

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

Εισηγητής: *Στράτος Κορνάς, Καθηγητής Μαγειρικής Τέχνης*



# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ

### Ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΣ

- Χρειάζεται καθοδήγηση και κατεύθυνση
- Δέχεται και συμμορφώνεται
- Δείχνει ικανότητες σε δεδομένους τομείς
- Αποζητά να ακουστεί και να τον κατανοήσουν
- Λαχταρά εμπιστοσύνη, επιβεβαίωση και αναγνώριση

### Ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ

- Καθοδηγεί και κατευθύνει
- Παρατηρεί και συμμορφώνει
- Δείχνει ικανότητες σε περισσότερους τομείς
- Ακούει και κατανοεί
- Εμπιστεύεται, επιβεβαιώνει και αναγνωρίζει

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ

1. Διατηρείτε οπτική επαφή με τον συνομιλητή σας
2. Να χειρίζεστε με λεπτότητα τα πράγματα που δεν λέγονται
3. Παρατηρείτε την γλώσσα του σώματος για αντιφατικά μηνύματα
4. Εξασκηθείτε στην υπομονή. Μην διακόπτετε, μην ολοκληρώνετε την πρόταση του συνομιλητή σας ή μην αλλάζετε θέμα.
5. Διευκρινίστε πράγματα για τα οποία μπορεί να μην είστε βέβαιοι, αφού ολοκληρώσει αυτά που έχει να πει ο συνομιλητής σας
6. Μην βιάζεστε να βγάλετε συμπεράσματα ή να κάνετε υποθέσεις. Να είστε ανοικτοί και δεκτικοί
7. Εξασκηθείτε στην απλή ακρόαση και απομακρύνετε όλους τους περισπασμούς
8. Συμμεριστείτε το συνομιλητή σας και προσπαθήστε να δείτε τα πράγματα από την δική του οπτική γωνία

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

- ✓ Έχουν ισχυρές αξίες και υψηλά ηθικά κριτήρια
- ✓ Εκπαιδεύουν μέσα από παραδείγματα, ενεργώντας με ακεραιότητα
- ✓ Είναι γνώστες της εργασίας τους και πληροφορημένοι για τους στόχους και τις αλλαγές της εταιρίας
- ✓ Είναι επικοινωνιακοί και καλοί ακροατές
- ✓ Κερδίζουν εμπιστοσύνη, αξιοπιστία και σεβασμό
- ✓ Δείχνουν προσαρμοστικότητα κάτω από πίεση και ελέγχουν τα συναισθήματά τους
- ✓ Δείχνουν ομαδικότητα και σέβονται τη διαφορά
- ✓ Αναγνωρίζουν τι οδηγεί τον κάθε εκπαιδευόμενο, τι ικανότητες έχει και τα αναπτύσσουν στο έπακρο
- ✓ Είναι αφοσιωμένοι στην διαρκή μάθηση και βελτίωση
- ✓ Είναι καλοπροαίρετοι και διαθέτουν μεταδοτικότητα

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΛΑΘΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

- Επαναπαύονται στον τίτλο-θέση τους
- Διαψεύδουν τον εαυτό τους
- Παίρνουν θέματα εργασίας προσωπικά
- Συμπεριφέρονται σε όλους τους εκπαιδευόμενους με τον ίδιο τρόπο αντί να κατανοούν τις διαφορετικές ικανότητες και τους παράγοντες παρότρυνσης ατομικά
- Παραμελούν τον σχεδιασμό και βιάζονται να δώσουν στόχους και να πράξουν
- Δεν θέτουν ξεκάθαρους στόχους
- Φοβούνται να δείξουν εμπιστοσύνη και κάνουν εργασίες που θα μπορούσε να αναλάβει ο εκπαιδευόμενος
- Χρησιμοποιούν λάθος τρόπους προσέγγισης στους εκπαιδευόμενους με αποτέλεσμα την παρεξήγηση αυτών
- «Φοβούνται» να διορθώσουν ή να «επιπλήξουν»
- Ξεχνούν να δείξουν εκτίμηση και αναγνώριση

## Χτίσιμο Σχέσης

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

- ▶ Να έχεις φιλικό χαμόγελο
- ▶ Να είσαι ειλικρινής
- ▶ Να θυμάσαι και να χρησιμοποιείς το όνομα του εκπαιδευόμενου
- ▶ Καθιέρωσε κοινό έδαφος
- ▶ Δείξε σεβασμό για το χρόνο του εκπαιδευόμενου
- ▶ Δείξε ευαισθησία και απόφευγε τα επικίνδυνα θέματα προς συζήτηση
- ▶ Δείξε ειλικρινή επιθυμία να μάθεις για το άτομο κάνοντας ερωτήσεις με νόημα
- ▶ Να είσαι καλός ακροατής
- ▶ Να λειτουργείς βοηθητικά
- ▶ Δείξε ειλικρινή έπαινο και αναγνώριση

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

Τον σημαντικότερο ρόλο για την ανάπτυξη και εξέλιξη του προσωπικού είναι η σωστή εκπαίδευση που πραγματοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια της βάρδιας

## Στόχοι:

- τους θέτουμε (απλοί, κατανοητοί, εφικτοί, μετρήσιμοι)
- τους επικοινωνούμε στο προσωπικό
- βεβαιωνόμαστε ότι είναι αντιληπτοί από το προσωπικό
- δίνουμε κίνητρο, δύναμη και διάθεση στο προσωπικό ώστε να επιτυγχάνει τους στόχους του
- ελέγχουμε το αποτέλεσμα
- επαναστοχοθετούμε, εάν είναι απαραίτητο
- επιβραβεύουμε

**Στοχοποίηση και  
επικοινωνία**

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ

### Λανθασμένες αντιλήψεις

1. Όλοι είμαστε ίδιοι – δεν θέλουν όλοι να ασχολούνται με την εστίαση
2. Όλοι θέλουν το ίδιο πράγμα από την δουλειά – δεν θέλουν όλοι προαγωγή, κύρος, εξουσία, ευθύνες
3. Όλοι θέλουν να δικαιώσουν τις προσδοκίες των άλλων – δεν θέλουν όλοι να ικανοποιήσουν τον εκπαιδευτή ή τον διευθυντή τους

### Τι κάνει τον εκπαιδευόμενο να λειτουργεί θετικά

1. Μια θετική σχέση με τον εκπαιδευτή του
2. Αναγνώριση και εκτίμηση
3. Ενδιαφέρουσα και ικανοποιητική εκπαίδευση και εργασία
4. Καριέρα και ανάπτυξη
5. Σεβασμός στην «προσωπική» του ζωή
6. Οικονομικοί λόγοι



# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

### Αιτίες μη απόδοσης

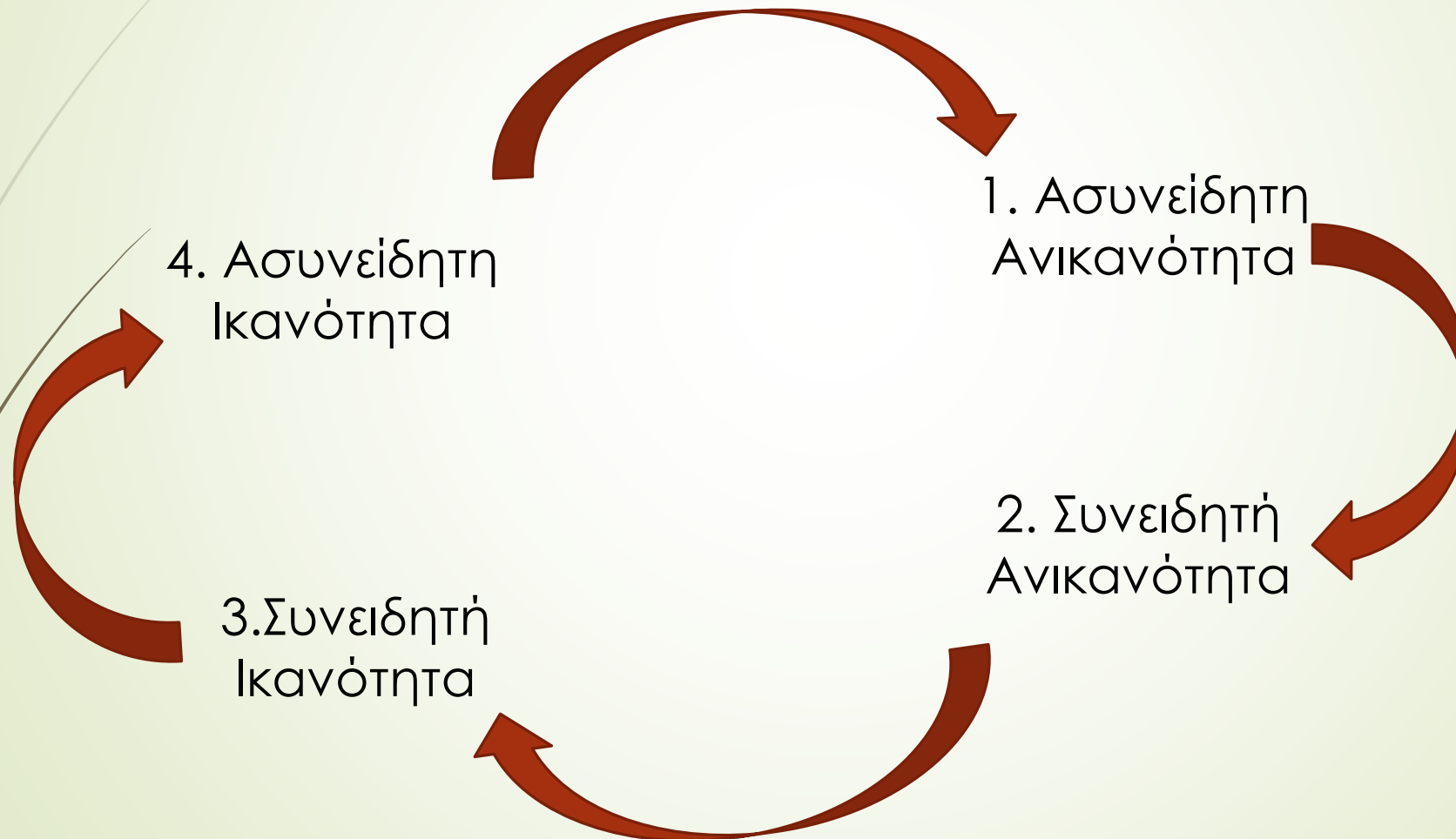
1. Δεν ξέρω τι πρέπει να κάνω
2. Δεν ξέρω πώς να το κάνω
3. Δε νομίζω ότι μπορώ να το κάνω
4. Δεν ξέρω γιατί θέλετε να το κάνω
5. Δεν θέλω να το κάνω

### Επαναφορά απόδοσης

1. Αμοιβαία εμπιστοσύνη
2. Επικέντρωση στο λόγο μη απόδοσης και όχι στο άτομο
3. Επιλογές από κοινού – ενθάρρυνση για την διόρθωση
4. Εδραίωση δέσμευσης – καθησυχασμός – βήματα μπροστά
5. Επόμενη συνάντηση – αξιολόγηση προόδου

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΚΥΚΛΟΣ ΜΑΘΗΣΗΣ



# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## Μέθοδος Εκπαίδευσης 4 γωνιών

1. Ο εκπαιδευτής εξηγεί.  
Ο εκπαιδευόμενος ακούει.

2. Ο εκπαιδευτής εκτελεί.  
Ο εκπαιδευόμενος παρακολουθεί.

3. Ο εκπαιδευόμενος εξηγεί.  
Ο εκπαιδευτής ακούει.

4. Ο εκπαιδευόμενος εκτελεί.  
Ο εκπαιδευτής παρακολουθεί.

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

## ΠΟΤΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΩ

1. Όταν ο εκπαιδευόμενος εκτελεί όλα τα βήματα σωστά, με ασφάλεια και σύμφωνα με τις προδιαγραφές ποιότητας
2. Εκτελεί σύμφωνα με το επίπεδο της «Συνειδητής Ικανότητας»

# Η Εκπαίδευση στους χώρους εστίασης

Ερωτήσεις?