



A TURISZTIKAI SZEKTOR

SZAKOKTATÓJA



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

KARRIERÉPÍTÉS PÁLYA

Bárpincér

2

MI A KARRIER PÁLYA?



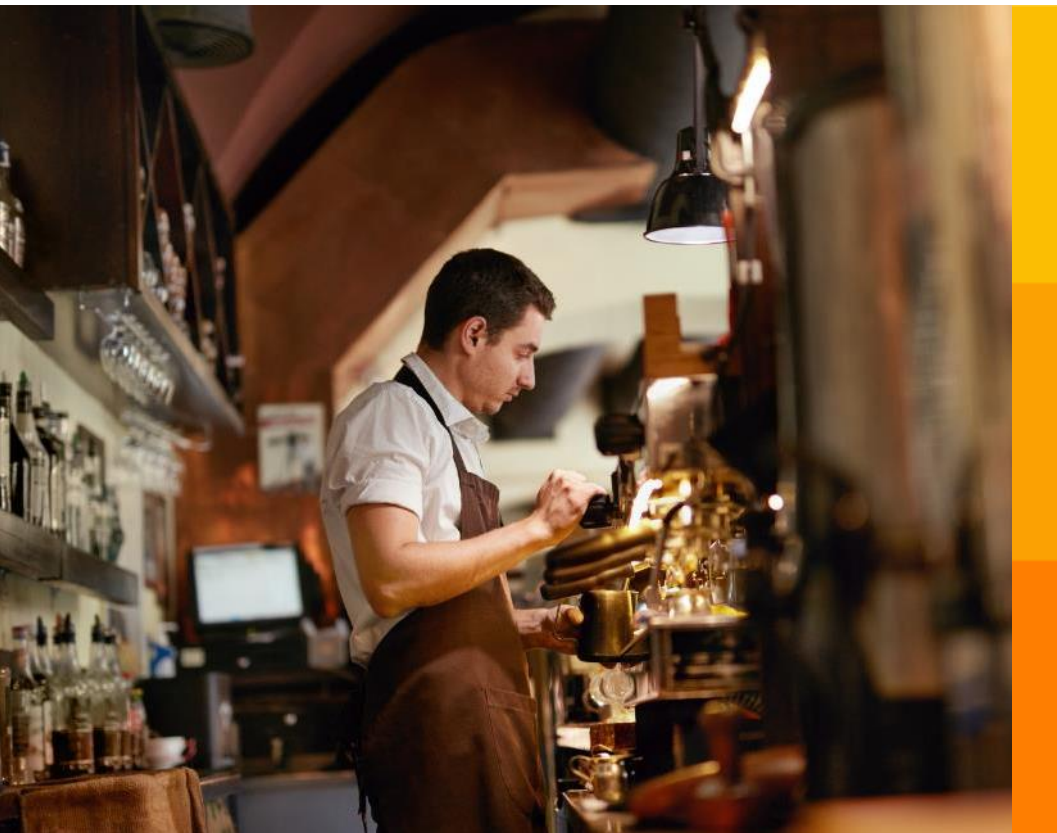
KARRIER

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



PODCAST
Recording no 1

MI A KARRIER PÁLYA?



BÁRPINCÉR KARRIER

A bárpincér olyan szakma, amelynek az oktatását a 18 év feletti embereknek szánták, a munkahelyen az alkoholtartalmú italokkal való közvetlen érintkezés miatt.

A szakma megszerzése magában foglalhatja:

- ➡ a képesítéseknek a munkapozícióval kapcsolatos tényleges követelményekhez való hozzáigazításával,
- ➡ a képesítések kiterjesztése.

MI A KARRIER PÁLYA?



BÁRPINCÉR KARRIER

Egy felnőtt, aki egy szakképzett bárpincér szeretne lenni:

- ➔ Teljes főiskolai végzettségű,
- ➔ Szakmai tapasztalatokat szerez, bár-asszisztensként (bárpincér asszisztensként) dolgozik, majd az első és másodfokú bárpincér kurzusokat is befejezi,
- ➔ Az első és másodfokú bárpincér kurzusok elvégzéséhez oktatás (a vendéglátóiparban is jelzett oktatás)
- ➔ a munka képességek javítása számos célzott kurzusokon.

MI A KARRIER PÁLYA?

BÁRPINCÉR KARRIER

Saját oktatási és szakmai fejlesztési tervének végrehajtása érdekében fejleszteni kell az önmegvalósítás és az önértékelés készségeit.

Ezenkívül a következő kérdések fontosak:

- ➔ Mit akarok igazán tenni a jövőben?
- ➔ A munkaidő megfelelő nekem?
- ➔ Milyen bárban akarok dolgozni? (nightclub, étterem, Hotel, söröző)



A KARRIER TERV ELKÉSZÍTÉSE



AZ ÖN KARRIER FEJLESZTÉSI TERVE KAPCSOLÓDIK A MUNKÁLTATÓHOZ IS

A munkáltató szempontjából az elsődleges irány a pincérek szakmai fejlődése a vállalat fejlesztése és jövőképe számára.

- ➔ Ebben az esetben a bárpincérek képzése csak azokra a szállodákra vonatkozik, amelyben van bár, különös tekintettel az alkoholtartalmú italokra is.
- ➔ Bővülő szakmai kompetenciák az alkalmazottak részére (pl. pincérek) a Barista vagy szommelié tanfolyamok, azok számára is hasznos lehet, ahol nincs alkoholos helyiség, bár.

A KARRIER TERV ELKÉSZÍTÉSE



A TERV ELŐKÉSZÍTÉSE AZ ALÁBBI AKON ALAPSZIK:

- ➔ A magasabb pozíciók megszerzése vagy a mester készségek meghatározása,
- ➔ A szükséges szakmai tapasztalat kijelölésével,
- ➔ A célok elérésének és céljainak megjelölésével
- ➔ Figyelembe véve a társadalmi tényezőket és azokat a fejlesztési folyamatokat, amelyek minden emberi lényre vonatkoznak (kor, egészségügy, családi kötelemek, szükségletek és lehetőségek a cégnél, stb.).

A KARRIER TERV ELKÉSZÍTÉSE



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



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

A bárpincér alapkészségei:

- ➔ különböző alkoholmentes és alkoholos italok készítéséhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése,
- ➔ a vendégek kiszolgálásával kapcsolatos tevékenységek elvégzése,
- ➔ felszolgálatok elvégzése a bárnál.

PÉLDA A BÁRPINCÉR KARRIERRE



PÉLDA A BÁRPINCÉR KARRIERRE

A KARRIERÉPÍTÉS IDEJE ALATT FONTOS,
HOGY TANFOLYAMOKON ÉS KÉPZÉSEKEN
NÖVELJE A KÉPESSÉGEIT.



➡ 1. SZINTŰ BÁRPINCÉR TANFOLYAM

➡ MODERN KOKTÉL DEKORÁCIÓK

➡ KONYAK ÉS WHISKEY TRÉNINGEK

➡ SZOMMELIÉ KURZUSOK

➡ SZAGLÓ KURZUS

➡ HYDRO-SZOMMELIÉ KURZUS

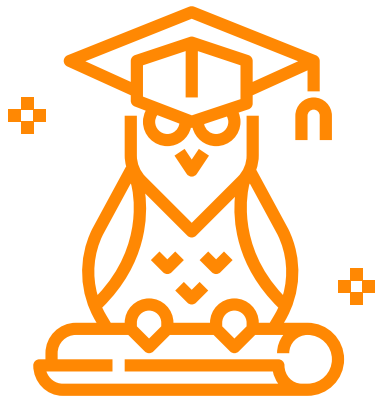
➡ 2. SZINTŰ BARISTA TANFOLYAM

➡ 2 SZINTŰ BÁRPINCÉR TANFOLYAM



A FELNŐTTKÉPZÉSBEN MEG KELL FONTOLNIA:

- ➡ a felnőttek önállóan vezetik a tanulási folyamatot,
- ➡ több-kevesebb szakmai tapasztalattal rendelkeznek,
- ➡ a felnőttkori tanulási igények a társadalmi szerepek és a foglalkoztatási feltételek megváltoztatásából adódnak,
- ➡ a felnőttek a problémára orientáltak, nem a célra,
- ➡ felnőttek belső motivációja



A FELNÖTT TANULÓK JELLEMZŐI:

- Az élet különböző szintjeiről érkeznek, eltérő szakmai tapasztalattal és eltérő életkorúak,
- 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 fejlődésről vagy az oktatás megkezdéséről szóló elhatározás gyakorlati dimenziója,
- az elvont gondolkodás minősége,
- összpontosítási képesség

FELNÖTTOKTATÁS



FELNÖTTEK AKKOR TANULNAK A LEGJOBBAN, HA:

- ➔ 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 a környezetben fogadják el, ahol tanulnak,
- ➔ aktívan részt vesznek a tanulási folyamatban az ötletek, benyomások és megoldások változatainak megosztásával,
- ➔ értik az érték és értelmét, hogy mit tanulnak,
- ➔ valós problémákat oldnak meg a képzéssel kapcsolatban, és nem csak az elméleti tartalmat
- ➔ lehetőségük van saját tapasztalataikra hivatkozni.



A FELNÖTTOKTATÁS SZABÁLYAI

A bárpincérek gyakran fiatal emberek, akik:

- ➔ Önállóak a tanulásban,
- ➔ speciális tanulási célok,
- ➔ optimális időkihasználás.

Ez egy érdekes és hatékony oktatási technika, amely szerint a sikeres tanuláshoz a tanulás négy fő szakaszát kell végigvinni:



- ➔ Tapasztalat
- ➔ Reflexió,
- ➔ Elmélet
- ➔ Gyakorlat.

KOLB-CIKLUS

Az oktatás egyes szakaszainak a Kolb-ciklus szerinti megvalósításának sorrendje szabad. Fontos, hogy mindegyiket fejezzék be az oktatás során.



KOLB-CIKLUS

**REFLEXIÓ ÉS
MEGFIGYELÉS**

ELMÉLET
az információk és következtetések
meghatározása, általánossá tétel,

TAPASZTALAT
konkrét tapasztalat során

GYAKORLAT
gyakorlati tevékenységek



KOLB-CIKLUS

PÉLDA: MODERN KOKTÉL
DEKORÁCIÓ

A tréner megfigyelésének előkészítése
különböző koktél variációk,
felszolgálása Martini pohárban

REFLEXIÓ ÉS MEGFIGYELÉS

Szükséges koktél dekorációk
felszolgálása Martini pohárban

TAPASZTALAT konkrét tapasztalat során

ELMÉLET
az információk és következtetések
meghatározása, általánossá tétel,

A dekoratív anyagokkal és az összetétel
elveivel kapcsolatos ismeretek
konfrontációi

GYAKORLAT gyakorlati tevékenység

Koktél dekorációk felszolgálása képzés,
Martini pohárban

A photograph of a bartender with a beard and a grey button-down shirt, pouring a clear liquid from a bottle into a glass filled with ice. The background is a dimly lit bar with a brick wall and shelves of bottles. A yellow semi-transparent box is overlaid on the right side of the image, containing text.

**A FELNÖTTKÉPZÉSBEN CSAKÚGY, MINT A BÁRPINCÉR
SZAKMA SORÁN, A KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ
EMBEREK KÜLÖNBÖZŐ HELYZETEBEN IS
KULCSFONTOSÁGÚ KÉSZSÉG.**



A BÁRPINCÉR ÉS AZ OKTATÓ ALAPKÉSZSÉGEI EZEN A TERÜLETEN, TÖBBEK KÖZÖTT:

- gyors kontaktus létesítése,
- figyelmes hallgatás,
- értés és visszajelzés,
- erős és gyors válasz az üzenetekre,
- csoportegyttműködés és információátadás.



INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



CSATOLT MUNKA
KÁRTYA 2 ÉS 3



PODCAST
recording no 2

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



EGYIRÁNYÚ KOMMUNIKÁCIÓ

KÜLDŐ



FOGADÓ

JAVASOLT :

- ➔ Ha az üzenet egyszerű és érthető, például: az oktató tájékoztat, hogy mindenkinek le kell hűtenie az poharát jéggel
- ➔ Amikor a kommunikációnak gyorsnak kell lennie, például a "Kérjük, legyen óvatos, leesett pár jégdarab a padlóra"
- ➔ Ha a küldés attól függ, hogy egyértelmű-e a továbbított üzenet, például: "Hölgyeim és uraim, kérjük, próbáljanak ki egy pohárka koktélt"

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



CSOPORTOS MUNKA KÉTIRÁNYÚ KOMMUNIKÁCIÓ



JAVASOLT:

- ➔ Ha a szakmai tökéletesség fontos, pl. pohár polírozáshoz
- ➔ Amikor a tréner szeretné, ha a résztvevők részt vesznek valamiben, pl. koktéldíszek készítése
- ➔ Ha azt akarjuk, hogy megismerjék abból a szempontból, például, hogy a tréner minimalizálni szeretné ha a jég nem hűtené le a koktélt kiöntéskor
- ➔ Ha a tréner szeretné minimalizálni a hiba valószínűségét, például az összetevők helytelen kimérését



VERBÁLIS 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

- ➔ Például-egy alkalommal, amikor én ráztam egy koktélt...
- ➔ Összehasonlítás-olyan ennek a koktélnak a színe, mint a baracké.
- ➔ Illusztráció – a poharaknak ragyognia kell...
- ➔ Elbeszélés--kérjük, zárja az üveget újra a bárban, mielőtt megnyitjuk így nem párolog el az alkohol.



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák, amelyek növelik az üzenet érthetőséget

- ➔ Ismétlés – a poharat gondosan kell fényezni. A poharat alaposan meg kell polírozni.
- ➔ Megerősítés -"elmagyaráztam, hogy kollégám, hogy tartja a cseresznyét a hűtőben, azt mondtam, hogy sokszor..."
- ➔ Javítás – még magabiztosabban kell
- ➔ Idézetek, közmondások- használni kell gyakran

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák a figyelem fenntartására

- ➡ Kontraszt - nem kell sokat beszélni, de figyelj jól
- ➡ Sorozat – ha tudod harmonizálni a koktél összetevők ízét, akkor te egy jó bárpincér vagy. Ha meg tudod díszíteni ezt a koktét, akkor egy még jobb. Ha tudod hogy lesz a legjobb hőmérséklete a koktélnak és közben mosolyogsz, akkor egy igazi jó bárpincér vagy.
- ➡ Meglepetés - nem hiszem el, hogy ez a dekoráció szépen nézne ki, de tényleg az.
- ➡ Előzetes ígéret – a következő téma a száraz italok dekorációja lesz
- ➡ Kérjük, készítsen elő olajbogyót és savanyúságot.



SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák a figyelem fenntartására

- ➔ Szójáték – ha tesz egy rossz szalmát teszel az italba az ital nem kell rossz legyen
- ➔ Célzás - tudod, mit kell használni annak érdekében, hogy a koktél kékre változzon
- ➔ Hyperbole (tervezett túlzás) – Ha van egy hangos turmixgép Ön és vendégei meg fognak süketülni
- ➔ Paradox – néha egy hideg italtól lesz meleged



VERBALIS KOMMUNIKÁCIÓ

*NE MONDJ EL MINDENT, AMIT TUDSZ ,
DE TUDD, HOGY MIT
ÉS MIÉRT MONDASZ*

H.Hamer



VISSZAJELZŐ INFORMÁCIÓK-AZ ÜZENETEK MEGÉRTÉSE

Miközben aktívan figyeltünk, mi mindnyájan, a vendégek a bárban és a képzésben résztvevők, azt kell mondanom, emlékszem:

- ➔ Koncentráld a figyelmet, hogy ne hagyj ki semmit,
- ➔ tarts fenn vizuális kapcsolatot, ha valaki beszél veled,
- ➔ "igen", "megértem" kifejezéseket használva,
- ➔ nyitottság annak a személynek a szempontjából, akit hallgat,
- ➔ empátia
- ➔ kérdések feltevése (magyarázó, vonzó).



Melléklet
MUNKA-KÁRTYA 2 ÉS
3



PODCAST
recording no 2



VISSZAJELZŐ INFORMÁCIÓK-AZ ÜZENETEK MEGÉRTÉSE

A bárpincér gyakran válik a bizalmas vallomások meghallgatójává, mint egy pszichoterapeuta. Az alkohol hatására az emberek nyitottabbá válnak és lehetővé teszi, hogy a megnyílnak a problémáikkal.

A bárpincérnek hallgatni kell türelmesen, nem kritizálni, Ne nevéssen az ügyfeleken.

A jó bárpincér tisztelettudó mindenkivel, és nem engedi hogy mások lássák, hogy ő egy rossz hangulatú, valaki felbosszantotta, vagy elégedetlen a borra való összege miatt



VISSZAJELZŐ INFORMÁCIÓK-AZ ÜZENETEK MEGÉRTÉSE

Miközben aktívan hallgatja a gyakornokok mondanivalóját, fordítson különös figyelmet:

- ➔ Tiszteletet, elfogadást mutasson például akkor is, ha valaki azt mondja, hogy küzd kiöntéssel
- ➔ elkerüli moralizálást és ítélezést, még akkor is ha a résztvevő kétszer is kicseppent a koktélkeverővel. Mikor előkészít egy koktélt, használja a szaglását.



VISSZAJELZŐ INFORMÁCIÓK-AZ ÜZENETEK MEGÉRTÉSE

Ön nem egy jó hallgató, ha:

- ➔ Ön túlságosan arra koncentrálni, hogy mit akar mondani, és nem hallgatja meg figyelmesen, hogy mások mit mondanak,
- ➔ Ön csak arra vár, hogy mikor kap a szót, és a beszéd során csak a saját szempontjaira figyel,
- ➔ csak azt hallja meg, amit szeretne hallani,
- ➔ megszakítja a beszélőt és befejezi a hozzá irányuló beszélgetést, torzítja azt a saját céljai szerint

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

NON-VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ -TESTBESZÉD



A NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ JELEI

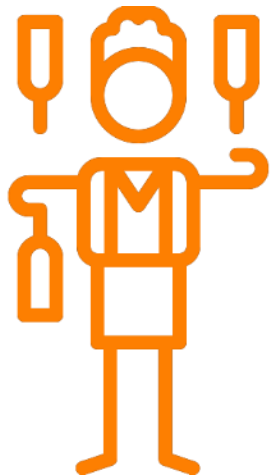


MELLÉKLET
MUNKA KÁRTYA
4



PODCAST
recording no 2

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

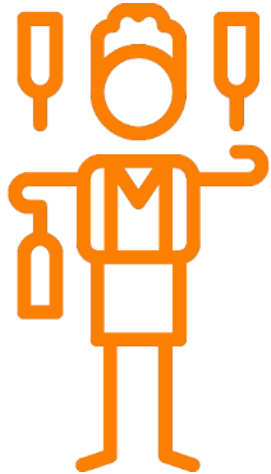


NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ-TESTBESZÉD

A nem verbális kommunikáció jelei a munkahelyen különösen jól láthatók olyan emberek számára, akik a kapcsolatokat tartanak fenn, meghallgatnak másokat és közölnek információkat.

Teljesítmény jellegű a bárpincér szakma, Barista vagy szommelié, valamint egy oktató képzési tevékenysége teljes tudatosságot igényel a saját testbeszéd terén, az ellenőrzés képesség terén, és más emberek megjelenésének és viselkedésének lehetséges értelmezése során.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ-TESTBESZÉD

A bárpincér alkalmazkodik a megjelenésével a helyhez, ahol dolgozik.

Nem engedhetjük meg magunknak, hogy utcai ruhát viseljünk, ha szeretnénk felszolgálni egy luxus szálloda éttermében.

Hasonlóképpen a bankettek és esküvők, ahol a bárpincérek népszerűvé váltak. Ilyen helyeken a követelmények különösen magasak,.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A NEM-VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ SZEREPE



- a verbális kommunikáció fenntartása (ha a vendég rendelt, a pincér bólint a fejével, annak a jeleként, hogy elfogadta a megrendelést),
- kommunikáció, attitűdök és érzelmek (ha a tanfolyam résztvevői unatkoznak, változtatni kell, ahogy az osztályok végzik azonnal, a bárpincérek folyamatosan mozgásban vannak),
- önálló bemutatkozás (ha magyarázza az egyenes öntés elveit, járjon el zökkenőmentesen, és magyarázza, mit csinál, akkor hangsúlyozni kell trénerként a professzionalizmust),
- rituális (pl. vallási) (nem kell hivatkozni semmilyen vallási szertartás a bárban, még akkor is, ha a jellege ezt a hivatkozást, hogy egy vicc, mert lehet tévesen értelmezte).

A visszajelzések továbbítása során a testbeszéd ugyanazt a szerepet játssza, mint az üzenetek kommunikálása.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



A NEM-VERBÁLIS JELEK KONTEXTUSBAN VALÓ JELENTÉSE

KULTURÁLIS KONTEXTUS

Az azonos gesztusok jelentései különbözhetnek a különböző kultúrákban. Tehát, ha Ön külföldi vendéget szolgál ki, fontolja meg őket okosan.

A SZITUÁCIÓS KONTEXTUS

Számos nem verbális jel megváltoztatja jelentését a feladó helyzetétől függően, pl. A hüvelykujj felemelése jelezheti az elfogadást

KÖZÖSSÉGI ÖSSZEFÜGGÉSEK

Ha a szavak értelmezése több nem-verbális jelet is igazol, akkor egyre egyértelműbb és megbízhatóbb lesz. Ha nem felel meg a kapcsolat az idegenekkel, akkor a magatartás lesz tisztességtelen, és ez egyértelművé válik.

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A TESTNYELV MEGÉRTÉSE		
	POZITÍV JELEK	NEGATÍV JELEK
Pozíció-és testhelyzet (bárpincér, tréner)	szabadság, természetesség, kényelem, ülés és gyaloglás nyugodtan, tiszteletben tartva a személyek privát szféráját	Takarásban, valaki mögött állva, merevség, csoszogó lábak, csoszogó, túlságosan közel, jön, forog
Arc (bárpincér, tréner)	nyugodt és vidám, könnyű mosoly a szemben is , könnyű szemkontaktus	Merev megjelenés, tolakodóan bámulja a beszélgetőpartnert
Váll és karok (bárpincér tréner)	mérsékelt kézmozdulatok	Integetet a karjával, fenntartja a kezét is, állandóan megérinti az arcát, keresztbe teszi a karját, megérint az ujjával
Kezét (bárpincér, tréner)	Nyitott és gyakran felfelé irányítva	Összekulcsolja az ujjait, kanyargó és összecsukott ujjak, játék tárgyakkal vagy hajjal
Lábak (tréner)	az ülő helyzetben szabadon	Keresztbe rakja, lengeti a lábát

A KOMMUNIKÁCIÓS KORLÁT LÉTREJÖTTÉNEK OKAI

A kommunikációt akadályozó tényezők az információcsere akadályai.
Ezek lehetnek:

- ➔ különbségek a nézetek, az elismert értékek terén,
- ➔ tudatlan kérdés,
- ➔ hiányzik a kellő figyelem,
- ➔ a bizalmatlanság szintje,
- ➔ az érzelmek negatív hatásai, például idegesség, féltékenység,
- ➔ a szóbeli és a nem verbális üzenetek (hamis üzenetek) közötti eltérések.



A KOMMUNIKÁCIÓ AKADÁLYAI ÉS AZOK MEGELŐZÉSÉNEK MÓDJAI

AKADÁLY TÍPUSA	MEGELŐZÉS
Ítélező, védekező attitűdök	<i>Üzenetek leírásának használata</i>
Az emberek és a saját- és mások felé irányuló ellenőrzése	<i>A probléma orientáció – a probléma együttes megoldására való hajlandóság</i>
Manipulálás, erőltetés -ellenállást és vonakodást okoz	<i>Spontán és őszinte üzenetek</i>
Közömbösség - merev információcseréhez vezet	<i>Empátia – beleérezni egy hallgató helyébe</i>
Felsőbbrendűségi érzet megjelenítése, barátságtalan hozzáállás	<i>Az egyenlőség (partnerség) azt jelzi, hogy kölcsönös a bizalom és tisztelet</i>
Túl nagy bizalom-blokkok, más érveinek meghallgatása	<i>Nyitottság – figyeli az új információkat</i>

INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

KÜLDŐ!

- ➔ Külön kezelje a fontos és kevésbé fontos ügyeket,
- ➔ beszéljen a partneréhez, és ne róla,
- ➔ szükségletek, félelmek, érzelmek

FOGADÓ!

- ➔ Ne szakítsa félbe,
- ➔ szánjon időt és figyelmet,
- ➔ ellenőrizze, hogy megfelelően értik-e
- ➔ visszajelzést kell adni

- ➔ Tartózkodjon az ítélezéstől, nem kell felkelteni a beszélgetőpartnerben egyfajta szégyent vagy bűntudatot,
- ➔ ne általánosítson túl gyakran,
- ➔ ne értelmezze, ha valaki nem akarja,
- ➔ ne adjon "jó tanácsot" amely az Ön számára jó,
- ➔ figyelmesen és óvatosan ismerje meg a beszélgetőpartnert, hagyja magát is megismerni.



A TURISZTIKAI SZEKTOR

SZAKOKTATÓJA



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

UGRÁS A KÖVETKEZŐRE MODUL ANYAGOKHOZ

