



# A TURISZTIKAI SZEKTOR

SZAKOKTATÓJA



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

## KARRIERÉPÍTÉS PÁLYA

### Séf

# 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?



## KARRIER: FIATALOK

Annak érdekében, hogy sél legyél, szükséges, hogy:

- ➡ Elvégeztem a szükséges iskolát
- ➡ Befejeztem a vendéglátás/élelmiszer-technológia, stb főiskolát
- ➡ Folytattam tanulmányokat egy magasabb szintű Főiskolán

# MI A KARRIER PÁLYA?



## KARRIER: FELNŐTT

Szakmai karrierjéről a felnőtt tanuló döntése általában a következőket tartalmazza:

a képesítéseknek a munkapozícióval kapcsolatos tényleges követelményekhez való hozzáigazításával,

a képesítések kiterjesztése munkatapasztalat javítására.



# MI A KARRIER PÁLYA?

## A SÉF KARRIER PÁLYA

Egy felnőttnek, aki minősített séf szeretne lenni,:

- ➔ Fejezze be a profi tanfolyamot a szakács minősítésével (TG. 07), és erősítse meg ezt a képesítést szakmai vizsgával, vagy
- ➔ szerezzen szakmai tapasztalatot, mint konyhai asszisztens vagy szakácsként képesítés nélkül dolgozik legalább 2 évig, vagy
- ➔ középiskolai végzettségét erősítse meg további szakmai vizsgával vagy
- ➔ egy szakmai mester-oktatással, teljes 1 és 2 fok séf kurzusokkal.



# MI A KARRIER PÁLYA?



## A SÉF KARRIER PÁLYA

A séf szakmában dolgozó felnőtt, nyitott az innovációra és az önfejlesztésre, hogy megszilárdítsa pozícióját a szakmában, különböző továbbképzéseket és szakmai képzéseket végezhet el.

Mindezek lehetővé teszik a szakmai kompetenciák kiterjesztését és az általa nyújtott szolgáltatások minőségének növelését, valamint további szakmai feladatok teljesítését is.

# MI A KARRIER PÁLYA?



## A KARRIER FEJLESZTÉSI ÚTVONAL FELÉPÍTÉSE

A séf tudatos szakmai fejlesztési terv megvalósítása végrehajtása kapcsolódik az önbecsülés és az önmegvalósítás készségek fejlesztés folyamathoz.

Válaszoljon a következő kérdésekre:

- ➔ Miért akarok dolgozni ebben a szakmában?
- ➔ Mi az, ami különösen érdekel engem ebben az iparágban?
- ➔ Milyen mértékben szeretnék specializálódni?



Melléklet  
MUNKA KÁRTYA 1 ÉS 5



PODCAST  
recording no 1

# KARRIERTERV FEJLESZTÉS



## A SÉF KARRIER FEJLESZTÉSE A MUNKÁLTATÓTÓL IS FÜGG

- ➡ A cég fejlődésének és pénzügyi potenciáljának a küldetése, hogy a séfek szakmai fejlődésének megtervezése prioritást élvezzen.
- ➡ A séfnek mindig képzettnek kell lennie, mert a technológiai haladás, divat, ízek és a mindennapi élet realitásai nagy elvárást jelentenek számára.
- ➡ Tulajdonos – a munkáltató dönt a vállalat fejlődésének és működésének irányáról. Támogatni tudja a munkavállalót e szakmai törekvései megvalósításában, ami javítja a vállalati arculatot és javítja a nyújtott szolgáltatások minőségét.



# KARRIERTERV FEJLESZTÉS



## KARRIERTERV FEJLESZTÉS ALAPJA:

- ➔ a szükséges szakmai tapasztalat kijelölésével,
- ➔ a lehető legtöbb munkapozíció vagy hatáskör meghatározása,
- ➔ meghatározzák az adott pozícióhoz szükséges képesítési célkitűzéseket,
- ➔ annak az időtartamnak a előrejelzése, amelyben egy adott pozíciót lehet elfoglalni,
- ➔ figyelembe véve azokat a társadalmi tényezőket és folyamatokat, amelyektől minden személy függ (életkor, egészségügy, családi kötelezettségek, szükségletek és lehetőségek a cégnél, stb.).

# KARRIERTERV FEJLESZTÉS



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



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

## A séf alapkészségek:

- ➔ az élelmiszer tárolása,
- ➔ ételek és italok elkészítése,
- ➔ az ételek és italok árazásával kapcsolatos tevékenységek.

# SÉF KARRIER-PÉLDA



KONYHAI ASSZISZTENS

JUNIOR SZAKÁCS

SZAKÁCS

SÉF HELYETTES

SÉF

MESTER SÉF

# SÉF KARRIER-PÉLDA

Egy tudatos szakmai-oktatási úton a  
képesítések továbbfejlesztésére  
vonatkozó állandó vagy a képzéseken  
és tanfolyamokon való részvétellel.



KONYHAI ASSZISZTENS

JUNIOR SZAKÁCS

SZAKÁCS

SÉF HELYETTES

SÉF

MESTER SÉF

← Molekuláris konyha

← HACCP kurzus

← Olasz konyha

← Vegán konyha

← 1. és 2.-es szintű főzőtanfolyam

← Mester kurzus 3 szint

← Francia konyha

← Grillezés technikák

← Faragás tanfolyam

← Hajó séf

← Cukrász



# DRESS CODE



## SÉF

➔ SÉF MUNKAKÖPENY

➔ SÉF NADRÁG

➔ KÖTÉNYEK

➔ SÉF KESZTYŰ

➔ SAPKA

➔ SÉF CIPŐK



## FELNŐTTKÉPZÉS

- ➔ A tanulás-tanítási folyamat elsődleges résztvevője,
- ➔ Több-kevesebb munkatapasztalat,
- ➔ önállóan irányítja a tanulási folyamatot,
- ➔ Oktatási szükségletei a változó foglalkoztatási feltételek és lehetőségekből adódnak
- ➔ A belső motiváció.

# SZAKKÉPESÍTÉSEK-FELNÖTTEK



## A FELNÖTT HALLGATÓK JELLEMZŐI

- ➔ különböző életszintek és szakmai tapasztalat, és eltérő életkor,
- ➔ diverzifikált oktatási tevékenység,
- ➔ stílusok, technikák és tanulási készségek, különböző szokások,
- ➔ már kialakult a szakmai szokások és munka attitűd,
- ➔ a szakmai és családi feladatokból adódó időhiány,
- ➔ a szakmai fejlődésnek vagy az oktatás elkezdésének elhatározása gyakorlati vetületei,
- ➔ az elvont gondolkodás képessége,
- ➔ összpontosítási képesség.

# SZAKKÉPESÍTÉSEK-FELNÖTTEK



## FELNÖTTEK AKKOR TANULNAK A LEGJOBBAN, HA:

- ➔ kritika nélkül is beszélhetnek,
- ➔ hibázhatnak,
- ➔ hatással lehetnek a képzés lefolyására, azok gyakorlati és mérhető aspektusát látják,
- ➔ azokat elfogadják, ahol tanulnak,
- ➔ tevékenyen részt vesznek a tanulási folyamatban, és megosztják a megoldások ötleteit, benyomásait és változatait,
- ➔ értik a tanulás értékét és értelmét,
- ➔ valós problémákat oldnak meg a képzéssel kapcsolatban, és nem csak az elméleti tartalmakat kell elsajátítaniuk
- ➔ lehetőségük van saját tapasztalataikra hivatkozni.



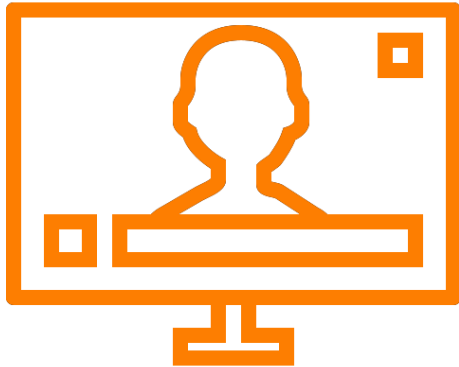
FELNŐTTKORI TANULÁS MÓDSZEREI

**A FELNŐTTKORI TANULÁS MÓDSZEREI** nem térnek el jelentősen a fiatalok tanulási módszereitől.

A felnőtt tanulók jobb eredményeket érnek el, ha:

- ➔ ha egyedi bánásmódban van részük,
- ➔ konkrét tanulási célokkal rendelkeznek,
- ➔ optimálisan használják az időt.





## TANÍTÁSI SPECIFIKÁCIÓK - FELNŐTTEKNEK

- az oktatási célcsoport meghatározása,
- az oktató és a résztvevő perspektívái,
- közvetlen konfrontáció az oktatási tartalommal,
- az érzelmek világos befolyását és a tanítási-tanulási folyamat motivációját,
- az egyéniség nagyon szükséges,
- nagy részben az önképzés és az önfejlesztés.

# SZAKKÉPESÍTÉSEK-FELNÖTTEK

Hatékony oktatási technikák, amelyekhez kapcsolódóan siker érhető el a tanulásban, négy fő szakasz során valósul meg



Az oktatás egyes szakaszainak végrehajtási sorrendje a KOLB-ciklus alapján. Hatékonyságát valamennyi szakasz befejezésekor érik el.

# SZAKKÉPESÍTÉSEK-FELNÖTTEK



## KOLB-CIKLUS

PÉLDA: RÓZSA FARAGÁS  
DINNYÉRE

A lépések megfigyelése a dinnye faragás során.

### REFLEXIÓ ÉS MEGFIGYELÉS

Az oktatás alatt egy tréner felügyelete alatt folyik a rózsák faragása.

### TAPASZTALAT Konkrét élmények során

**ELMÉLET**  
az információk és következtetések  
emeghatározás, általánosítás,

Az ismeretek ütköztetése a faragási módszerek és a késeket illetően.

### GYAKORLAT aktív tapasztalat

Rózsák faragása tréningen kívül



## KORLÁTOK A FELNÖTTOKTATÁSBAN

- ➔ Kritikával szemben túl nagy érzékenység,
- ➔ önbizalom hiány - a félelem a kudarc, 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.

# SZAKKÉPESÍTÉS-FELNÖTTEK



**A CSOPORTOS FELADATOK VÉGREHAJTÁSA SORÁN SZÜKSÉG VAN AZ INTERPERSZONÁLIS KAPCSOLATOK KIÉPÍTÉSÉRE, ILLETVE AZ EMBEREKKEL KÜLÖNBÖZŐ HELYZETEBEN VALÓ KOMMUNIKÁCIÓRA VALÓ KÉPESSÉGEKRE.**

**A séf alapvető készségei ezen a területen:**

- ➔ utasítások és egyéb információk pontos továbbítása,
- ➔ aktív figyelem és megfelelő reagálás,
- ➔ üzenetek értelése és visszajelzés küldése,
- ➔ együttműködés egy csapatban, és információt szolgáltat a többi konyhai alkalmazottnak,
- ➔ kommunikáció a poncérekkel.

A fent említett készségeket egy trénernek birtokolnia kell, hogy átadhasssa képzés résztvevőinek





# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



MELLÉKLET  
MUNKAKÁRTYA  
2 ÉS 3



PODCAST  
2

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## EGYIRÁNYÚ KOMMUNIKÁCIÓ

KÜLDŐ



FOGADÓ

### JAVASOLT :

- ➔ Ha az üzenet egyszerű és érthető, például: pl. a tréner arról tájékoztatja, hogy a résztvevőnek elő kell készítenie egy tálat hideg vízzel, és egy sor kést
- ➔ Mikor kell a kommunikációnak gyorsnak kell lennie? például a "Kérjük, legyen óvatos, a kések élesek"
- ➔ Ha az üzenet és továbbítása egyértelmű, például: "most kérlek tedd zöldséget hideg vízbe"

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## CSOPORTOS MUNKA KÉTIRÁNYÚ KOMMUNIKÁCIÓ



### JAVASOLT:

- ➔ Amikor a jártasság fontos, például, virágok faragása a fehérrépára
- ➔ Ha a tréner azt akarja, hogy a résztvevők valamiben vegyenek részt, pl. a faragott virágok készítésében
- ➔ Ha azt akarjuk, hogy megismerjék azt a szempontot, például, hogy miért használnak egy nagy "U" kés helyett egy közepes méretűt
- ➔ Amikor a tréner azt akarja, hogy minimálisra csökkentsék a hiba valószínűségét, például rossz vágást

## 1

## A KOMMUNIKÁCIÓ 4 SZINTJE

### 1. HIVATALOS:

Az információk egyértelmű átadása biztosítása érdekében: milyen információt adok át (például, hogy amikor a görögdinnyét faragjuk, stabilan kell elhelyezni egy tálban).

### 2. AUTOMATIKUS BEMUTATÓ:

mit mondok magamról (például, van tapasztalatom, mert már sokszor megtettem).



## 2

## A KOMMUNIKÁCIÓ 4 SZINTJE

### 1. KÖLCSÖNÖS KAPCSOLAT:

a kapcsolatot befolyásolja a környezet:  
milyen kontextusban áll az, amit gondolk  
rólad

### 2. KÉRÉS:

hogyan adja át a kívánságait a címzettnek:  
mit szeretnék ösztönözni, mit szeretnék  
kérni. (például annak érdekében, hogy a  
rózsa faragást a görögdinnyére még  
sokszor kell gyakorolni).



# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

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

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák, amelyek növelik az üzenet láthatóságát

- ➔ Például- egyszer egy képzés Thaiföldön...
- ➔ Összehasonlítás-A thai kés fajta úgy néz ki, mint egy hús szeletelő kés
- ➔ Illusztráció – A retek érett és kemény legyen
- ➔ Kísérőszöveg - sokféle faragás elkészítéséhez nemcsak egy, hanem sok késre lesz szükség

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák, amelyek növelik az üzenet érthetőségét

- ➡ Ismétlés – a vágást gondosan kell elvégezni, a vágást pontosan kell tenni... a vágást gondosan és pontosan kell elvégezni
- ➡ Erősítés - "elmagyaráztam a kollégámnak, hogy kell használni a thai kést, megkérdeztem..."
- ➡ Kérés – a sárgarépa kiválasztásakor kérjük, ne vedd el azokat, amelyek nagyon vékonyak.
- ➡ Idézetek, közmondások - kell használni az egyes helyzetekben.



# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Technikák a téma jobb megvilágítására

- ➡ Kontraszt – ha kisebbeket farag, több darabra lesz szükség
- ➡ Lánc – ha kifaragták az első sor a leveleket egy darab uborkába, vágja ki a másodikat. Ha kivágja a másodikat, vágja ki a harmadikat. Amikor mindhárom kész, kivágja a középsőt...
- ➡ Meglepetés - azt hittem, ez hosszabb ideig tart!
- ➡ Ígéret – és a szünet után lesz meglepetés! Fogung faragni egy görögdinnyét

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

Esztétikai benyomást javító technikák

- ➔ Szójáték-A görögdinnye nem kemény, de a héja kemény
- ➔ Célzás - tudod, melyik gyümölcsöt akartam
- ➔ Hyperbole (tervezett túlzás) – Ha a faragás előtt a görögdinnyét nem fogod stabilizálni, akkor leesik, és eltöri a lábadat
- ➔ Paradoxon – a kevesebb jobb



# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## SZÓBELI KÖZLÉS

*A HATÉKONY VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ NEM KIZÁRÓLAG  
EGYÉRTELMŰ BESZÉDEN ALAPSZIK. ARRÓL SZÓL, HOGY A  
SZAVAK HATÁSA A CÍMZETTHEZ ÉR ÉS Ő ÉRTI ŐKET.*

*S.Payne*



## VISSZAJELZŐ INFORMÁCIÓK – AZ ÜZENETEK ÉRTŐ HALLGATÁSA

Mialatt figyel arra, hogy mit mondanak a vendégek, amikor megtekinti a gyümölcs-és zöldségfélék faragásokat, ne felejtse el összpontosítani a figyelmét,

- ➔ koncentrálja figyelmét, hogy ne hagyjon ki semmit,
- ➔ vizuális kapcsolat, ha valaki beszél veled,
- ➔ "igen", "megértem" kifejezéseket használva,
- ➔ nyitottság annak a személynek a szempontjából, akit hallgat,
- ➔ empátia
- ➔ tegyél fel kérdéseket (magyarázó, vonzó).



# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## VISSZAJELZŐ INFORMÁCIÓK - AZ ÜZENETEK ÉRTŐ HALLGATÁSA

**Miközben figyelmesen hallgatja a gyakoronokok mondanivalóját, fordítson különös figyelmet:**

- ➡ Mutasson a tiszteletet, elfogadást és melegséget (pl. ha valaki azt mondja, hogy 7 évig a főzéssel foglalkoztak, de nem hiszik, hogy elsajátítják a faragási technikát)
- ➡ Kerülje el a moralizálást és ítélezést, bár a résztvevő nem hallgatta figyelmesen az utasítást, a szobor igazán rosszul néz ki.



## VISSZAJELZŐ INFORMÁCIÓK - AZ ÜZENETEK ÉRTŐ HALLGATÁSA

### Ön nem egy jó hallgató, ha:

- ➔ Ön túlságosan arra koncentrálsz, hogy mit akarsz mondani, és nem figyelsz oda eléggé, hogy mások mit mondanak,
- ➔ Ön csak arra vár, hogy szavait valaki máshoz intézhesse, a saját szempontjából,
- ➔ csak azt hallja meg, amit szeretne hallani,
- ➔ megszakítja a beszélőt és befejezi a vele való beszélgetést, mindez torzítja a célokat.



# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

## NON-VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ -TESTBESZÉD



## A NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ JELEI



MELLÉKLET  
MUNKA KÁRTYA  
4



PODCAST  
2

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## NON-VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ - TESTBESZÉD

A szakmai munkában a nem verbális kommunikáció jelei különösen jól láthatók a másokkal dolgozó emberek számára, a kapcsolatok létesítése, az információk meghallgatása és az információ továbbítása terén.

A munkáját végző pincér és tréner vezetői képzés megköveteli a teljes tudatosságot, a saját beszédét, más emberek megértését és az ellenőrzés képességét

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## A NON- VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ JELENTÉSE

- ➔ szóbeli kommunikáció fenntartása (ha bemutatja a résztvevőket, hogyan kell használni a V kést, arckifejezéssel is utalni kell, hogy kell kényelmesen használni),
- ➔ kommunikációs attitűdök és érzelmek (ha a képzés résztvevői félnek, hogy megmutassák szobrokat, hogy akkor ez azt jelenti, hogy nem találják barátságos személynek),
- ➔ Bemutatkozás, (ha bemutatja a sárgarépa kúp alakú vágását, álljon egyenesen, hogy a dolgok hatékonyan zajlódjanak és ugyanakkor magyarázzon és mutassa be, mit csinál, hangsúlyozva a tréner professzionalizmusát),
- ➔ rituálé (pl. vallásos).
- ➔ **Amikor visszajelzést ad a testbeszéd ugyanazt a célt szolgálja, mint amikor az üzenetet küld**

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ



## A NONVERBÁLIS JELEK KONTEXTUSBAN VALÓ OLVASATA

### KULTURÁLIS KONTEXTUS

Az azonos gesztusok jelentései különbözhetnek az egyes kultúrákban. Tehát, ha találkozik a thai séffel, aki a kezét összerakja, ez egy jele a tiszteletnek nem imádság.

### A SZITUÁCIÓS KONTEXTUS

Sok nem-verbális jel megváltoztatja a jelentését attól függően, hogy mi az a helyzet, amelyben az üzenet küldője található, például egy erős ütés a kést egy görögdinnye lehet jele az agresszió, illetve az a tény, hogy a görögdinnyének nagyon kemény héja

### KÖZÖSSÉGI ÖSSZEFÜGGÉSEK

Ha a szavak értelmezése több nem-verbális jelet is igazol, akkor egyre egyértelműbb és megbízhatóbb lesz. Ezért, lehet, hogy a résztvevők szobrot mosollyal hangsúlyozzák.

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

| A TESTBESZÉD OLVASÁSA                    |                                                                                                                        |                                                                                          |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | POZITIV JELEK                                                                                                          | NEGATIV JELEK                                                                            |
| Pozíció-és testmozdulat (pincér, tréner) | Nyugodt sziluett, természetesen egyenes, ülő- és sétáló, nyugodt, tiszteletben tartva a másik személy privát szféráját | Takarásban, valaki mögött, merevség, csoszogó lábak, csoszogó, túlságosan közel          |
| Arc (pincér, tréner)                     | nyugodt és vidám, könnyű mosoly is a szemében, könnyű szemkontaktus                                                    | Merev megjelenés, tolakodón bámul a beszélgetőpartnerre                                  |
| Váll és karok (pincér, tréner)           | mérsékelt kézmozdulatok                                                                                                | Integetet a karjával, tartja a kezét is, állandóan az arcát érinti, keresztezi a karokat |
| Kezek (pincér, tréner)                   | Nyitott, gyakran fölfelé tartja                                                                                        | összefűzi az ujjait, kanyargó és zárt ujjak, játék tárgyakkal vagy hajjal                |
| Lábak (tréner)                           | az ülő helyzetben szabadon                                                                                             | keresztezett, lengetett a lábak                                                          |





# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

## A KOMMUNIKÁCIÓS KORLÁT ÉPÍTÉSÉNEK OKAI

A kommunikációt akadályozó tényezők az információcsere akadályai. Ezek lehetnek:  
különböző nézetek, különböző értékítélet,  
Különböző feladatok és felelősség,  
Az üzenetet figyelmen kívül hagyják, vagy nem halljuk meg a  
negatív hatásait az érzelmeknek, például idegesség,  
féltekenység,  
a szóbeli és a nem verbális üzenetek közötti eltérések (téves  
üzenetek).



# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

## A KOMMUNIKÁCIÓ AKADÁLYAI ÉS AZOK MEGELŐZÉSÉNEK MÓDJAI

| AKADÁLY TÍPUSA                                                                    | MEGELŐZÉS                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítélet-kiváltó védekező attitűdök                                                 | <i>Leíró üzenetek használata</i>                                                       |
| Az emberekre és önmagadra odafigyelés, utal mások irányítására való hajlandóságra | <i>A problémára való orientáció – a probléma együttes megoldására való hajlandóság</i> |
| Manipulálás, erőltetés - ellenállást és vonakodást okoz                           | <i>Spontaneitás, őszinte üzenetek</i>                                                  |
| Közömbösség - vezet egy merev információcseréhez                                  | <i>Empátia - a hallgató szerepébe bekerülni</i>                                        |
| Felsőbbrendűség mutatása - barátságtalan hozzáállás                               | <i>Az egyenlőség (partnerség) azt jelzi, hogy kölcsönös a bizalom és tisztelet</i>     |
| Túlzott bizalom – blokkolja más emberek érveinek meghallgatását                   | <i>Nyitottság - lehetővé teszi új információk áramlását</i>                            |

# INTERPERSZONÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

## KÜLDŐ!

- ➔ Különítsd el a kevésbé fontosakat a fontos ügyektől,
- ➔ beszélj a partnerhez, és nem róla,
- ➔ kifejezett szükségletek, félelmek, érzelmek

## FOGADÓ!

- ➔ ne szakítsd meg,
- ➔ időt és figyelmet szentelünk,
- ➔ ellenőrizd, hogy megfelelően érti-e a visszajelzést küldőt

- ➔ tartózkodj az ítélezéstől, nem kell a beszélgetőpartnerben egyfajta szégyent vagy bűntudatot kelteni,
- ➔ ne általánosíts túl gyakran,
- ➔ ne értelmezd, ha valaki nem akarja,
- ➔ nem adj "jó tanácsot"- azok csak neked jók,
- ➔ megismerni a beszélgetőpartnert csak óvatosan és hagyd hogy megismerhessen.





# A TURISZTIKAI SZEKTOR

SZAKOKTATÓJA



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

## UGRÁS A KÖVETKEZŐRE MODUL ANYAGOKHOZ

