

## **Wskazówki odnośnie korzystania z przykładów z życia/przykładów**

### **1. Zalety przykładów z życia jako materiałów szkoleniowych**

Opowiedzenie historii opisującej bieg wydarzeń i odnoszącej się do uczuć jest pradawną metodą przekazywania wiedzy i umiejętności jedni drugim. W ten sposób przebiegało nauczanie, na długo zanim jeszcze, nadszedł czas bardziej formalnego kształcenia. Metoda ta jest, jednak nadal w pełni aktualna. Historie zapadają na dłużej w pamięci niż tłumaczenia i naukowe wykłady. Dobre historie przenikają nawet do podświadomości i budzą emocje, które są silnym bodźcem do nauki!

Przykłady z życia są różnymi historiami, krótszymi albo dłuższymi, a ich bieg wydarzeń ma miejsce w określonych sytuacjach. Historia opowiedziana jest z punktu widzenia, kogoś kto przeżył zdarzenie i opisuje jego przebieg, reakcje, emocje i uczucia tego, kto ją opowiada. Ktoś inny mógłby odebrać ją w inny sposób.

Czytanie, tłumaczenie, analizowanie przykładów z życia jest wielokrotnie wypróbowaną techniką szkoleniową na wszystkich poziomach kształcenia, spraw socjalnych i kursach zawodowych.

### **2. Dlaczego przykłady z życia są skutecznym materiałem szkoleniowym?**

Dobrze zbudowany przykład można wykorzystać do uaktywnienia rozmaitych umiejętności, jak na przykład:

- Odwołanie się do emocji i postawienie się w sytuacji innych.
- Usytuowanie ludzi i wydarzeń w kontekście.
- Pomoc pracownikom w uzmysłowieniu zakresu tematu.
- Ułatwianie opowiedzenia i odegrania wydarzeń oraz ocenę działań.

## Szkolenie w gościnności

- Zachęcenie pracowników do przedyskutowania różnych punktów widzenia
- Są elastyczne, trener/nauczyciel może dodać analogie z własnego doświadczenia (nie mają praw autorskich!).
- Umożliwiają pracownikom omówienie własnych problemów pod osłoną wydarzeń w przykładzie.
- Mają tę właściwość, że tworzą pomost między teorią i rzeczywistością lub szkoleniem i pracą.
- Generalnie są przyjemnym i luźnym sposobem na podejmowanie trudnego tematu.

### 3. Umiejętności, na które położono nacisk w „Szkoleniu w gościnności – przykłady z życia i zadania”

- **Uzmysłowienie**, dlaczego i jak używamy posiadanych umiejętności i wiedzy.
- Rozniecić to, co **znamy**, to co nam się **wydaje** i pogłębić to.
- Zwiększyć **umiejętności interpersonalne** osób biorących udział w rozwiązywaniu przykładu.
- Pobudzić pracowników do **przedyskutowania i zrozumienia odmiennych pomysłów** innych osób, jak rozwiązać przykład i zwiększyć, w ten sposób, **umiejętność współpracy i całość zespołu**.
- **Rozwiązać różnego rodzaju problemy** i zastanowić się, w jaki sposób byłoby możliwe rozwiązanie problemu w inny sposób przy innej okazji.
- Stworzenie okazji do **oceny decyzji** i zastanowienia się, jak inaczej można by rozwiązać ten problem.

## **Szkolenie w gościnności**

### **4. Przykłady metod w pracy z przykładami z życia**

1. Przeczytać przykład i zadanie 2-3 razy zanim zaczniesz się go rozwiązywać. (Różne detale są przeoczane przy pierwszym czytaniu). Dobrze jest, gdy jedna osoba przeczyta przykład na głos.
2. Zacząć od określenia faktów w przykładzie i wskazania, które czynniki są istotne dla rozwiązania zadania. Czasem, w przykładzie są różne dodatkowe czynniki, w które nie są bezpośrednio istotne w pracy z danym zadaniem, ale mogą mieć też pewien wpływ.
3. Trzymać się faktów przedstawionych w przykładzie lub uznanych faktów z otoczenia. Jeśli brakuje jakiś faktów, dobrze jest pozwolić pracownikom dodać je do przykładu. Nie pozwalać, żeby osobiste opinie lub emocje decydowały o wyniku.
4. W zależności od okoliczności, do przykładów, można dodać rozmaite elementy, na przykład: więcej osób, bardziej poważne błędy, lepsze zakończenie itd. Trener i/lub pracownicy mogą, w ten sposób, przekazać swoje doświadczenie i skorzystać z okazji do przedyskutowania ich. Odegranie przykładów i wcielenie się w role stwarza okazję do ćwiczenia kontaktów i rozwiązań.

### **5. Znaczenie kształcenia zawodowego i jego niezbędne umiejętności**

Materiał szkoleniowy zostanie najlepiej wykorzystany, jeśli osoby podejmujące się szkolenia posiadają niezbędne umiejętności w stosowaniu technik szkoleniowych odpowiadających przykładom z życia oraz kryteriom umiejętności, które należy opanować. Tak więc, powinny one:

- Zorganizować i prowadzić zajęcia grupowe.
- Znać się na motywacji i na różnym podejściu przez uczniów do nauki.
- Rozumieć wagę odgrywania scen w szkoleniu subiektywnych umiejętności, np. współpracy, kontaktów, inicjatywy i rozwiązań.

## **Szkolenie w gościnności**

- Położyć nacisk na to, że do większości rozwiązań prowadzi więcej niż jedna droga, jest więcej odpowiedzi niż jedna.
- Nakierować uczniów na odpowiedź, tak by wszyscy byli, w miarę ze sobą zgodni.
- Znać podział kursu na stopnie trudności i uwzględnić go w szkoleniu.
- Udzielić fachowej oceny mającej na celu zwiększenie umiejętności pracowników.

## **6. Różne pomysły odnośnie materiałów szkoleniowych i ich użycia**

1. Jeśli nie ma dużo czasu do dyspozycji, można wybrać jeden przykład i kilka zadań.
2. Jeśli jest dużo czasu do dyspozycji, można wybrać dużo przykładów i/lub zadania zarówno z tych, które dołączone są do każdego przykładu a także z banku zadań.
3. Zaleca się w ukierunkowaną pracę nad przykładami i dołączonymi do nich zadaniami używając różnych technik szkoleniowych, np. dodawanie czegoś do przykładów z życia, wcielanie się w role, układanie własnych przykładów z życia, zorganizowanie zebrania, gdzie wszyscy wypowiadają się na temat rozwiązania, itd.
4. Trener przypomina przykład, ocena rezultat pracowników w pracy nad przykładem i udziela konstruktywnej opinii (pochwała i krytyka) na podstawie list kontrolnych.
5. Jeśli przykłady wykorzystywane są w szkoleniu na odległość, istnieje wiele sposobów na rozwiązanie zadań, współpracy, oceny rezultatów, wydanie opinii używając Internetu.
6. Portale komunikacyjne są dobrym narzędziem służącym współpracy nad rozwiązaniami.

## Szkolenie w gościnności

7. Trenerzy zawodowi mogą zwiększyć swoje umiejętności w prowadzeniu szkoleń uczestnicząc w kursach stosowania przykładów z życia w szkoleniach.

### 7. Struktura materiałów szkoleniowych

Materiał szkoleniowy odnosi się do czterech grup zawodowych, którymi są: recepcja, restauracja, sprzątanie i wypożyczalnia samochodów.

W każdej grupie zawodowej zostało wybranych pięć **ważnych** działów umiejętności z analiz zawodowych Ośrodka Kształcenia Zawodowego.

Zadania towarzyszące przykładom odnoszą się do stopni umiejętności 1- 3 w NQF.

Zadania opracowane są również pod kątem systemu jakości Vakinn.

Materiały szkoleniowe zostały opracowane tak, że można ich używać w różnych sytuacjach w miejscach pracy, a także mogą być zebrane w jeden spójny kurs prowadzony w ośrodkach szkoleniowych.

## Szkolenie w gościnności

### Bank zadań

W banku zadań zawarte są otwarte i ogólne zadania oparte na zrozumieniu pracy, doświadczeniu zawodowym i wiedzy fachowej, (patrz: Vakinn) które ćwiczą ważne umiejętności takie jak, relacje, współpracę, stawianie się w sytuacji innych, wypowiedzianie się i przekazywanie informacji. Z zadań tych można korzystać z wszystkimi przykładami, z wszystkich czterech działów pracy: recepcji, restauracji, sprzątnia i wypożyczalni samochodów. Zadania podzielone są na trzy stopnie trudności. Trener wybiera odpowiednie zadanie.

## **Szkolenie w gościnności**

### **Zadanie - Stopień 1 – Wiedza fachowa i jej zastosowanie**

- a. Co było dobrze zrobione w tym przykładzie?
- b. Jakie popełniono błędy i dlaczego?
- c. Jak czuje się pracownik i/lub gość w zadaniu? Postawcie się w ich sytuacji i wyjaśnijcie lub odegrajcie sytuację.
- d. Czy pracownik mógł zareagować w inny sposób? Wyjaśnijcie lub odegrajcie sytuację!
- e. Co zrobił(a)byś i dlaczego? Wyjaśnijcie!
- f. Odtwórzcie zadanie z lepszym zakończeniem.
- g. Przygotujcie krótką scenkę z zadania ukazującą wysoki poziom usług i poćwiczcie obsługę.

### **Zadanie - Stopień 2 – Zrozumienie, nadzór, odpowiedzialność**

- a. Zdefiniuj, co mogło przyczynić się do tego, że wszystko dobrze poszło lub nie najlepiej poszło.
- b. W jaki sposób mogą pracownicy/kierownictwo zapobiec powtórzeniu się błędów?
- c. Jakie konsekwencje dla pracy i/lub firmy mogą pociągać za sobą błędy?
- d. Jak takie relacje mogą różnie wpływać na zagranicznych turystów? Weźcie przykłady gości dwóch różnych narodowości.

### **Zadanie – Stopień 3 – Samodzielność i odpowiedzialność, szukanie rozwiązania przy użyciu źródeł**

- a. Zapoznajcie się z kryteriami jakości Vakinn (systemu jakości usług turystycznych) odnośnie usług opisywanych w przykładach, w zależności od tego, czy jest to: recepcja/restauracja/hotel (sprzątnięcie)/wypożyczalnia samochodów i oceńcie przykłady pod kątem tych kryteriów.

## Szkolenie w gościnności

- b. Sprawdźcie, czy zgadzacie się z tym, że dane kryterium jakości zostało spełnione i uzasadnijcie waszą odpowiedź.
  
- c. Sprawdźcie dokładne opisy w Vakinn i zdefiniujcie, które działy (kryteria) zostały spełnione i jak należy polepszyć umiejętności zawodowe/szkolenie zawodowe pracowników.
  
- d. Zaproponujcie zmiany na lepsze.



## Szkolenie w gościnności

# Materiały do czytania

### Bibliografia

Margrét Reynisdóttir (2006). **Þjónustugæði – Samkeppnisforskot og velgengni.**

Samtök verslunar og þjónustu og Iðntæknistofnunin.

Margrét Reynisdóttir (2008). **Þjónusta – Fjöregg viðskiptalífsins – Kvartanir og ábendingar eru uppspretta framfara og sóknar.** Kaxma ehf.

Margrét Reynisdóttir (2012). **8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum.**

Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2014). **Þjónusta og þjóðerni – Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti.** Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2016). **50 uppskriftir að góðri þjónustu.** Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2017). **Að fást við erfiða viðskiptavini – Fagmennska í fyrirrúmi.** Gerum betur ehf.

Sigrún Jóhannesdóttir (óútgefið). **Handbók um aðferðir.**

### Strony internetowe

<http://www.vakinn.is/static/files/pdf/>

<http://www.vakinn.is/static/files/pdf/almenn-vidmid-2.-utgafa-15.-jan.2014.pdf>

<http://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/vidmid>