ különbségek a nézetekben, az elismert értékekben,
- ➡ tudatlanság a kérdésben,
- ➡ hiányzik a kellő figyelem,
- ➡ a bizalmatlanság szintje,
- ➡ negatív érzelmi hatások, például idegesség, féltékenység,
- ➡ a szóbeli és a nem verbális üzenetek (hamis üzenetek) közötti eltérések.



INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A KOMMUNIKÁCIÓ AKADÁLYAI ÉS AZOK MEGELŐZÉSÉNEK MÓDJAI

AKADÁLY TÍPUSA	MEGELŐZÉS
Bírálatra - kiváltó védekező attitűdök	<i>Leíró üzenetek használata</i>
Az emberek és a saját maga iránti orientáció a hajlam mások ellenőrzésének javaslata	<i>A problémára való orientáció – a probléma együttes megoldására való hajlandóság</i>
Manipulálás, erőltetés - ellenállást és vonakodást okoz	<i>Spontaneitás őszinte üzenetek küldéséte</i>
Közömbösséghez vezet egy merev információcsere	<i>Empátia – a hallgató szerepébe beleérezni</i>
Felsőbbrendűségi beállítódás - barátságtalan hozzáállás	<i>Az egyenlőség (partnerségben) azt jelzi, hogy kölcsönös a bizalom és atisztelet</i>
Túlzásba vitt bizalmasság – blokkolja más emberek érveinek meghallgatását	<i>Nyitottság- lehetővé teszi az új információcserét</i>

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

KÜLDŐ!

- ➔ El kell különíteni a fontos és kevésbé fontos ügyeket,
- ➔ beszéljen a partneréhez és ne róla,
- ➔ fejezze ki szükségleteit félelmeket, érzelmeket

FOGADÓ!

- ➔ Ne szakítson félbe,
- ➔ szenteljen időt és figyelmet,
- ➔ Ellenőrizze, hogy megfelelően értik-e
- ➔ küldjön visszajelzést

- ➔ tartózkodjon az ítélezéstől, ne keltsen a beszélgetőpartnerben egyfajta szégyent vagy bűntudatot,
- ➔ nem általánosítson túl gyakran,
- ➔ nem értelmezzen, ha valaki azt nem akarja,
- ➔ nem adjon "jó tanácsot"- azok csak az Ön számára jók,
- ➔ ismerd meg a beszélgetőpartnert figyelmesen és udvariasan és hagyd magad megismerni.





A TURISZTIKAI SZEKTOR

SZAKOKTATÓJA



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

UGRÁS A KÖVETKEZŐRE MODUL ANYAGOKHOZ

