



**TRENER  
KADR**  
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



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

## PRZYGOTOWANIE SZKOLENIA (1)

### KELNER

3

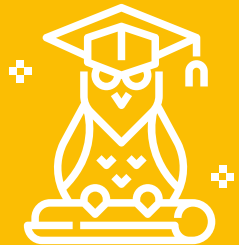
# CEL PRZYGOTOWANIA SZKOLENIA



- ➔ Dzięki poprawnemu przygotowaniu szkolenia trener spełni swoje zadanie, czyli umożliwi osiągnięcie zakładanych efektów przez uczestników kursu.
- ➔ Aby do tego doprowadzić, powinien wziąć pod uwagę szereg elementów.



# JAKIE ELEMENTY NALEŻY PRZYGOTOWAĆ?



## STRONA MERYTORYCZNA

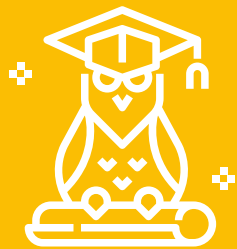
- ➞ Wyznaczyć cel główny i cele szczegółowe szkolenia w powiązaniu ze zdiagnozowanymi potrzebami szkoleniowymi.
- ➞ Przygotować koncepcje i pojęcia z zakresu tematyki szkolenia.



## STRONA METODYCZNA

- ➞ Dopasować metody i techniki szkolenia oraz środki dydaktyczne do wyznaczonych celów, możliwości i preferencji uczestników.
- ➞ Określić zasady i sposoby współpracy z grupą.
- ➞ Zaplanować czas szkolenia.

# PRZYGOTOWANIE SZKOLENIA OD STRONY MERYTORYCZNEJ

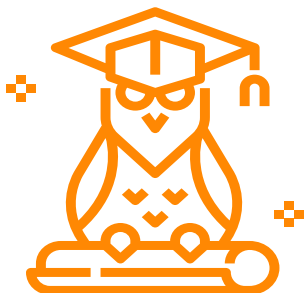


STRONA  
MERYTORYCZNA



# OD CZEGO ZACZAĆ?

**GDY ZNASZ TEMAT SZKOLENIA,  
NALEŻY ZACZAĆ OD UWZGLĘDNIENIA  
I PRZEMYŚLENIA KAŻDEGO  
Z PONIŻSZYCH ELEMENTÓW**



- ➔ Jaki jest cel realizacji szkolenia?
- ➔ Czego potrzebują uczestnicy?
- ➔ Jeśli jest to kurs kelnerski I stopnia, uczestnicy mogą nie mieć doświadczenia zawodowego w tej dziedzinie.
- ➔ Jeśli jest to kurs kelnerski II stopnia lub szkolenie dla kelnerów, to uczestnicy mają już doświadczenie zawodowe.
- ➔ Czego możesz nauczyć uczestników szkolenia?
- ➔ Które elementy wiedzy i doświadczenia warto przekazać uczestnikom, a które odrzucić?
- ➔ Jaka forma zajęć jest najlepsza?
- ➔ Co zrobić, by szkolenie dało uczestnikom maksimum korzyści?



PODCAST  
nagranie nr 1



# OD CZEGO ZACZAĆ?

POPROSZONO CIĘ  
O PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA  
DLA KELNERÓW NA TEMAT:

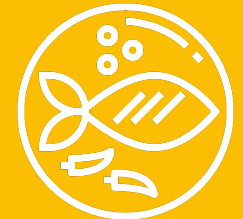
**„SERWIS SPECJALNY RYBY  
PIECZONEJ W CAŁOŚCI”**

Zacznij od sporządzenia listy znanych i nieznanych  
Ci elementów wpływających na realizację szkolenia.

Powinieneś dokonać analizy swojego przygotowania  
merytorycznego i zagadnień organizacyjnych,  
a następnie odpowiedzieć na pytania:

➡ **CO WIEM?**

➡ **CZEGO NIE WIEM?**



## CO WIEM?

*przykłady w podanym  
zakresie szkolenia*

### STRONA MERYTORYCZNA

- ➔ na czym polega serwis specjalny jako ponadstandardowa forma obsługi gości,
- ➔ na czym polegają różnice w serwisie różnych gatunków ryby,
- ➔ na czym polega serwis ryb pieczonych,
- ➔ jaką zastawę należy przygotować na stoliku gościa,
- ➔ jakie gatunki wina należy rekomendować gościom pod kątem określonych gatunków ryby.

### STRONA ORGANIZACYJNA

- ➔ moi słuchacze mogą nie posiadać podstaw teoretycznych,
- ➔ moi słuchacze mogą nie posiadać żadnych doświadczeń w zakresie doboru zastawy,
- ➔ mogą nie posiadać doświadczenia w zakresie rekomendacji win pod kątem menu oraz podnoszenia wyników sprzedażowych.

## CO WIEM?

*przykłady w podanym  
zakresie szkolenia*

### STRONA MERYTORYCZNA

- ➡ jaka jest budowa ryb,
- ➡ jak się filetuje pieczoną rybę,
- ➡ jak się serwuje pieczoną rybę,
- ➡ jaki sprzęt i zastawa są do tego potrzebne,
- ➡ powinienem zaprezentować uczestnikom profesjonalne wykonanie zadania,
- ➡ każdy z uczestników powinien przećwiczyć zadanie na zajęciach.

### STRONA ORGANIZACYJNA

- ➡ moi słuchacze posiadają zróżnicowane doświadczenie w pracy kelnera,
- ➡ każdy uczestnik musi mieć przygotowane własne stanowisko pracy,
- ➡ mogę jednocześnie przeszkolić 8-10 osób,
- ➡ szkolenie będzie trwać 6 godzin,
- ➡ gdzie będzie realizowane szkolenie.



# CZEGO NIE WIEM?

*przykłady w podanym  
zakresie szkolenia*

## STRONA MERYTORYCZNA

- ➔ Czy słuchacze posiadają podstawy teoretyczne niezbędne w wykonywaniu zawodu kelnera?
- ➔ Czy mieli wcześniejsze doświadczenia w zakresie serwisu w restauracji?
- ➔ Czy wykonywali wcześniej filetowanie ryby?
- ➔ Czy serwowali wcześniej pieczoną rybę?
- ➔ Jakie pojawią się trudności podczas ćwiczeń?
- ➔ Jak dostosować materiał do czasu i potrzeb uczestników?

## STRONA ORGANIZACYJNA

- ➔ Czy uda mi się skonsolidować wiedzę i sprawnie ją przekazać?
- ➔ Czy uda mi się przygotować dobre surowce do ćwiczeń?
- ➔ Na czym się skupić, by zmaksymalizować efektywność szkolenia?
- ➔ Jak zorganizować przebieg zajęć, by wyczerpać temat w określonym czasie?
- ➔ Kto mi pomoże w organizacji szkolenia?

# OKREŚLANIE CELU SZKOLENIA



**OKREŚLANIE CELU SZKOLENIA POLEGA NA  
SPRECYZOWANIU, KTÓRE OBSZARY WIEDZY  
I JAKIE UMIEJĘTNOŚCI POWINIEN  
POSIĄĆ I ROZWINĄĆ UCZESTNIK  
SZKOLENIA**

Odpowiedź na to pytanie to właśnie

**CEL OGÓLNY**

**czyli oczekiwany efekt kształcenia**

który określa wynik realizacji  
całości programu szkoleniowego.



ZAŁĄCZNIK  
Karta pracy 1



PODCAST  
nagranie nr 1

# OKREŚLANIE CELU SZKOLENIA



**ABY OSIĄGNĄĆ CEL OGÓLNY SZKOLENIA,  
UCZESTNIK POWINIEN ZDOBYĆ OKREŚLONĄ WIEDZĘ  
I UMIEJĘTNOŚCI, KTÓRE SĄ PRZEKAZYWANE  
I NABYWANE W OKREŚLONYCH  
ETAPACH SZKOLENIA OD PODSTAW  
PO ELEMENTY ZAAWANSOWANE.**

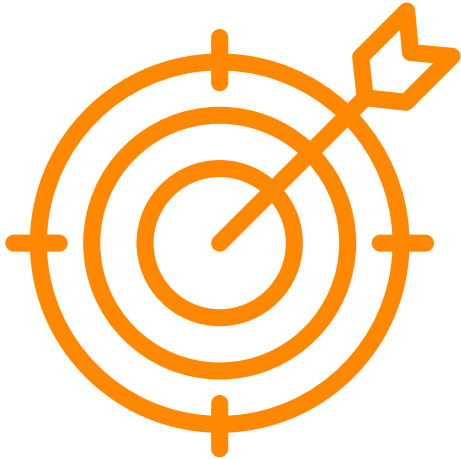
Stanowią one

**SZCZEGÓŁOWE CELE SZKOLENIA**  
**(efekty kształcenia)**

- ➡ **ZASADY SERWISU SPECJALNEGO**
- ➡ **WYPOSAŻENIE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI SERWISU SPECJALNEGO**
- ➡ **SKŁAD ZASTAWY STOŁOWEJ POD KĄTEM REALIZOWANEGO SERWISU**

## PRZYKŁAD

Po ukończeniu szkolenia  
**„Serwis specjalny ryby  
pieczonej w całości”**  
uczestnik powinien umieć:



- ➔ **PRZYGOTOWAĆ STANOWISKO PRACY  
DO WYKONANIA ZADANIA**
- ➔ **PRZYGOTOWAĆ STOLIK GOŚCI**
- ➔ **WYKORZYSTAĆ DOSTĘPNE ZAPLECZE  
RESTAURACJI DO REALIZACJI ZADANIA**
- ➔ **ZREALIZOWAĆ SERWIS SPECJALNY  
RYBY PIECZONEJ W CAŁOŚCI**



# OKREŚLANIE CELÓW SZCZEGÓŁOWYCH



ZAŁĄCZNIK  
Karta pracy 1



PODCAST  
nagranie nr 1



# OKREŚLANIE CELÓW SZCZEGÓŁOWYCH

## ABY ZREALIZOWAĆ SERWIS SPECJALNY RYBY PIECZONEJ W CAŁOŚCI, TRZEBA WIEDZIEĆ:

- w jaki sposób nakryć stół,
- co jest potrzebne do realizacji serwisu (wyposażenie, sprzęt, zastawa),
- jak zbudowana jest ryba i jakie ryby serwuje się w całości,
- jakie dodatki i napoje rekomendować do ryby,
- jak rozmawiać z gościem restauracji,
- jakie typy zachowań mogą prezentować goście,
- jak prawidłowo reagować na zachowania klientów, w tym klientów trudnych.





## ABY ZREALIZOWAĆ SERWIS SPECJALNY RYBY PIECZONEJ W CAŁOŚCI, TRZEBA UMIEĆ:

- ➔ przeprowadzić odpowiednio rozmowę z konsumentem,
- ➔ nakryć stół dla gości,
- ➔ posługiwać się odpowiednim sprzętem i narzędziami,
- ➔ sprawnie i dokładnie wykonać poszczególne czynności od przygotowania stanowiska pracy do podania potrawy,
- ➔ utrzymywać stały kontakt z obsługiwanyimi gośćmi,
- ➔ zapanować nad stresem.



ZAŁĄCZNIK  
Karta pracy 1



PODCAST  
nagranie nr 1



# DOBÓR TREŚCI I UMIEJĘTNOŚCI



**TREŚCI KSZTAŁCENIA I UMIEJĘTNOŚCI MUSZĄ ZOSTAĆ  
PODPORZĄDKOWANE ZAKŁADANYM CELOM.**

**Jeśli nadrzędnym celem jest przekazanie wiedzy**  
– treści mogą być szczegółowe i szerokie.

**Jeśli celem głównym jest kształtowanie umiejętności**  
– treści powinny być dobierane pod kątem ich stosowania  
w realnych warunkach, a umiejętności poszerzane.

**W pracy kelnera przeważnie kładzie się nacisk  
na umiejętności praktyczne pomijając niezbędne  
podstawy teoretyczne uznając je za oczywiste.**

# DOBÓR TREŚCI I UMIEJĘTNOŚCI



**TREŚCI KSZTAŁCENIA I UMIEJĘTNOŚCI MUSZĄ ZOSTAĆ  
PODPORZĄDKOWANE ZAKŁADANYM CELOM**

**UWAGA:**

W pracy kelnera kładzie się nacisk na umiejętności praktyczne, ale nie należy przy tym pomijać niezbędnych podstaw teoretycznych.



**ABY UMIEĆ ODFILETOWAĆ PIECZONĄ RYBĘ PODCZAS  
SERWISU SPECJALNEGO, UCZESTNIKOWI SZKOLENIA  
POTRZEBNA JEST WIEDZA Z ZAKRESU:**

- ➡ rodzajów ryb,
- ➡ różnic w jędrności mięsa ryb,
- ➡ rodzajów noży kuchennych,
- ➡ zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

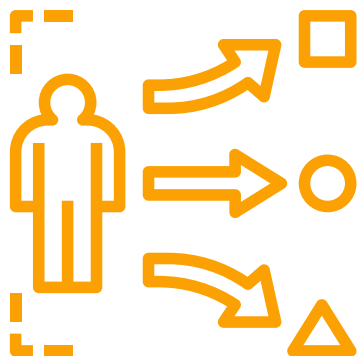


**ABY UMIEĆ ODFILETOWAĆ PIECZONA RYBĘ  
W OBECNOŚCI GOŚCIA, UCZESTNIKOWI SZKOLENIA  
NIEPOTRZEBNA JEST WIEDZA Z ZAKRESU:**

- ➡ rozmieszczenia łowisk ryb oraz metod połowu,
- ➡ warunków środowiskowych życia poszczególnych gatunków ryb,
- ➡ cech charakterystycznych stali używanych do produkcji noży,
- ➡ zawartości składników odżywczych w 100 g mięsa różnych ryb.



# DOBÓR TREŚCI I UMIEJĘTNOŚCI

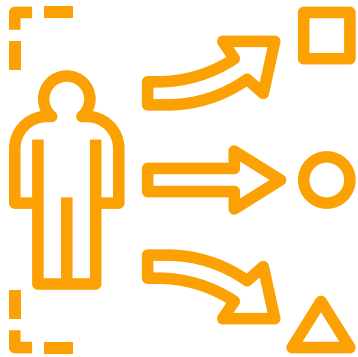


**WIEDZA I UMIEJĘTNOŚCI TRENERA POWINNY BYĆ SZERSZE NIŻ TE, KTÓRE PREZENTUJE SŁUCHACZOM.**

Trener prowadzący szkolenie z serwisu specjalnego ryby pieczonej w całości może wiedzieć, z których łowisk pochodzą najlepsze ryby, czy metody połowu wpływają na jakość ryb jako surowca, którzy producenci produkują dobry sprzęt do filetowania, jakie są wartości odżywcze ryb, w jaki sposób piec rybę.

**MOŻE TO UŁATWIĆ WYJAŚNIENIE POJAWIAJĄCYCH SIĘ W TRAKCIE SZKOLENIA PROBLEMÓW I UDZIELENIE ODPOWIEDZI NA EWENTUALNE PYTANIA UCZESTNIKÓW.**





**TRENER MUSI POSIADAĆ  
TE UMIEJĘTNOŚCI  
I KORZYSTAĆ Z NICH PERFEKCYJNIE**

**ABY UMIEĆ ODFILETOWAĆ RYBĘ PIECZONĄ W CAŁOŚCI,  
UCZESTNIKOWI SZKOLENIA POTRZEBNE SĄ UMIEJĘTNOŚCI  
W ZAKRESIE:**

- ➔ doboru potrzebnego sprzętu: noży, sztućców, naczyń i in.,
- ➔ organizacji stanowiska do filetowania ryby na sali restauracyjnej
- ➔ prezentowania potraw gościom,
- ➔ oddzielania mięśni ryb od głowy i kręgosłupa, bez względu na kształt tuszki,
- ➔ usuwania skóry i ości,
- ➔ porcjowania ryb i obsługi gości.



ZAŁĄCZNIK  
Karta pracy 2



PODCAST  
nagranie nr 2

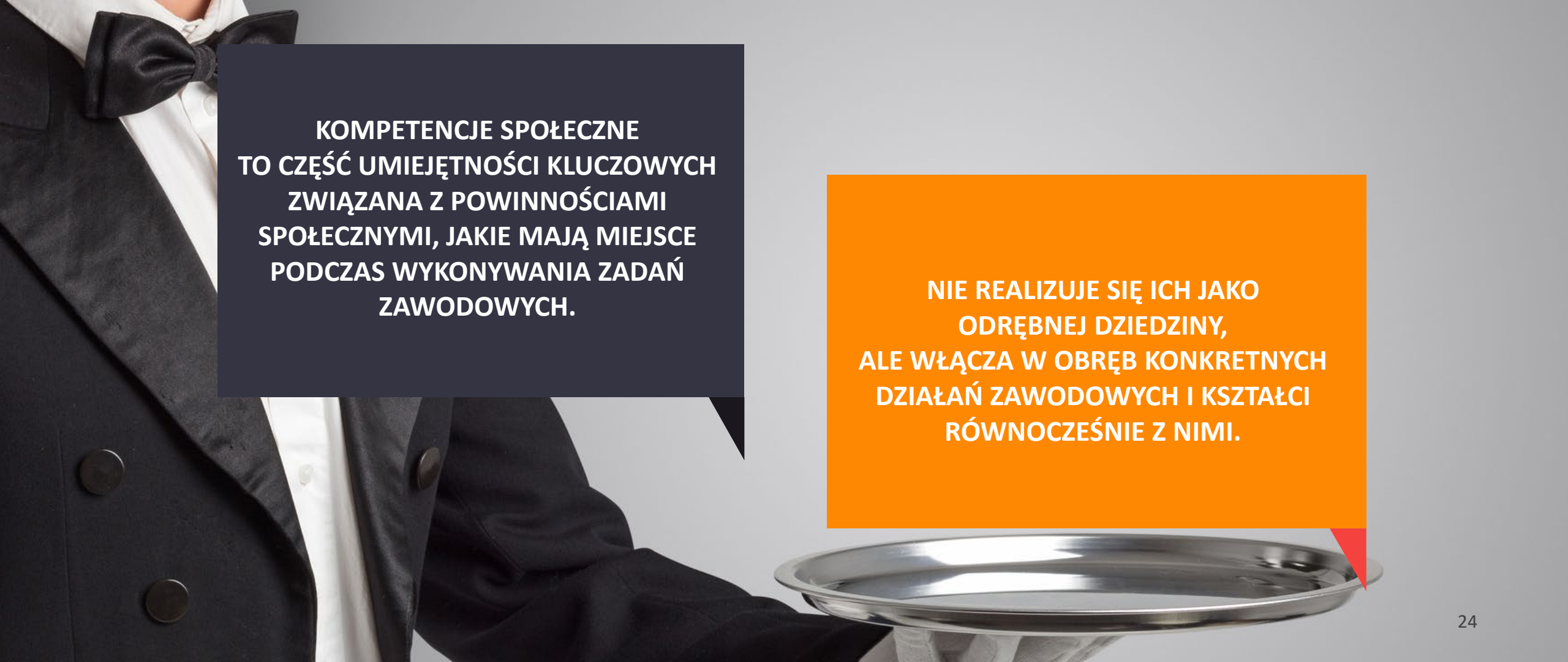
## PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH



**KOMPETENCJE SPOŁECZNE WEDŁUG  
R. WHITE'A TO TAKIE UMIEJĘTNOŚCI,  
KTÓRE PRZYCZYNIĄ SIĘ DO SKUTECZNEJ  
INTERAKCJI Z OTOCZENIEM.**

W przypadku wykonywania pracy KELNERA ich zakres jest bardzo szeroki i obejmuje zarówno kompetencje związane z pracą zespołową, komunikacją z uwzględnieniem języków obcych i stałym nawiązywaniem nowych kontaktów, jak i pracą samodzielną.

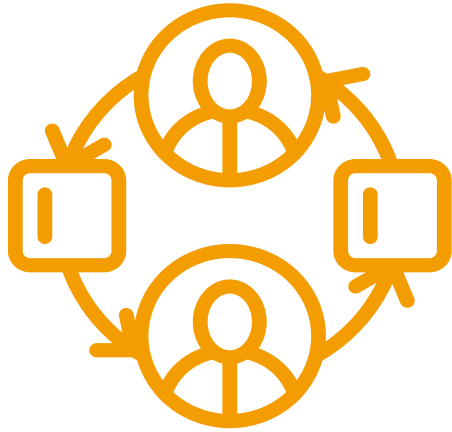
## PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH



**KOMPETENCJE SPOŁECZNE  
TO CZĘŚĆ UMIEJĘTNOŚCI KLUCZOWYCH  
ZWIĄZANA Z POWINNOŚCIAMI  
SPOŁECZNYMI, JAKIE MAJĄ MIEJSCE  
PODCZAS WYKONYWANIA ZADAŃ  
ZAWODOWYCH.**

**NIE REALIZUJE SIĘ ICH JAKO  
ODRĘBNEJ DZIEDZINY,  
ALE WŁĄCZA W OBRĘB KONKRETNYCH  
DZIAŁAŃ ZAWODOWYCH I KSZTAŁCI  
RÓWNOCZEŚNIE Z NIMI.**

# PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH



## PODSTAWOWE KOMPETENCJE SPOŁECZNE W PRACY KELNERA

- ➔ wzbudzanie zaufania,
- ➔ skuteczna komunikacja interpersonalna z różnymi typami klientów,
- ➔ aktywne słuchanie,
- ➔ precyzyjne i jasne przekazywanie informacji,
- ➔ znajomość języka zawodowego ojczystego i obcego,
- ➔ umiejętność pracy w zespole,



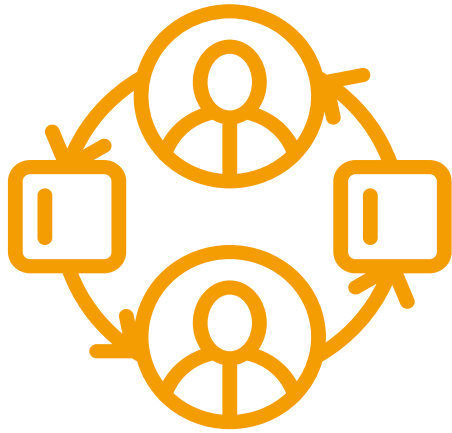
ZAŁĄCZNIK  
Karta pracy 3



PODCAST  
nagranie nr 2

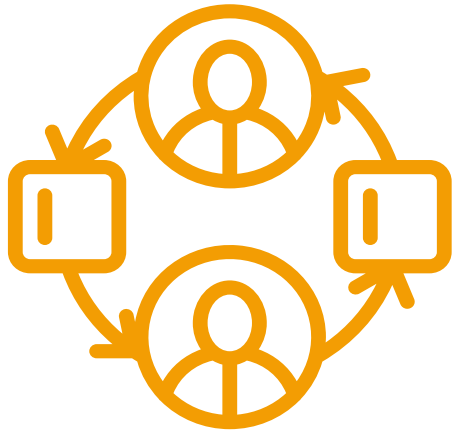


# PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH



## PODSTAWOWE KOMPETENCJE SPOŁECZNE W PRACY KELNERA

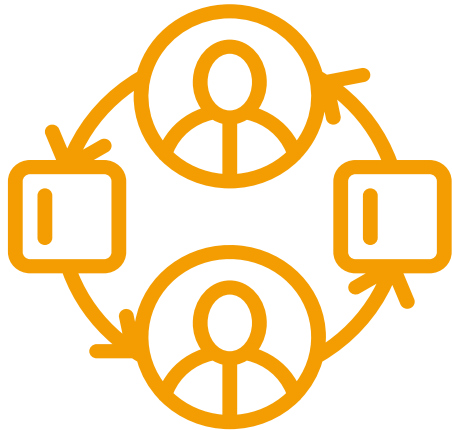
- ➔ umiejętność zarządzania czasem,
- ➔ umiejętność radzenia sobie ze stresem,
- ➔ znajomość etykiety,
- ➔ znajomość dress-code,
- ➔ znajomość i stosowanie zasad towarzyszenia i precedencji



## PRZYKŁAD DOBORU DODATKOWYCH UMIEJĘTNOŚCI SPOŁECZNYCH

Aby umieć zrealizować serwis specjalny ryby pieczonej w całości, trzeba opanować umiejętności osobiste:

- ➔ panować nad stresem,
- ➔ mieć dobrą podzielność uwagi,
- ➔ samodzielnie i szybko podejmować decyzje,
- ➔ rozwiązywać problemy w twórczy sposób.

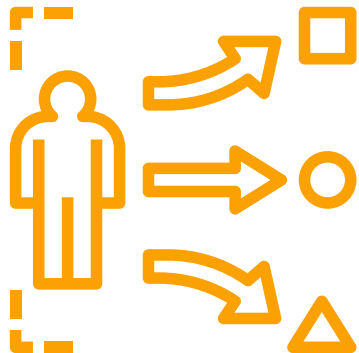


## PRZYKŁAD DOBORU DODATKOWYCH UMIEJĘTNOŚCI SPOŁECZNYCH

**Aby umieć zrealizować serwis specjalny ryby pieczonej w całości, trzeba opanować umiejętności interpersonalne:**

- ➡ dbać o właściwą autoprezentację,
- ➡ przyjmować komunikaty zwrotne,
- ➡ zarządzać pracą pomocnika (jeśli takowego posiadamy ;-).

# PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH

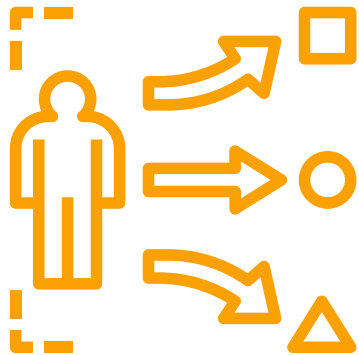


## ABY KSZTAŁTOWANIE KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH BYŁO EFEKTYWNE, TRENER MUSI UMIEĆ:

- stosować zaawansowane umiejętności prezentacyjne oraz zaawansowane narzędzia komunikacyjne,
- stworzyć odpowiednie warunki (pod względem organizacyjnym i merytorycznym) uczenia się uczestników,
- dostosowywać poziom szkolenia do poziomu wszystkich uczestników,
- prowadzić dialog z uczestnikami, być otwarty na informacje zwrotne,
- czerpać z doświadczeń uczestników szkolenia,
- krytycznie oceniać własne działania,
- być odpowiedzialnym za efektywność swojej pracy,



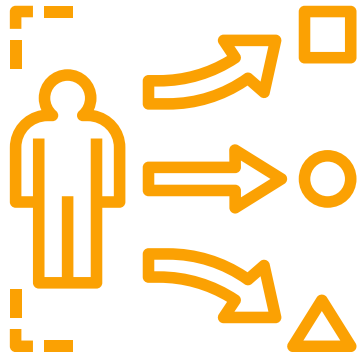
## PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH



### ABY PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO TEGO ZADANIA, TRENER POWINIEN:

- ➔ zastanowić się, jakie kompetencje społeczne będą potrzebne uczestnikom do wykonywania zadań zawodowych po zakończeniu szkolenia,
- ➔ dokonać samooceny w zakresie posiadania tych kompetencji.

## PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH

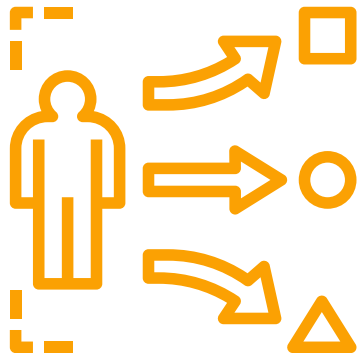


### ABY PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO TEGO ZADANIA, TRENER POWINIEN:

- ➡ przygotować wykaz źródeł i metod rozwojowych dla uczestników szkolenia,
- ➡ przygotować szkolenie z uwzględnieniem kształtowania tych umiejętności podczas jego prowadzenia,
- ➡ przeprowadzić szkolenie, zachowując w jego trakcie wszystkie omawiane zasady wynikające z obszaru kompetencji społecznych.



## PRZYGOTOWANIE DO KSZTAŁTOWANIA KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH



### OPRÓCZ WYŻEJ WYMIENIONYCH, TRENER MUSI UMIEĆ:

- ➡ stale poszerzać wiedzę w zakresie warsztatu pracy trenera,
- ➡ ustawicznie podnosić własne kompetencje zawodowe,
- ➡ pobudzać do aktywności uczestników szkolenia,
- ➡ precyzyjnie przekazywać informacje,
- ➡ utrzymywać do końca uwagę słuchaczy podczas zajęć,
- ➡ angażować się w interaktywny proces uczenia się,
- ➡ być otwarty na alternatywne style i metody pracy trenerskiej,
- ➡ współpracować z grupą,
- ➡ wzbudzać szacunek swoją postawą i zachowaniem oraz wiedzą i umiejętnościami.

## WNIOSKI – KORZYŚCI Z WŁAŚCIWEGO PRZYGOTOWANIA SZKOLENIA OD STRONY MERYTORYCZNEJ

1

DOBÓR TREŚCI  
SPRZYJAJĄCYCH  
PODNIESIENIU WIEDZY  
I KSZTAŁTOWANIU  
UMIEJĘTNOŚCI  
PRAKTYCZNYCH

2

ROZPLANOWANIE  
REALIZACJI MATERIAŁU  
UMOŻLIWIAJĄCE  
STOPNIOWE  
NABYWANIE  
KOMPETENCJI

3

OSIAGNIĘCIE  
ZAKŁADANYCH CELÓW  
SZKOLENIA  
I SATYSFAKCJA  
UCZESTNIKÓW

4

WYSOKA OCENA  
WIEDZY  
I UMIEJĘTNOŚCI  
TRENERA

5

ZWIĘKSZANIE  
SPRZEDAŻY  
SWOICH USŁUG  
SZKOLENIOWYCH



**TRENER  
KADR**  
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



**PRZEJDŹ DO KOLEJNYCH  
MATERIAŁÓW MODUŁU**

