



A TURISZTIKAI SZEKTOR SZAKOKTATÓJA



A KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE (1) Pincér

3

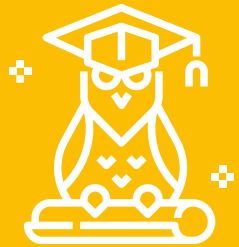
A KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉS CÉLJA



- ➔ A képzés megfelelő előkészítésének köszönhetően a tréner teljesíti feladatát, amely lehetővé teszi a résztvevők számára, hogy elérjék az elvárt eredményeket.
- ➔ Ennek érdekében számos elemet kell figyelembe vennie.



MILYEN ELEMÉKET KELL ELŐKÉSZÍTENI?



TARTALMI OLDAL

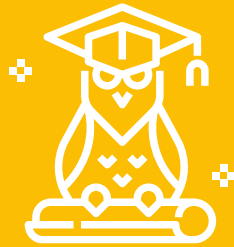
- ➞ A diagnosztizált képzési igényekhez kapcsolódóan állítson be egy fő célt és konkrét képzési célokat.
- ➞ Készítsen fogalmakat és kulcsszavakat a képzés területén.



MÓDSZERTAN OLDAL

- ➞ Képzési és oktatói módszerek és technikák adaptálása a résztvevők által kitűzött célokhoz, lehetőségekhez és preferenciákhoz.
- ➞ A csoporttal való együttműködés szabályainak és módszereinek meghatározása.
- ➞ Tervezze meg a tanidőt.

KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE A TARTALMI OLDALRÓL

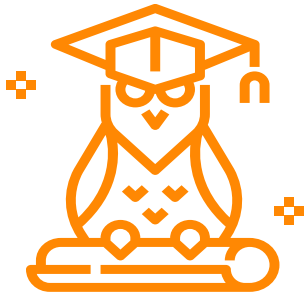


TARTALMI OLDAL



HOL KEZDHETI?

HA ISMERI A KÉPZÉS TÉMÁJÁT, KEZDJE
A KÖVETKEZŐ ELEMÉK
ÁTGONDOLÁSÁVAL



- ➔ Mi a képzés célja?
- ➔ Mire van szükségük a résztvevőknek?
- ➔ Ha ez egy 1 szintű pincér tanfolyam, a résztvevők nem rendelkeznek szakmai tapasztalattal ezen a területen.
- ➔ Ha ez egy második szintű pincér tanfolyam vagy pincér képzés, akkor a résztvevők már rendelkeznek szakmai tapasztalattal.
- ➔ Mit tud tanítani a képzésben résztvevőknek?
- ➔ A tudás és a tapasztalat mely elemeit kell átadni a résztvevőknek, és melyek azok, amelyeket nem?
- ➔ Milyen formájú a műhelyek a legjobbak?
- ➔ Mit kell tenni, hogy a résztvevőkre maximális hatást tegyen?



PODCAST 1

HOL KEZDHETI?

FELKÉRTÉK, HOGY VÉGEZZEN
KÉPZÉST PINCÉREKNEK A
"EGÉSZBEN SÜLT HAL
KÜLÖNLEGES FELSZOLGÁLÁSA"
TÉMÁBAN

Kezdje azzal, hogy a képzés megvalósítását befolyásoló, ismert és ismeretlen elemeket tartalmazó listát elkészíti.

Elemeznie kell az Ön érdemi előkészítési és szervezési kérdéseit, majd válaszolnia kell az alábbi kérdésekre:

➡ MIT TUDOK?

➡ MIT NEM TUDOK?



MIT TUDOK?

PÉLDÁK A MEGADOTT KÉPZÉSI
CÍM ALKALMAZÁSI KÖRÉBEN

TARTALMI OLDAL

- ➔ Mi az a speciális felszolgálas, úgymint az ügyfél kiszolgálás szabványformája,
- ➔ Milyen különbségek vannak a különböző halfajok felszolgálasában,
- ➔ Milyen roston sült hal felszolgálasa,
- ➔ milyen étkészlet készüljön a vendégasztalra,
- ➔ Milyen bortípusokat ajánlanak a vendégeknek bizonyos halfajokhoz

SZERVEZÉSI OLDAL

- ➔ hallgatóim nem rendelkeznek ismeretekkel az elméleti tudományokról,
- ➔ a hallgatóimnak nem kell tapasztalata legyen a kiválasztott étkészlethez,
- ➔ lehet, hogy nincs tapasztalata a borajánlás területén a menühöz és az értékesítési eredmények növekedéséhez.

MIT TUDOK?

PÉLDÁK A MEGADOTT KÉPZÉSI
CÍM ALKALMAZÁS KÖRÉBE

TARTALMI OLDAL

- ➔ Mi a hal felépítése,
- ➔ Hogyan kell a filézni sült halat,
- ➔ Hogyan kell felszolgálni sült halat,
- ➔ milyen felszerelések és eszközök szükségesek ehhez,
- ➔ Be kell mutatnom a résztvevőknek a szakmai feladat végrehajtását
- ➔ minden résztvevőnek el kell végeznie a gyakorlati feladatot

SZERVEZÉSI OLDAL

- ➔ a hallgatóim változatos tapasztalattal rendelkeznek a pincér munkájában,
- ➔ minden résztvevőnek rendelkeznie kell saját munkaállomással,
- ➔ Én is végzem a feladatot 8-10 emberrel egy időben,
- ➔ a képzés 6 órát fog tartani,
- ➔ ahol a képzésre kerül sor,.

MIT NEM TUDOK?

PÉLDÁK A MEGADOTT
KÉPZÉSI CÍM ALKALMAZÁSI
KÖRÉRE

TARTALMI OLDAL

- ➔ Hagyni, hogy a hallgatók a pincér szakma szükséges elméleti alapokat kapják?
- ➔ Vajon rendelkeznek már a korábbi tapasztalatokkal az éttermi felszolgálás terén?
- ➔ Korábban filéztek már halat?
- ➔ Sült halat tálaltak már korábban?
- ➔ Milyen nehézségek lépnek fel a gyakorlat során?
- ➔ Hogyan állítsuk be az anyagot az idő és a résztvevők igényeihez?

SZERVEZÉSI OLDAL

- ➔ Fogom tudni konszolidálni tudásomat, és hatékonyan átadni?
- ➔ Fogok tudni készíteni jó nyersanyagokat a gyakorlatokhoz?
- ➔ Mire kell összpontosítani a képzés hatékonyságának maximalizálására?
- ➔ Hogyan szervezzük meg a munka során, hogy kimerítsék a témát egy adott időpontban?
- ➔ Ki segít nekem megszervezni a képzést?

A KÉPZÉSI CÉLOK MEGHATÁROZÁSA



A képzési cél meghatározása azon alapul, hogy a képzés résztvevőjének milyen ismeretrészeket és készségeket kell elsajátítása és fejlesztése.

Erre a kérdésre a válasz

FŐ CÉL VAGY VÁRHATÓ OKTATÁSI HATÁS,

amely a teljes képzési program megvalósításának eredményét meghatározza.



Melléklet
MUNKA-KÁRTYA
1



PODCAST
1

A KÉPZÉSI CÉLOK MEGHATÁROZÁSA



A KÉPZÉS FŐ CÉLJÁNAK ELÉRÉSE ÉRDEKÉBEN A RÉSZTVEVŐNEK KÜLÖNLEGES ISMERETEKET ÉS TUDÁST KELL KAPNIA, AMELYEKET AZ ALAPOKTÓL A LEGFELSŐBB SZIMTIG TÖRTÉNŐ KÉPZÉS KONKRÉT LÉPÉSEIT FIGYELEMBE VÉVE KELL MEGADNI.

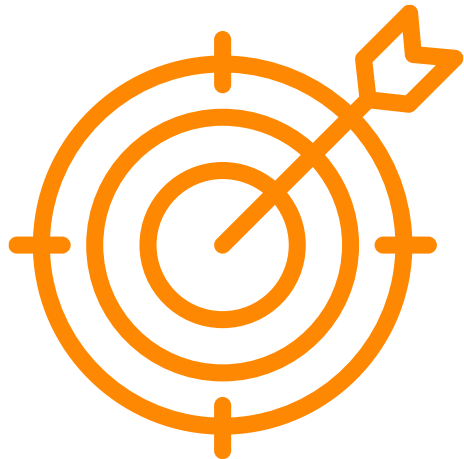
Ezek a következők:

SPECIÁLIS KÉPZÉSI CÉLKITŰZÉSEK

(oktatási eredmények)

PÉLDA

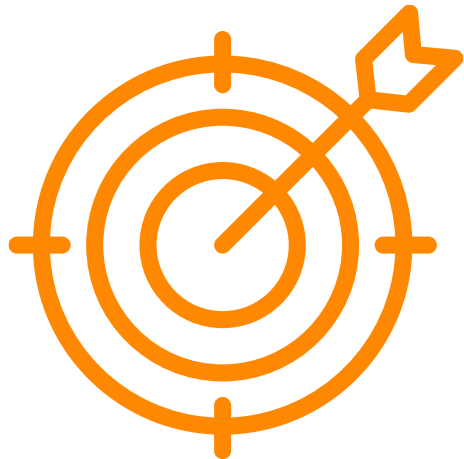
A "roston süt hal különleges
felszolgálása" című képzés
elvégezése után a
részrtvevőnek tudnia kell:



- ➔ **A KÜLÖNLEGES FELSZOLGÁLÁS ALAPELVEI**
- ➔ **A KÜLÖNLEGES FELSZOLGÁLÁS
VÉGREHAJTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES FELSZERELÉS**
- ➔ **TÁBLÁZAT ÉS ÉTKÉSZLET ÖSSZEÁLLÍTÁSA
KÜLÖNLEGES FELSZOLGÁLÁSHOZ**

PÉLDA

A "rostonsült hal különleges felszolgálása" című képzés elvégzése után a résztvevőnek képesnek kell lennie:



- ➔ **A FELADAT ELVÉGZÉSÉRE SZOLGÁLÓ MUNKAPOZÍCIÓ ELŐKÉSZÍTÉSE**
- ➔ **KÉSZÍTSÜK ELŐ A VENDÉGASZTALT**
- ➔ **HASZNÁLJA AZ ÉTTERMI ADOTTÁSÁGOKAT A FELADAT VÉGREHAJTÁSÁHOZ**
- ➔ **EGÉSZBEN SÜLT HAL KÜLÖNLEGES FELSZOLGÁLÁS ELVÉGZÉSE**

SPECIFIKUS CÉLKITŰZÉSEK MEGHATÁROZÁSA



Melléklet
MUNKA-
KÁRTYA 1



PODCAST 1

SPECIFIKUS CÉLKITŰZÉSEK MEGHATÁROZÁSA

AZ EGÉSZ HAL KÜLÖNLEGES SZERVIROZÁSÁHOZ, SZÁLLÍTÁSÁHOZ TUDNOD KELL:

- Hogyan kell beállítani egy asztalt,
- Mire van szükség a felszolgáláshoz (berendezés, étkészlet),
- milyen a hal felépítése, és hogy milyen halat szolgálnak teljes egészében,
- milyen hozzávaló italokat tudok ajánlani a halhoz,
- Hogyan kell beszélni, egy vendéggel az étteremben,
- milyen vendég - viselkedéstípusokat lehet ismerni,
- hogyan reagáljon megfelelően a vendégek viselkedésére, beleértve a nehéz ügyfeleket is.



SPECIFIKUS CÉLKITŰZÉSEK MEGHATÁROZÁSA



EGY EGÉSZ SÜLT HAL KÜLÖNLEGES SZERVIZÓZÁSA SZÁLLÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES TUDÁS :

- ➔ megfelelő beszélgetést folytat a vendéggel,
- ➔ megteríti az asztalt a vendégek rendelkezésére,
- ➔ használja a megfelelő felszereléseket és eszközöket,
- ➔ hatékonyan és pontosan végzi el az egyes tevékenységeket a munkahely előkészítésével az edény felszolgálása érdekében,
- ➔ állandó kapcsolatot tart fenn a támogatott vendégekkel,
- ➔ a stresszt kontroll alatt tartja



Melléklet
MUNKA-
KÁRTYA 1



PODCAST 1

A TARTALOM ÉS A KÉSZSÉGEK KIVÁLASZTÁSA



A TARTALOM ÉS A KÉSZSÉGEK A VÁLLALT CÉLOKKAL ÖSSZHANGBAN KELL, HOGY LEGYEN,

Ha az elsődleges cél a tudás átadása-a tartalom lehet részletes és széles.

Ha a fő cél a készségek fejlesztése-tartalmat kell kiválasztani, hogy azok használata valós körülmények között, és a készségekkel bővüljön.

A pincér munkájában a hangsúly a gyakorlati készségekre, a szükséges elméleti alapok elhagyásával a legnyilvánvalóbb

A TARTALOM ÉS A KÉSZSÉGEK KIVÁLASZTÁSA



AZ OKTATÁS ÉS A KÉSZSÉGEK TARTALMÁRA VONATKOZÓ CÉLKITŰZÉSEK A KIMENETE

FIGYELEM:

A pincér munkájában a hangsúly a gyakorlati ismeretekre helyezett, de nem szabad kihagyni a szükséges elméleti alapokat.



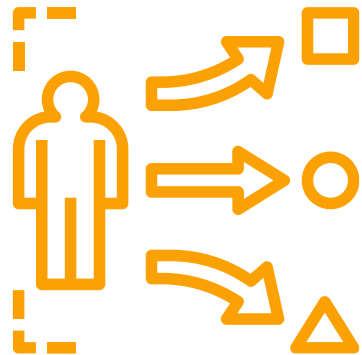
- **ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY TUDJA, HOGYAN KELL HALAT FILÉZNI, KÜLÖNLEGES FELSZOLGÁLÁS SORÁN, A RÉSZTVEVŐKNEK ISMERNIÜK KELL A:**
- halfajta,
- a halhús szilárdságának különbségei,
- konyhai kések típusai,
- munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági szabályok.



A SÜLT HAL FILÉZÉSE A VENDÉG ELŐTT, NEM SZÜKSÉGES A RÉSZTVEVŐKNEK TUDNI:

- ➡ a halállományok és a halászati módszerek elosztása,
- ➡ egyes halfajok életkörülményeinek környezeti feltételei,
- ➡ a kések előállításához felhasznált acél jellemzői,
- ➡ tápanyagtartalma 100 g különböző halak húsa.

A TARTALOM ÉS A KÉSZSÉGEK KIVÁLASZTÁSA



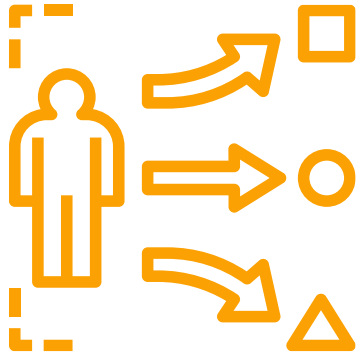
AZ OKTATÓ TUDÁSA ÉS KÉSZSÉGEI LEGYENEK NAGYOBBAK, MINT A HALLGATÓTÓL KÖVETELT ISMERETEK.

Az a tréner, aki a roston sült halak különleges felszolgálását végzi, tudja, hogy melyik halászterületről érkezik a legjobb hal, hogy a halászati módszerek befolyásolják-e a halak minőségét mint nyersanyagot, mely gyártók jó filézési berendezést hoznak létre, melyek a halak méretei, hogyan süt halat.

KÖNNYEBBEN MEGVÁLASZOLHATJÁK A KÉPZÉS RÉSZTVEVŐITŐL EREDŐ KÉRDÉSEKET ÉS PROBLÉMÁKAT.



EXAMPLE



A TRÉNERNEK RENDELKEZNI KELL
EZEKKEL A KÉSZSÉGEKKEL, ÉS
TÖKÉLETESEN KELL TUDNIA
HASZNÁLNI

A SÜLT HAL TELJES FILÉ ELVÉGZÉSE ÉRDEKÉBEN, A KÉPZÉS RÉSZTVEVŐINEK SZÜKSÉGÜK VAN A KÉSZSÉGEK TERÜLETÉN:

- ➔ a szükséges felszerelés kiválasztása: kések, evőeszközök, edények és egyéb,
- ➔ a halak filézésének megszervezése az étteremben
- ➔ az ételeket bemutatja a vendégeknek,
- ➔ a halhúst a fej-és gerincről különválasztja tekintet nélkül a hasított test formára,
- ➔ a bőr és a csontok eltávolítása,
- ➔ hal-és vendég felszolgálás-adagolás.



Melléklet
MUNKA-
KÁRTYA 2



PODCAST 2

A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE



AZ R. WHITE SZERINT A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK OLYAN ESZKÖZÖK, AMELYEK HOZZÁJÁRULNAK A KÖRNYEZETTEL VALÓ HATÉKONY KÖLCSÖNHATÁSHOZ.

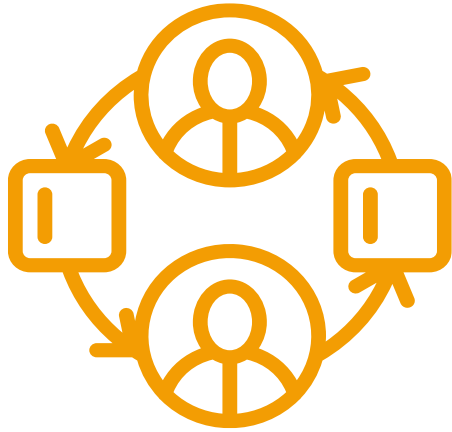
A pincér munkája esetében annak alkalmazási köre igen tág, és egyaránt kiterjed a csapatmunkával kapcsolatos kompetenciákra, az idegen nyelvekkel való kommunikációra és a folyamatos kapcsolat kialakításra, valamint a független munkára....

A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE

**A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK A
KULCSFONTOSÁGÚ SZOCIÁLIS
KÖTELEZETTSÉGEK RÉSZÉT KÉPEZIK
A SZAKMAI TEVÉKENYSÉGEK SORÁN
KERÜL ERRE SOR.**

**EZEK A KÉSZSÉGEK NEM KÜLÖNÜLNEK
AZONBAN BE KELL ÉPÍTENI A SZAKMAI
TEVÉKENYSÉG ÉS KÉPZETTSÉGEK KÖZÉ.**

A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE



ALAPVETŐ SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK A PINCÉR MUNKÁJÁBAN

- ➔ a bizalom erősítése,
- ➔ hatékony Interperszonális kommunikáció különböző típusú ügyfelekkel,
- ➔ aktív hallgatás,
- ➔ pontos és egyértelmű információátadás,
- ➔ az anyanyelv és idegen nyelv ismerete,
- ➔ képes dolgozni egy csapatban,

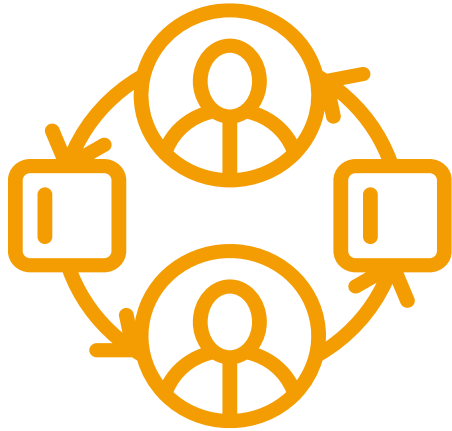


Melléklet
MUNKA-
KÁRTYA 3



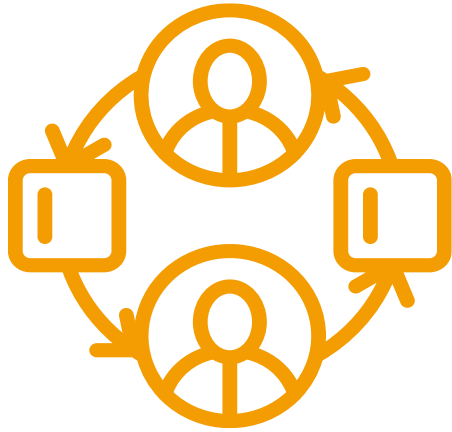
PODCAST 2

A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE



ALAPVETŐ KOMPETENCIÁK A PINCÉR MUNKÁJÁBAN

- ➔ képes az idő kezelésére,
- ➔ képes kezelni a stresszt,
- ➔ az etikett ismerete,
- ➔ a dress-code ismerete,
- ➔ a kíséret és elsőbbség elveinek ismerete és alkalmazása.

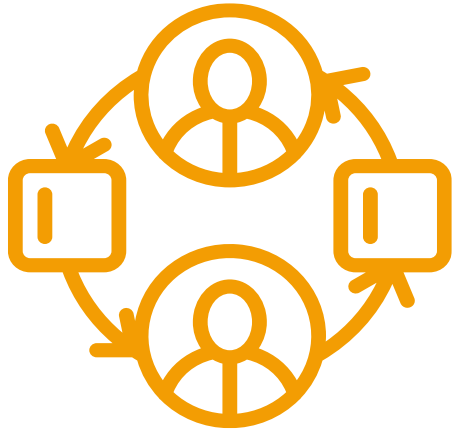


PÉLDA A TOVÁBBI SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KIVÁLASZTÁSÁRA

Annak érdekében, amit az egészben sült hal különleges felszolgálása közben nyújt, meg kell növelnie személyes képességeit:

- ➔ Kontrollálja a stresszt,
- ➔ jól tudja megismerni magát
- ➔ gyorsan hoz döntéseket,
- ➔ kreatív módon oldja meg a problémákat.

PÉLDA

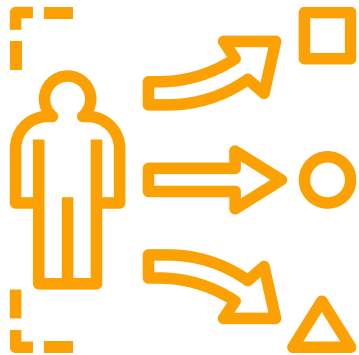


PÉLDA A TOVÁBBI SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KIVÁLASZTÁSÁRA

Annak érdekében, hogy képes legyen elvégezni egy speciális sült hal egészben speciális felszolgálat, fejlesztenie kell interperszonális készségeket:

- ➡ figyelj jobban a bemutatkozásra,
- ➡ fogadd a visszajelzéseket,
- ➡ a segítő munkájának irányítása (ha van egy;-).

A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE

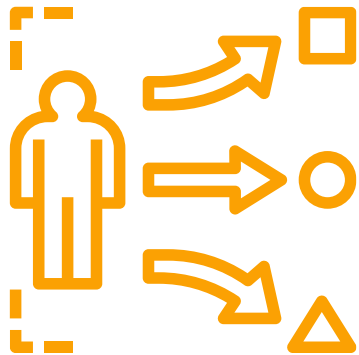


A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK HATÉKONY NÖVELÉSE ÉRDEKÉBEN AZ OKTATÓNAK KÉPESNEK KELL LENNIE ARRA, HOGY:

- Használja a speciális prezentációs képességeket és korszerű kommunikációs eszközöket,
- megfelelő feltételek megteremtése (a szervezés és a tartalom tekintetében) a résztvevők tanulása,
- a képzés szintjének minden résztvevőhöz való igazítása,
- párbeszédet folytasson a résztvevőkkel, nyitott a visszajelzésekre,
- a résztvevők képzési tapasztalataiból merít,,
- kritikusan értékeli saját tetteiket,
- felelősek a munkájuk hatékonyságáért,
-



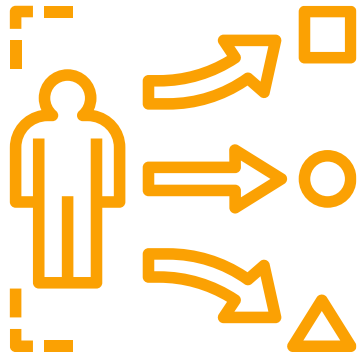
A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE



ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY FELKÉSZÜLJENEK ERRE A FELADATRA, AZ OKTATÓ:

- ➔ mérlegelje, hogy a résztvevőknek milyen szociális kompetenciákra lesz szükségük a képzés elvégzése után szakmai feladatok ellátása során,
- ➔ önértékelést végez az ilyen kompetenciák birtoklása terén.

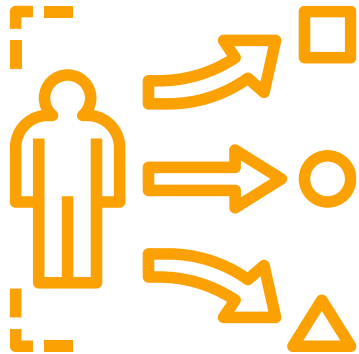
A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE



AHHOZ, HOGY FELKÉSZÜLJÜNK ERRE A FELADATRA, AZ OKTATÓNAK:

- ➡ elkészíti a résztvevők képzési forrásainak és fejlesztési módszereinek jegyzékét,
- ➡ a képzés előkészítése, beleértve a készségek fejlesztését a folyamat során,
- ➡ a képzés folytatása, miközben a szociális kompetenciák területéből fakadó valamennyi megvitatott elv megmarad.

A SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉSE



AZ OKTATÓNAK IS KÉPESNEK KELL :

- az oktatói munka területén a tudás folyamatos bővítése,
- folyamatosan javítani a saját szakmai készségeiket,
- ösztönzi a résztvevőket, hogy vegyenek részt a képzésben,
- pontosan közvetíteni információkat,
- a hallgatók figyelmét az oktatás alatt fenntartani,
- interaktív tanulási folyamatot folytat,
- nyitott más képzési stílusra és módszerekre,
- együttműködik a csoporttal,
- a hozzáállás és magatartás, valamint a tudás és készségek tisztelete.

KÖVETKEZTETÉSEK - A KÉPZÉS ELŐKÉSZÍTÉS HATÁSA A TARTALMI OLDALRA

1

AZ ISMERETEKET ÉS
FORMÁKAT FELVETŐ,
GYAKORLATI
KÉPESSÉGEK
TARTALMAK
KIVÁLASZTÁSA

2

AZ ANYAG
MEGTERVEZÉSE OLYAN
MÓDON, AMELY
LEHETŐVÉ TESZI A
KOMPETENCIÁK
FOKOZATOS
NÖVEKEDÉSÉT

3

A KÉPZÉS CÉLJAINAK
ELÉRÉSE ÉS A
RÉSZTVEVŐK
ELÉGEDETTSÉGE

4

AZ OKTATÓK
TUDÁSRA ÉS
KÉSZSÉGEKRE
VONATKOZÓ
MAGAS ÍTÉLETE

5

A KÉPZÉSI
SZOLGÁLTATÁSOK
ÉRTÉKESÍTÉSÉNEK
NÖVELÉSE



A TURISZTIKAI SZEKTOR

SZAKOKTATÓJA



**UGRÁS A KÖVETKEZŐRE
MODUL ANYAGOKRA**

