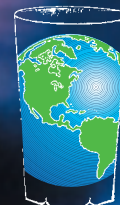


Felelős
alkoholfelszolgálás:



Képzők Kézikönyve

Felelős alkoholfelszolgálás: Képzők Kézikönyve



Tartalomjegyzék

Egy kurzus megtervezése

Képzési igények beazonosítása

Az 5 fő kérdés

Gyakorlatok megtervezése

Tevékenységfajták összefoglalása

3. oldal

4. oldal

5. oldal

7. oldal

9. oldal

A kurzus tartalma

10. oldal

A kurzus reklámozása

21. oldal

A kurzus lefolytatása

22. oldal

Hangulat

22. oldal

Terem elrendezése

23. oldal

Eszközök használata

27. oldal

Kommunikáció

28. oldal

Visszajelzés

29. oldal

Kérdések

29. oldal

Nehéz tanulók kezelése

30. oldal

A kurzus után

33. oldal

Értékelési kérdőív

34. oldal

További információ

35. oldal



Bevezetés

Ez a kézikönyv azok részére készült, akik képzést akarnak szervezni a Felszolgálók Kézikönyve oktatása céljából. A Felszolgálók Kézikönyve általános jellegű, mert le kell fednie mindent, ami az emberek nagy része számára releváns. Ugyanakkor a legjobb képzések specifikusak, ezért az ön munkája, hogy némi kutatást végezzen és kidolgozza, hogy mi a legfontosabb az egyes csoportok számára, akiket oktatni fog.

Általában az a legjobb, ha hasonló háttérű személyeket választ egy csoportba. Például:

- kiskereskedelem (boltok, szupermarketek),
- bárók, kávézók, éttermek,
- éjszakai szórakozóhelyek.

Az emberek nagyon gyorsan elveszítik érdeklődésüket, ha úgy érzik, hogy olyan dolgokról van szó, amelyek számukra nem relevánsak!

A cél egy általános képzési program létrehozása, amely megfelel a képzendő csoport szükségleteinek. Készíthet további változatokat más típusú csoportoknak, mint például a már említettek (kiskereskedelem, bárók, éjszakai szórakozóhelyek). A képzés lefolytatása során figyelembe kell vennie az egyes képzett személyek igényeit is.

Ha nem rendelkezik személyes tapasztalattal egy meghatározott típusú képzéssel összefüggésben, akkor időt kell szánnia arra, hogy olyan emberekkel beszéljen, akik rendelkeznek ilyen tapasztalattal. Tudja meg, mik az általános problémák és hogyan kezelik ezt az emberek. Fel kell építenie egy sor „sztorit” vagy anekdotát tipikus helyzetekről és arról, hogy ezek hogyan kezelhetők. Ezek formálisan esettanulmányként hasznosíthatók egy képzés során, vagy egyszerűen elmesélhetők a megfelelő pillanatban, hogy a hallgatók megértsék az adott pontot.

A képzés során lehetőség adódhat arra, hogy bővítse a „sztori-repertoárt”. Jó ötlet összegyűjteni egy sor kulcsfontosságú témát és azt, hogy ezeket hogyan kell kezelni, valamint a gyakran ismételt kérdéseket és a lehetséges válaszokat ezekre.

Egy képzési program azonban nem csak a tartalomról szól – éppen olyan fontos az is, hogy milyen módon adja elő az információkat. A leghatékonyabb tanuláshoz az emberek aktív bevonása szükséges. A tanulásnak ösztönzőnek kell lennie, és amennyire csak lehetséges, élvezetesnek is. Ez azt jelenti, hogy változatos tevékenységeket kell felhasználnia, és általában véve – ahol lehetséges – inkább kérdezze a hallgatókat, mint előadjon nekik!

Fontos azt is szem előtt tartani, hogy a tanulók nem „üres vásznak”. Már rendelkeznek tudással és tapasztalattal, és ha már dolgoztak a vendéglátóiparban vagy kiskereskedelemben egy ideig, ennek nagy része hasznos lehet a képzés számára is. Az ön egyik kulcsfeladata, hogy kényelmes és nyugodt atmoszférát teremtsen, ahol a hallgatók nyugodtan mernek kérdezni, információval szolgálni és megbeszélni az esetleges nehezebb témákat. Ez lehetővé teszi, hogy a hallgatók beszélgessenek egymással és a tanárral is. Ön is tanulhat új dolgokat! Mindazonáltal szükséges olyan módon irányítani a képzést, hogy mindenki merjen közreműködni, és ne legyen egyetlen ember sem domináns. Keményen kell dogoznia azért is, hogy biztosítsa, hogy minden információra és tevékenységre a meghatározott időkereten belül sor kerül.

E kézikönyv célja, hogy áttekintse az összes lépést a tervezésben, kivitelezésben, az órák megtartásában és a képzés reklámozásában a vendéglátó- és kiskereskedelmi szektor részére. Sok kérdést fog feltenni, és választási lehetőségeket kínálni. El kell döntenie, hogy mi a legmegfelelőbb azon személyek számára, akiket ön fog oktatni.

Ez a kézikönyv nem teszi önt képzési szakértővé. Javasoljuk, hogy ha fejleszteni akarja tudását és képességeit, akkor vegye fel a kapcsolatot az ezzel foglalkozó szakmai szervezetekkel tanácsadás és további képzések céljából. Ezekről a témákról további információ a szakértői publikációkban található. Tekintse meg a “További információk” oldalt.

**Ez a kézikönyv azok részére készült, akik képzést akarnak
szervezni a Felszolgálók Kézikönyve oktatása céljából.**



Egy képzés megszervezése

Minden képzés kezdete előtt fontos, hogy megfeleljen a célcsoport igényeinek. Hasznos lehet információt gyűjteni erről tipikus jelentkezőkkel való beszélgetés vagy kérdőív kiküldése révén.

A cél egy olyan általános program kidolgozása, amely inkább megfelel azon csoport igényeinek, amelyet oktatni kíván, mint az egyes személyek igényeinek, akikkel elbeszélgetett (az utóbbi a testreszabott képzés, ahol az egyes tanulók tudását és tapasztalatát figyelembe veszik, és a képzés ennek megfelelően kerül megtervezésre és kivitelezésre).

A tervezési szakasz összefoglalása

1. Kutatás

- kérdőív képzési szükségletek beazonosításáról (4. oldal)
- találkozás vendéglátóiparban dolgozó személyekkel
- gyakorlati adatok összegyűjtése a vendéglátóiparról, mint a vendéglátóhelyek száma és típusai (a helyi engedélyezési hatóságtól vagy a kormányzati statisztikai hivataltól).

2. Tervezés

- nézze meg az öt fő kérdést (5. oldal)
- döntse el, hogy egyféle képzést fog tartani mindenkinek vagy szükség van több fajtára
- döntse el, milyen hosszú lesz a képzés (a rövidebb vonzóbb a kereskedők részére).

3. A kurzus megalkotása

- körvonalazza fel a képzést. Minden órának tartalmaznia kell egy bevezetést, az óra tartalmát fejezetekre bontva, többféle tevékenységet (ld. 9. oldal) és egy ismétlési vagy felmérési szekcióval kell végződnie.



Kérdőív képzési szükségletek felmérésére

1. Milyen feladatokat tartalmaz a munkája? (jelölje be a megfelelőt)

Alkoholtartalmú italok kiöntése	
Vendégek rendelésének felvétele	
Tanácsadás vendégek részére étel- és italkínálatból	
Alkohol felszolgálása a vendégeknek	
Szükség esetén a vendégek kiszolgálásának megtagadása	
Takarítás	

2. Mit gondol, milyen tudásra van szüksége ahhoz, hogy biztonságosan tudjon felszolgálni alkoholt?

3. Milyen területeket kellene lefednie a képzésnek ahhoz, hogy ebben segítségére legyen önnek?

4. Van ön szerint olyan téma vagy információ, amelyet le kellene fedni a képzésnek és a korábbiakban nem kerültek említésre? Ha igen, mik ezek?

5. Ha részt venne a képzésben, milyen formában szeretné, ha tartanák azt?

(jelöljön be egyet)

- rövid egységek, 2 vagy több alkalommal előadva
- egy napos kurzus
- egyéb:

(jelöljön be egyet)

- független tanárok tartsák,
- fiatal vezető tartsa egy előre megalkotott képzési csomag felhasználásával
- egy helyi szakiskola tartsa

Köszönjük, hogy időt szánt e kérdőív kitöltésére.



Az 5 fő kérdés

A képzés sikere sok tényezőtől függ. Fontos, hogy eldöntse, pontosan mit akar elérni a képzéssel. Ehhez öt kérdést kell megválaszolnia:

Miért? - Miért akar egyáltalán képzést tartani? Mit akar elérni? Mit kellene a tanulóknak gondolniuk vagy tenniük a képzés befejeztével?

Mit? - Mi legyen a képzés tartalma? Mit tud előadni a rendelkezésre álló idő alatt? Milyen szellemi szinten határozza meg a képzést? Milyen felszerelésre, kiadott dokumentumokra, anyagokra lesz szüksége?

Ki? - Kit céloz meg a képzés? Milyen tényezőket kell majd figyelembe vennie, pl. szint, tudás, korábbi tapasztalat? Vegye figyelembe a tanulók várákozásait és személyes beállítottságát is.

Mikor? - A képzés időzítése megfelel-e nekik és önnek is? Vegye figyelembe, hogy az adott éven, héten és napon belül mikor legyen a képzés.

Hol? - Döntsen és készítse elő a környezetet. Vegye figyelembe a helységet, elrendezést, szüneteket, megszokásokat és hőmérsékletet.

Kulcsdöntések

Döntenie kell a következőkről:

- **Célcsoport**

Ki a célcsoport, pl. bárálkalmazottak vagy vezetők, vagy egy meghatározott típusú hely alkalmazottai, pl. kiskereskedelemben dolgozók.

- **Típus**

Lesznek-e variációi a kurzusnak a különböző típusú helyszínek számára, pl. kiskereskedelem, bárók, éjszakai szórakozóhelyek.

- **Hosszúság**

Meddig tartson a kurzus és egyben, vagy több részletben kerüljön leadásra. A legtöbb felszolgálóképzési program egy napos vagy rövidebb. A csak az alkalmazottak részére tartott programok rövidebbek, pl. 4 órák, szemben a 6 órás vezetői kurzusokkal. Egyesek jobban szeretik kettő vagy három részletben leadni a kurzust, pl. 2x3 órában vagy 3x2 órában. Lehetséges olyan kurzus létrehozása, amely rövid szakaszokban és egy hosszú egységben is leadható.

- **Teszt**

El kell döntenie, hogy lesz-e vagy sem teszt a kurzus végén. Egyes kurzusok csak képzéssel kezdődnek, majd ahogyan egyre ismertebbé válik a program, teszt is hozzáadásra kerül.

Ha úgy dönt, hogy tesztet is alkalmaz, a legjobb, ha egy megfelelő minősítő testülettel dolgozik együtt annak kidolgozása érdekében, amennyiben ez lehetséges. Bárány is legyen, a legtöbb résztvevő értékeli, ha kap bizonyítványt, még akkor is, ha ez csak a jelenlétet igazolja. Ez több formában is lehetséges. Tudja meg, hogy a célcsoport mit szeretne, egyesek részére egy kártya vonzóbb lehet, mint egy papír bizonyítvány.





Felelős
alkoholfelszolgálat:



Képzők Kézikönyve

Útbaigazítások és tippek: A kurzus időbeosztásának megtervezése

Egy kurzus megtervezésekor mindig hagyjon időt olyan dolgokra, mint:

- Késve érkezők az óra kezdetén
- Pár perccel elhúzódó szünetek
- Kis csoportokra feloszlás és a teljes csoport újbóli összehívása
- Tanulók kicsúszása a rendelkezésre álló időből feladatok vagy kis csoportos munkák esetén

Ezek egy része csökkenthető

- Legyen egyértelmű, amikor az időkeretre vonatkozóan ad eligazítást a hallgatóknak
- Legyen egy óra a teremben, amit mindenki lát, hogy megítélhesse az időt, ami hátra van egy feladatra/a szünetből/stb.
- Jelezze a hátralevő időt, pl. „öt perc van hátra”
- Ragaszkodjon hozzá, hogy a hallgatók befejezzék a feladatot, amikor az előírányzott idő letelt



Egy kurzuson használt gyakorlatok megtervezése

Mit akar elérni a kurzussal?

Tényeket akar közölni az emberekkel?

Megváltoztatni véleményüket vagy magatartásukat?

Képességeket nyújtani nekik?

Valószínűleg egy kicsit mind a hármat. Szükség lesz arra, hogy tényeket közöljön az emberekkel a törvényekről, amelyek az alkohol-eladást szabályozzák az országukban és az alkoholoról, mint anyagról. El kell érnie, hogy mindenki azonos véleményen legyen: az alkoholt felelős módon kell felszolgálni. Azt akarja, hogy az emberek gyakorlata javuljon és változtassanak azon, ahogyan tegyék a dolgokat annak érdekében, hogy felelős módon szolgáljanak fel alkoholt a vendéglátóhelyükön.

Az emberek megtanítása tényekre, véleményük vagy viselkedésük befolyásolása és képességek átadása a részükre különböző tanítási módszereket igényel.

Meg kell terveznie, hogy hogyan tudja legjobban előadni az információkat annak érdekében, hogy a résztvevők megértsék, megtanulják és emlékezzenek azokra. Íme néhány lényeges pont, amit figyelembe kell vennie.

1. A tanulók figyelmének fenntartása a kurzus folyamán

Az agy csak körülbelül 10-15 percig tud összpontosítani egy adott dologra. Ezt követően újra ösztönzésre van szüksége. Öntől, mint tanártól ez azt követeli meg, hogy minden 10-15 percben változtasson valamit.

- változtasson témát (pl. váltson egy más területre / tartson szünetet)
- változtassa meg a gyakorlat típusát (pl. kvíz / megbeszélés / olvasás / videó/ csoportfeladat / kis csoportos munka)
- változtassa meg az emberek elhelyezkedését a teremben (pl. kérjem meg őket, hogy mozgassák el a székeket / álljanak fel / állítson fel mindenkit és kérje, hogy nyújtózkodjanak / tartson szünetet)
- változtasson az információ előadásának módján (pl. PowerPoint / flipchart / video / képek / folyamatábra / lista / anekdota vagy történet)

A tanár maga is kell, hogy változtassa hangerejét vagy pozícióját (pl. ülni, állni), hogy megfeleljen a feladatnak és elkerülje, hogy unalmassá vagy monotonná váljon.



2. Az öt fő tényezője annak, ahogyan az agy emlékezik:

- jobban emlékszünk az események kezdetére vagy események első sorozatára
- ezzel egyezően jobban emlékszünk az események végére vagy események utolsó sorozatára
- az emlékezés hirtelen esik 24 óra elteltével, ha nincs ismétlés
- szokatlan dolgokra kiemelten jól emlékszünk
- erősebb az emlékezés olyan dolgokra, melyek egy történethez vagy nyilvánvaló helyzethez kapcsolódnak

Ennek megfelelően fontos, hogy olyan tevékenységeket alkalmazzunk, amelyek fentieket figyelembe veszik.

3. Fontos az ismétlés

Tudjuk, hogy rövidtávon az emlékezés gyorsan visszaesik ismétlés hiányában. Ez a hosszú távú memóriára is hatással van. Ha egy dolgot egyszer adunk elő, annak a 10 %-ára emlékszik az agy egy évvel később; hat alkalommal történő előadás esetén az emlékezés 90 %-ra emelkedik. A képzésnek tartalmazni kell összefoglalást, ismétlést és áttekintést.

4. Használjon multimédiát

Az agy két oldala – a bal és a jobb – különböző féle információkra reagál és raktároz el. A bal agyfélteke a logikai, míg a jobb a művészeti vagy kreatív tevékenységekkel foglalkozik. Az emberek látott, hallott és érzett információt tudnak tárolni. A képzők célja változatos feladatok és tevékenységek használata kell, hogy legyen, és ez által az agy különböző részeinek igénybevétele. Mivel az információ az agy több részében tárolódik el, a tanár megdöbbenéssel annak esélyét, hogy a tanulók emlékeznek majd a mondanivalójára.

Látás - képek, jelenetek, logók, diagramok, grafikák, listák, fotók, rajzok

Hallás - szavak, zene, hangok, hangsúlyok, beszélgetések

Érzés - érzések, illatok, ízek, tapintásos kísérletek, fájdalom/kényelem

Ha egy dolgot egyszer adunk elő, annak a 10 %-ára emlékszik az agy egy évvel később; hat alkalommal történő előadás esetén az emlékezés 90 %-ra emelkedik.



Tevékenységtípusok összefoglalása

Tevékenység típusa	Hogyan használható	Hasznos:		
		tények	vélemény és magatartás befolyásolása	képesség átadása
Anekdóták (történetek)	A történelem folyamán és minden kultúrában az emberek történetekből tanultak. Ezek lehetnek vicces vagy szokatlan történetek – az agy könnyebben emlékezik szokatlan dolgokra vagy olyanokra, amelyeket saját élményeinkhez köthetünk	✓	✓	✓
Kérdések	A kérdések használhatók a tudás aktuális szintjének megállapítására; annak leellenőrzésére, hogy az újonnan tanultakat megértették; a tanultak átismétlésére. Az olyan kérdések, amelyekre a tanulóknak ki kell dolgozniuk a választ jobban felkelti az érdeklődésüket és gondolkodásukat, ami azt jelenti, hogy nagyobb eséllyel fognak emlékezni a válaszokra. A rövid eldöntendő kérdések az egyetértés elérésére használhatók, valamint egy logikai érvelés megalkotására a vélemény befolyásolása céljából.	✓	✓	
Olvasás/előadás	A felolvasás tényközlésre alkalmas. Kis részvételt igényel a tanulóktól. A tanulókat ösztönözni lehet saját jegyzetek készítésére a felolvasás közben és/vagy az információt alá lehet támasztani kiosztott írott anyaggal. A legjobb kísérője ennek a vizuális segítség (ld. 28. oldal)	✓		
Írott kvíz	Az írott kvizeket ugyanolyan módon lehet használni, mint a szóbeli kérdéseket. Az írott kvizek biztosítják, hogy minden tanuló lehetőséget kapjon a válaszadásra. A kvizeket kis csoportokban a legjobb megtartani, ahol a tanulók beszélhetnek a társaikkal, amely által kisebb az esélye, hogy fészengnek a válasz nem tudása esetén.	✓	✓	
Megbeszélés	A beszélgetés tartható kis csoportokban vagy a társaság egészének	✓	✓	✓
Videó/DVD	A videoklippek információ előadására, vagy egy helyzet vagy képesség illusztrálására használhatók	✓	✓	✓
Képek/diagramok	Azt mondják, hogy „egy kép felér ezer szóval”. A képek segíthetnek a lényeges pontok tisztázásában és ezekre általában jobban emlékeznek az emberek.	✓	✓	
Szerepjáték	A szerepjáték helyzetek biztonságos környezetben való gyakorlásához használandók. Figyelni kell arra, hogy a visszajelzések az eljátszott karakterre vonatkozzanak, ne pedig személyesen az előadóra.		✓	✓
Ismétlés/összefoglalás	Ez fontos a kulcsfontosságú részek kiemelésére – az ismétlés nagyon fontos a memória részére. A korábban tanultak ismétlése lehetőséget ad a tanárnak arra, hogy a tárgyalás alatt álló aktuális témához kapcsolja azokat, és megerősítse a korábbi témákat az új dolgok viszonylatában, amelyről éppen beszél.	✓		
Esettanulmányok	Az esettanulmányok különböző pontok és folyamatok különböző részeit illusztrálhatják. A tanárnak minden információval tisztában kell lennie és képesnek lenni a kérdések megfelelő megválaszolására.		✓	✓
Akciótervek	Ez segíthet megteremteni az átmenetet, hogy a tanultakat átmentsék a tanulók munkahelyükre.		✓	✓
Játékok	A játékoknak világos tanulási céljaik kell, hogy legyenek. Ezeket sokszor „jégtörőként” használják a kurzus elején, hogy az embereket hozzászoktassák a közös munkához, és hogy felébressze őket.		✓	✓
Feladatok	A tanulóknak maguk részére kell megszerezni információt vagy képességet.	✓		✓



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

A kurzus tartalma

Kurzusterv

Minden kurzusnak kell, hogy legyen bevezetése, tárgyalása (ahol a tartalmat közlik) és egy befejezése.

1. Bevezetés

- megadni a tanulóknak a kurzus célját
- megadni a tanulóknak a kurzus időbeosztását (kezdet, vég, szünetek, stb.)
- lehetővé tenni az embereknek, hogy megismerjék egymást és önt
- megteremteni a szabályokat, amelyeknek megfelelően a kurzus folyni fog (pl ki kell kapcsolni a telefonokat?).

2. Tárgyalás

- Fedje le a kurzus témaköreit
 - italmérési jogszabályok
 - alkohol
 - megfelelő atmoszféra megteremtése
 - emberek kezelésének képessége
- próbáljon meg változatos gyakorlatokat alkalmazni (úgy, hogy egyik se legyen túl hosszú)
- Ha akarja, megváltoztathatja az egyes fejezetek sorrendjét (bár ez a sorrend többször kipróbált és általában jól működik).

3. Befejezés

- foglalja össze a kurzus fő pontjait
- adjon lehetőséget az embereknek a véleményük kifejtésére (értékelés).



Bevezetés

Ajánlatok a tevékenységekre:

- használjon diát vagy kiosztott anyagot, hogy lefedje: a kurzus körvonalait, beleértve az alapvető időbeosztást – a kurzus fő céljait (vegye ide az előnyöket, amiket a résztvevőknek ad a képzés)
- használjon egy bevezető feladatot, hogy az emberek egy kicsit megismerjék egymást és elengedjék magukat (ne feledje önmagát is bevinni ebbe)
- hajtson végre egy alapszabályok gyakorlatot, ahol az emberek felhoznak és megegyeznek azon szabályokban, amelyeket a nap során alkalmazni szeretnének, (pl. mindenki érjen vissza időben a szünetekről, telefonok legyenek kikapcsolva, stb.)

Példa játékra

Ezek különlegesen jók az emberek bemelegítésére a nap elején, vagy felfrissítésre, amikor csökken a figyelem szintje.

1. példa: „beszélő fal”, ahová a tanulók post-it-re felírják gondolataikat egy meghatározott témáról. Ezeket azután egyes témák szerint csoportosítva felragasztják egy táblára. Ez a játék bevezetője lehet a megbeszélési gyakorlatnak.

2. példa: „szótársítás”, a tanár mond, vagy kifüggeszt szavakat, és a tanulók mondanak/leírnak más szavakat vagy témákat, amelyeket az adott, a kurzus során tárgyalt szóval társítanak.

3. példa: „elkapósdí”, a csoport egy körben áll, a tanulók egymással szemben. Kérje meg a tanulókat, hogy mindegyikük gondoljon ki egy kérdést, ami már tárgyalásra került a kurzus során. A tanár kezd egy kérdés feltevésével és kiválasztva azt, akitől a választ várja, egy babzsák vagy egy puha labda dobásával az adott tanulónak. A nevet is mondhatja egyúttal, egyértelműsítve, hogy ki felé irányult a babzsák/labda.



Ajánlott tevékenységek a Felszolgálók Kézikönyve tartalmának leadása céljából

Ahogy már említettük, tevékenységek különböző variációit kell választani a kurzus egyes részeinek leadásához. A következők egy sor lehetőséget vázolnak fel a Felszolgálók Kézikönyve egyes fejezeteinek megfelelően. A lényeges tanulási pontok összefoglalója is feltüntetésre kerül. Biztosítsa, hogy ezek mindig tárgyalásra kerüljenek a kurzus során.

1. fejezet: Italmérési jogszabályok

Lényeges pontok

1. Az alkohol eladása és fogyasztása sok országban törvény által korlátozott. Ez magában foglalhat korlátozást az eladási időszakra és a korhatárra, amely mellett az emberek vásárolhatnak és fogyaszthatnak alkoholt.
2. A legtöbb ország azt mondja, hogy az ittas vendégeknek nem lehet több alkoholt kiszolgálni. Ez azért van, mert az ittas személyek több problémát okoznak maguknak, az üzletnek és más vendégeknek.
3. Alkalmazni kell különféle rendszereket annak érdekében, hogy ne sértse meg a jogszabályokat.

Az 1. fejezet nagy része tényekről szól. Az utolsó feladat beszélni a bevált gyakorlatokról, amely a viselkedés befolyásolását célozza.

Ajánlott tevékenységek:

- adja ki a kurzus előtt elvégzendő feladatként a tanulóknak, hogy tudják meg, mik a jogszabályok az ön országában vagy helyi szinten. A kurzus során vegyék végig, hogy mire jutottak, javítsa ki az esetleges hibákat és egészítse ki az esetleges hiányosságokat.
- tartson előadást arról, hogy mik a jogszabályok a vendéglátásra vonatkozóan, ha lehet, kiosztott anyaggal alátámasztva.
- Tartson kvízt arról, hogy mennyit tudnak már a hallgatók. Menjenek végig az összes válaszon és töltsse ki az esetleges hézagokat.
- Használjon videót vagy képeket/diagramokat, amelyek általános sértéseket tartalmaznak, amelyeket a tanulóknak észre kell venniük. Menjenek végig a válaszokon, és töltsse ki az esetleges hézagokat.
- Tartson megbeszélést arról, hogy milyen rendszerek állnak már a tanulók rendelkezésére a munkahelyükön annak biztosítására, hogy jogszabályi keretek között maradnak.
- Kérje fel a tanulókat bolti/házi szabályzat írására a saját vendéglátóhelyük részére akár a kurzus alatt, akár kurzus utáni feladatként. Ez azon rendszereket kell, hogy lefedje, amelyekkel rendelkeznek, vagy amelyeket létrehozhatnak annak biztosítására, hogy nem szegik meg a jogszabályokat.
- Adjon elő történeteket a tanulási pontok illusztrálására.



Példatevékenységek az “Italmérési Jogsabályok” fejezethez

Példa egy anekdotára (vagy történetre)

A következő történet annak illusztrálására szolgálhat, hogy bár lehet valami jogszerű, de nem biztos, hogy az szociálisan felelősségteljes is.

Skóciában a jelenleg hatályos törvények alapján 18 éves kortól lehet alkoholt vásárolni. Van egy kivétel, amely lehetővé teszi a 16 és 17 évesek számára, hogy alkoholt vásároljanak étel mellé egy bár étterem részében. Csak korlátozott mennyiségű alkohol engedélyezett, és csak bizonyos fajta alkohol.

A helyi 16-17 évesek megismerték ezt a szabályt, és helyi bárókba kezdtek járni étkezni. Egyesek alkoholt fogyasztottak az ebédhez. A tanárok észlelték, hogy a gyerekek az iskolába visszatérve nagyon álmosak voltak és képtelenek koncentrálni az órán!

Bár senki nem szegte meg a jogsabályt, az volt az általános vélekedés, hogy a vezető nem felelős módon cselekedett azzal, hogy alkoholt szolgáltat fel fiataloknak ebédidőben és ennek megfelelően arra kérték, hogy többé ne tegye ezt. Amikor a problémát elmagyarázták a vezetőnek, örömmel hagyott fel a fiatalok alkohollal való kiszolgálásával.

Példa írott kvízre

A kvizek többféle formája lehetséges, a feleletválasztós tesztől a kifejthető kérdésekig. Könnyebb a tudás felmérése és valójában könnyebb osztályozni és visszajelzést adni, ha a kérdésekre adható válasz vagy egyértelműen helyes vagy nem.

Példák feleletválasztós tesztre

A bevált gyakorlat a zárórára magában foglalhatja a következőt:

- (a) rákiabálni a vendégekre, hogy távozzanak – elege van belőlük, és haza akar menni
- (b) dupla adagot felszolgálni utolsó rendeléskor
- (c) barátságosnak és kedvesnek maradni a vendégekkel, és illedelmesen megkérni, hogy fejezzék be italaikat és távozzanak
- (d) hagyni a vendégeket, amíg szeretnék, hogy befejezzék az italukat.



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

2. fejezet: Alkohol

Lényeges pontok

1. Az alkohol depresszáns drog. Befolyásolja az agyfunkciókat.
2. Fokozatos és megfigyelhető jelei vannak annak, amikor az emberek túl sokat isznak. A felszolgálóknak tisztában kell lenniük ezekkel, és tudniuk kell, mikor hagyják abba a vendégek kiszolgálását alkohollal.
3. A részegség szintjeit befolyásolja az ember neme, az ételfogyasztás, az ellenállóképesség és a testméret.
4. Az alkohol nem megfelelő fogyasztása széleskörű egészségügyi és szociális problémákhoz vezethet.
5. Az egyes alkoholfajták erőssége nagymértékben különbözhet. Hogy össze tudjuk hasonlítani ezeket, az abszolút etanoltartalom grammban mért mennyiségét kell figyelembe venni.

A 2. fejezet egy része tényekről szól, de sok eleme a vélemény és magatartás befolyásolásáról.

Javaslat tevékenységekre:

- tartson kvízt annak felmérésére, hogy mit tudnak már a tanulók. Menjenek végig a válaszokon és töltsék ki a hiányosságokat.
- Adja elő az alkohollal kapcsolatos tényeket előadás formájában, lehetőség szerint kiosztott anyaggal alátámasztva. Lehetséges egyes anyagok beszerzése egyes témákról szakintézményektől – pl. egészségügyi ügynökségek adhatnak alkohollal szóló információt, vagy a rendőrség adhat tájékoztatást az ittas járművezetéséről.
- Használjon videót vagy képeket/diagramokat az alkohol általános hatásairól. Mutathat egy embert, amint egyre részegebb lesz és kérheti a hallgatókat, hogy válasszák ki azt a fázist, amelyben már nem szolgálnának fel alkoholt. A testet ábrázoló képet/diagramot is használhat, és kérheti a tanulókat, hogy mutassák meg, szerintük hol kerül feldolgozásra, vagy mely testrészekre van szerintük hatással az alkohol.
- Kérje meg a hallgatókat, hogy nevezzenek meg vagy töltsenek ki egy közös italt, elmondva, milyen erős az és milyen mennyiségben kerül felszolgálásra, valamint – a formula alkalmazásával – számolják ki, hány gramm alkohol van benne.
- Tartsanak megbeszélést arról, hogy munkahelyükön milyen rendszert alkalmaznak már a tanulók az italok kimérésére.
- Meséljen történeteket az egyes pontok illusztrálására, vagy kérdezzen rá az emberek saját tapasztalataira, pl. beszéljenek arról, hogy a részegség milyen jeleit észlelték már a tanulók a vendégeiken.
- Adjon statisztikát a hallgatóknak az alkohollal összefüggő problémákról (pl. egészség, balesetek, bűncselekmények) akár előadás formájában, akár kiosztott anyagban. Szakértőket is felkérhet, mint a helyi rendőrség vagy egy kórház baleseti és sürgősségi osztályának alkalmazottja, hogy beszéljen az alkohol hatásáról azokra az emberekre, akikkel foglalkoznak.
- Tartson beszélgetést, tényekkel alátámasztva, arról, hogy mennyi alkohol kell egy személy járművezetési képességének befolyásolásához.



Példatevékenységek az Alkohol fejezethez

Példa beszélgetésre

Azon lényegi pontoknak, ahol beszélgetést alkalmaz képzési eszközként, kell, hogy legyen eleje, vezető és fókuszpontjai és végpontja is gondolatban, mielőtt neki kezdene.

A cél az, hogy a csoport megnyíljon, gondolatokkal és ötletekkel egy témáról, ezért ez a megoldás inkább csak akkor alkalmazandó, ha a kurzus már folyik egy ideje, mint első dologként. Ezáltal a tanulók jobban hozzászólnak a beszélgetéshez és kevésbé szegyenlősek.

Pl. beszélgetés az italmérési jogszabályokról

Kezdés: Miért vannak italmérési jogszabályok?

Ha senki nem válaszolja, hogy az eladás ellenőrzése miatt...

Pontosító kérdés: Megfelelő dolog számunkra minden nap egész nap fogyasztani alkoholt?

Vezető kérdés: Miért kell ellenőrizni?

Többféle válasz, cél találni valakit, aki azt feleli, „mert az alkohol drog”.

Befejezés: Az alkohol drog, amely befolyásolja az agyműködést és az emberek magatartását, azért ellenőrzése szükséges.

Példák kérdésekre

A kérdések lehetnek kifejtendőek vagy eldöntendőek.

Az eldöntendő kérdések „igen” vagy „nem” választ tehetnek lehetővé. A rövid eldöntendő kérdések egyetértés elérésére és logikai érvelés megalapozására használhatók a vélemény befolyásolása céljából. Például: „Egyetért azzal, hogy a túl sok alkohol árt az embernek?”

A kifejtendő kérdések hosszabb választ igényelnek és a legtöbb egyéb helyzetben használhatók, pl. az aktuális tudásszint felmérésére és annak ellenőrzésére, hogy a tanulók értik-e az előadottakat. A kifejtendő kérdések gyakran kezdődnek mi, hogyan, ki, mikor szavakkal.

Példa képre/diagramra

Használhatók jelek fokozatos sorozatára, amelyek egy alkoholt fogyasztó személynél megfigyelhetők.



felengedés



nyugodt



bizonytalan



emlékezetvesztés



egyensúlyvesztés



kóma



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

3. fejezet: A megfelelő atmoszféra megteremtése

Lényeges pontok

1. A környezet nagy hatással van arra, hogy a fogyasztók hogyan éreznek egy hellyel kapcsolatban és ennek megfelelően hogyan viselkednek. Ez magában foglal standardokat a felszolgálásra és a hely fenntartására vonatkozóan.
2. A házi vagy bolti politika nem csak világos összefoglalót tartalmaz a törvényekről, amelyeket az alkalmazottaknak és a vendégeknek be kell tartaniuk, de iránymutatást is adhat arra, hogy mire számíthatnak a helyszínen.
3. Egy sor tényező van, amely csökkenni az agresszió vagy rossz magatartás esélyét a vendéglátásban és egy sor olyan tényező is van, amely rontja a vendégek magatartását. A helyeknek rendelkezniük kell olyan rendszerrel, amely minimalizálja a kockázati tényezőket és a jó gyakorlatot népszerűsíti.
4. Különösen fontos a záróra felelősségtejes kezelése az üzletet, a személyzetet, a vendégeket és a szomszédokat érhető problémák megelőzése végett.

A 3. fejezet nagy része a vélemény és magatartás befolyásolásáról szól és képességek átadásáról tanulóknak, hogy magabiztosan végezzék munkájukat. Néhány tény is szerepel.

Ajánlott tevékenységek:

- Adjon ki egy feladatot a tanulóknak a kurzus előtt vagy után arra, hogy tekintsék meg a vendéglátóhelyek atmoszféráját, a vendégek kiszolgálását és a kölcsönhatásokat, majd gondolják át, hogy mire jutottak. Ezeket aztán meg lehet vitatni az órán, vagy meg lehet kérni a tanulókat, hogy vonják le maguk a következtetéseket.
- Kérje meg a tanulókat, hogy készítsenek listát arról, hogy mi zavarja őket, amikor vendégek valahol, és beszéljék meg, hogyan lehet csökkenteni vagy megelőzni ezeket a problémákat.
- Adja elő a tényeket arról, hogy hogyan befolyásolható az alkohollal összefüggő magatartás a vendéglátóhelyeken, lehetőség szerint kiosztott anyaggal alátámasztva.
- Kérje meg a hallgatókat, hogy írjanak bolti vagy házi politikát saját munkahelyükre akár a kurzus alatt, akár kurzus utáni feladatként.
- Tartson beszélgetést arról, hogy a tanulók munkahelyén milyen megoldásokat alkalmaznak a problémák minimalizálására. Itt koncentrálnak egyes különös területekre, mint például a záróra.
- Adjon elő egy esettanulmányt vagy kérjen a tanulóktól történeteket saját tapasztalataikból vendégekkel való bánásmód terén.
- Kérje fel a tanulókat egy akcióterv kidolgozására azon pontokra vonatkozóan, amit a gyakorlatban meg akarnak valósítani a vendéglátóhelyen (különösen alkalmas a vezetők részére).



Példatevékenységek a „Megfelelő hangulat megteremtése” fejezetben

Példa feladat kiadására

Egy feladatot általában a képzést megelőzően vagy ezt követően készítenek el, ez lehet információgyűjtés vagy a tanultak alkalmazása. A feladat lehet gyakorlati, pl. visszamenni a bárba és megvalósítani valamilyen politikát, vagy lehet írásbeli, pl. leírni a területünkön hatályos jogszabályokat a részegségekre vonatkozóan.

Példa esettanulmányra

Az esettanulmányok hasznosak arra, hogy a kurzuson a való világból adjunk példákat, vagy olyan élethelyzeteket adjunk elő, amelyek a valós életen alapulnak. Például:

Egy lány bulija

Szerda éjjel van, és Zsófinak ma van a születésnapja. Egy csoport baráttal, akiket egyetem óta ismer, elmennek szórakozni. Egy jó kis szórakozóhelyre mennek, ahol a DJ a legújabb slágereket játssza, és röviditalokat és koktélokot szolgálnak fel. Egy különleges ajánlat van a pultnál, ha duplát vesz az ember, csak kicsit kell többet fizetni, mint egy italért. Gyorsan kiszámolják, hogy ez csak a harmada a második ital teljes árának, ezért élnek a lehetőséggel és dupláznak. Ahogy telik az idő, egyre inkább a részegség jeleit mutatják, és láthatóan remekül szórakoznak együtt. Andi, Zsófi barátnője megkérdezi Zsófitól, hogy akar-e még egy ital, mire ő ezt elutasítja, azt felelve, hogy most már nyugiban marad, és elég részegnek érzi már így is magát. Amikor Zsófi elmegy a mosdóba, a barátai a pulthoz viszik az italát, és arra kéri a felszolgálót, hogy öntsön még egy vodkát az italába. Az alkalmazott így tesz, és ez több alkalommal is megtörténik az este alatt. Kicsivel a zárás előtt az egyik alkalmazott látja, amint Zsófi a falnak esik, és egy férfi csókolja, aki nem tagja a baráti társaságnak, amellyel Zsófi lejött a helyre. Barátai elmenni készülődnek, és egyikük céloz arra, hogy Zsófinak „szerencséje van” a születésnapján!

Olvassa el a fenti esettanulmányt, és ezt követően beszéljék meg az alábbi kérdéseket.

1. Történt jogszabálysértés?
2. Mik a fenti helyzet veszélyei?
3. Milyen politikákat vezethet be a bár az ilyen helyzetek megelőzése végett?



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

Példa akciótervre

Kérje fel a résztvevőket, hogy írjanak le egy vagy két dolgot, amelyet megtehetnek a munkahelyükre visszatérve, amely segíthet a jogszabályok betartásának biztosításában. Ez jól működhet, ha egy beszélgetést követően kerül rá sor, amely során megtárgyalják, hogy más tanulóknál milyen rendszer van már életben – megoszthatják egymással a bevált gyakorlatokat.

Minden akciótervnek az angol rövidítés szerint SMART-nak kell lennie azaz pontosnak, mérhetőnek, elérhetőnek, valószínűnek és időhöz kötöttnek.

Az alábbiak segíthetnek abban, hogy követendő példával szolgáljon a tanulóknak.

Cselekmény leírása	Üzlet/Házi szabályzat írása
Pontos	Fel fogom sorolni a lényegi pontokat a jogszabályokról és a jó gyakorlatról. Minden ponthoz íni fogok egy iránymutatót a teljes személyzet részére, hogy mutassa, mit fogunk tenni annak biztosítására, hogy a jogszabály adta keretek között maradjunk. Adok egy másolatot e szabályzatról minden egyes alkalmazottnak és át is beszélem velük azt.
Mérhető	Ellenőrizni fogom, hogy az alkalmazottak követik-e az iránymutatót, kérdéseket feltéve nekik és megfigyelve, hogy miként bánnak a vendégekkel.
Elérhető	Igen
Valószínű	Igen
Időhöz kötött	Egy héten belül megírom a szabályzatot és kiadom minden alkalmazottnak. Három hét múlva kérdéseket teszek fel a személyzetnek és megfigyelem, hogyan bánnak a vendégekkel. Ezt hat hét múlva megismétlem.



4. fejezet: Emberekkel való bánásmód

Lényeges pontok

1. Tudni, hogyan lehet felismerni a problémák korai jeleit lehetővé teszi a felszolgálóknak, hogy közbelépjenek és megelőzzék annak fokozódását.
2. A vendégek panaszainak kezelése és a kiszolgálás megtagadása képesség, amely megelőzheti konfliktus kialakulását..
3. A vendéglátóhelyeknek rendelkezniük kell tervvel egyes helyzetek kezelésére, amelyeknél magasabb a konfliktus kockázata.
4. A felszolgálóknak tudniuk kell, hogyan cselekedjenek konfliktushelyzetben a felek lenyugtatása céljából.

A 3. fejezet nagy része a vélemény és magatartás befolyásolásáról szól és képességek átadásáról tanulóknak, hogy magabiztosan végezzék munkájukat. Néhány tény is szerepel.

Ajánlott tevékenységek:

- Adjon ki feladatot a tanulóknak a kurzus előtt vagy után arra, hogy tekintsék meg a vendégek panaszait, azt, hogy hogyan kezelték ezeket és mi lett az eredmény. Ezeket meg lehet beszélni a kurzus alatt, vagy a tanulók levonhatják maguk a következtetést.
- Használjon szerepjátékot annak gyakorlására, hogy hogyan kezeljük a különböző helyzeteket. Ez fókuszálhat különös nagy kockázatú helyzetekre, mint például a nagyobb csoportok.
- Használjon szerepjátékot/színjátékot vagy képeket/diagramokat a jó és rossz testbeszéd demonstrálására.
- Használjon videót vagy képeket/diagramokat hogy átbeszéljenek nehéz vagy gyakori szituációkat. Nézzék meg, mik a figyelmeztető jelek; mikor lehet közbelépni; milyen bevált gyakorlat van az adott helyzetre; mit kell elkerülniük a felszolgálóknak ilyen helyzetben; milyen fajta segítségre lehet szüksége a felszolgálóknak.
- Tartson beszélgetést arról, hogy a tanulók munkahelyén milyen rendszert alkalmaznak a problémák minimalizálására.
- Kérdezzen a tanulóktól történeteket saját élményeikről a vendégek kezelése terén.
- Beszéljék meg, mi működik jól, amikor a vendégekkel foglalkozunk, és mi nem.



Felelős
alkoholfelszolgálat:



Képzők Kézikönyve

Példatevékenységek az „Emberekkel való bánásmód” fejezethez

Videó/DVD

Ezek különösen jó eszközök való életből származó jelenetek bemutatására és bevált/rossz gyakorlatok szemléltetésére.

A képzési információról és forrásokról a következő weboldalon talál példákat: www.efrd.org

Példa szerepjátékokra

A szerepjáték kis csoportos gyakorlatként kivitelezhető, ahol mindenki egyidőben részt vesz, inkább, mint hagyni két vagy három embert „előadni” nézők előtt, amely sok ember számára kényelmetlen lehet. Ha a szerepjátékokra kis csoportokban kerül sor, érdemes egy személyt megfigyelőként bevonni az egyes csoportokba. Például egy felszolgálóval és egy vendéggel. A megfigyelők visszajelzéseket adhatnak a nagy csoport részére a kulcsmomentumokról, amiket megfigyeltek, pl. testbeszéd, kulcsmondatok, stb.

A szerepjátékot használhatja a Felszolgálók Kézikönyve 4. fejezetének oktatására, például egy személy lehet a báralkalmazott, egy az ittas vendég és egy harmadik, aki megfigyeli, hogyan kezeli az alkalmazott a helyzetet.

Ismétlés

Fontos dolog átismételni a kurzus fő pontjait, az segíti a tanulást. Hasznos az is, ha hagyunk időt az embereknek, hogy gondolkozzanak azon, amit tanultak és legyen lehetőségük visszajelezni.

Készíthet értékelési kérdőívet is ezalatt az idő alatt. További érkelést is készíthet, mint például visszatérni a tanulók egy részéhez egy meghatározott idő elteltével (pl. 2-3 hónap). Ezzel ellenőrizheti, hogy a tanultakat valóban alkalmazzák-e a munkahelyen.

Példa az ismétlésre - villámkérdések, összefoglaló pontok kifüggesztése.

Lásd még a „Kurzus után” fejezetet és az érkelési kérdőívet a 33-34. oldalon.



A kurzus reklámozása

A fentiekkel véget ért a kurzus szervezése. Ezt követően természetesen reklámot kell csinálnia a kurzus részére, majd megtartani magát a kurzust.

Hogy a megfelelő emberek vegyenek részt a kurzuson, hatékony marketing szükséges.

Biztosítani kell, hogy az emberek megjelennek a képzésen, korrekt információkkal rendelkezzenek, és elérhető legyen számukra bármely anyag, amely elég érdekes módon leírja a kurzust ahhoz, hogy ösztönözzön a részvételre. A következő pontok hasznosak lehetnek ennek véghezvitelében:

- **Célpiac** – értse meg a célcsoportot és annak igényeit.
- **Hasznok** – hangsúlyozza az alkalmazottak képzésének előnyeit – miként releváns ez, hogyan segíthet nekik?

A lehetséges pontok közül néhány:

- segít megvédeni az italmérési engedélyt és csökkenti jogszabály megsértésének az esélyét
- segít a színvonal emelésében és növeli a professzionalizmust
- csökkenti a személyzet gyakori cserélődését.

Bizonyítékok támasztják alá, hogy ahol magas a személyzet cserélődésének aránya, ott a képzés révén az emberek megbecsültebbnek és magabiztosabbnak érzik magukat, és kisebb az esélye, hogy távoznak.

- **Különítsen el és célozzon hatékonyan** – pl. a helyszínek típusa, földrajzi terület, alkalmazottak tapasztalata alapján. A különböző piacszegmensek különböző szükségleteket fognak mutatni, és ezáltal szükségessé válik egy testreszabott megközelítés.
- **Verseny** – ismerje fel, hogy vannak a termékének ellenfelei, pl. más képzések, idő, pénz, érdektelenség, és próbálja meg vonzóbbá tenni a saját ajánlatát.
- Biztosítsa, hogy a terméke megfelelően beárazott, terjesztett és reklámozott a kiválasztott célcsoporthoz.
- Ahol lehetséges, biztosítsa, hogy a kiküldött e-mailek személyre szabottak legyenek, és mindig kövesse nyomon a mailt, ha lehet, telefonhívással.
- Folyamatosan ellenőrizze és értékelje a megközelítésének sikerességét és módosítson, ha szükséges.



Felelős
alkoholfelszolgálat:



Képzők Kézikönyve

A kurzus megtartása

Egy kurzus megtartásánál van egy sor lényeges tanári képesség, amelyeknek tudatában kell lenni és megpróbálnia használni a képzés folyamán. A kulcselemek többek között:

Atmoszféra

A képző célja olyan hangulat biztosítása a teremben, amely a kezdetektől segít fesztelenné tenni a tanulókat. Tudnia kell, hogy sok ember talán már régóta nem volt tanulói helyzetben, azért feszültek lehetnek, és támogatásra van szükségük.

Fizikai atmoszféra

- A terem berendezése része az atmoszférának, amiatt, ahogyan a tanulók részvételét befolyásolja (lásd 8-9 oldal).
- Hőmérséklet ne legyen sem túl meleg, sem túl hideg.
- Rendszeres szüneteket tervezzen be.
- A megszakításokat a lehető legkisebbre kell csökkenteni – pl. külső zajok vagy a szobába bejövő személyek a tanárnak vagy a tanulóknak szóló üzenetekkel.
- A világítás legyen megfelelő – sem túl sötét, sem túl fényes.
- Hasznos lehet jelzések használata az emberek megfelelő terembe irányítására és egy jelzés a teremben, amely üdvözli a résztvevőket – ezzel megbizonyosodhatnak róla, hogy a jó teremben vannak.

Érzelmi atmoszféra

- Nyújtson megelőzően információt - pl. a nap időbeosztása, helyszín, öltözködési elvárás, leadandó anyag, kurzus tartalma, értékelés.
- Üdvözöljön minden egyes tanulót, és lehetőleg társalogjon velük egy kicsit, amikor belépnek a terembe. Ez azt mutatja a résztvevőknek, hogy érdeklődnek irántuk, megközelíthetőbbé teszi az oktatót és segíthet megtörni a jeget.
- A kurzus kezdete különösen fontos, mivel a kezdés érzelmi atmoszférája befolyásolja a kurzus további részének hangulatát.
- A tanár mosolyogjon – ez közelebb hozza a hallgatókhoz, és úgy érzik majd, hogy szívesen látják őket.
- Tartson jó bevezetőt. A képzőnek be kell mutatnia önmagát és kérnie, kell, hogy a résztvevők mutatkozzanak be; áttekintést kell adnia a kurzusról, arról, hogy mire számíthatnak, az időbeosztásról, esetleges viselkedési szabályokról és más részleteket – például, hogy hol találhatóak a mosdók, mikor lesznek a szünetek. Ha a tanulók tudják, mire számítsanak, megelőzhető, hogy feszengjenek és segít ellazítani őket.
- Használjon egy sor olyan technikát, amely mindenkit ösztönöz arra, hogy hozzászóljon az órához – a következő oldalakon részletesen tárgyaluk ezt.
- Kerülje el, hogy barátok dolgozzanak együtt vagy külön csoportban, mert ilyen esetben nagy eséllyel kevésbé figyelnek a tanulásra.

Használjon egy sor olyan technikát, amely mindenkit ösztönöz arra, hogy hozzászóljon az órához



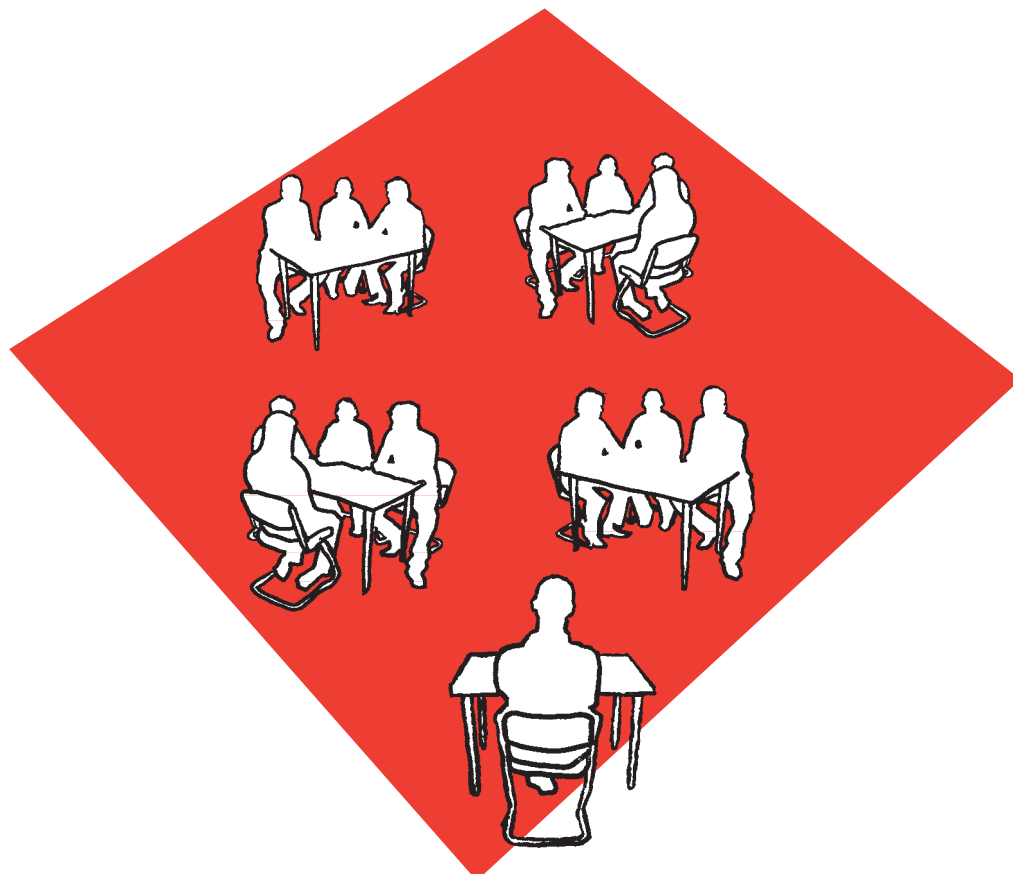
A terem berendezése

Többféle lehetőség van arra, hogy hogyan rendezzük be a termet, és mindnek vannak előnyei és hátrányai attól függően, hogy mit akarunk elérni.

Szoba elrendezése	Szemkontaktus	Könnyű láthatóság	Kölcsönhatás ösztönzése	Nyitott környezet	A tanár könnyen mozoghat a teremben
Kis csoportok			✓		✓
Színház elrendezés	✓	✓			
Kerekasztal elrendezés	✓	✓	✓		
Patkó/U alak	✓	✓	✓	✓	✓

Kis csoportok

Asztalok használata, bár hasznos bármilyen padot igénylő munkához, elzárja egymástól a résztvevőket. A csoportok nehezebben látják egymást, amikor vissza akarnak jelezni az egyes tevékenységekről.





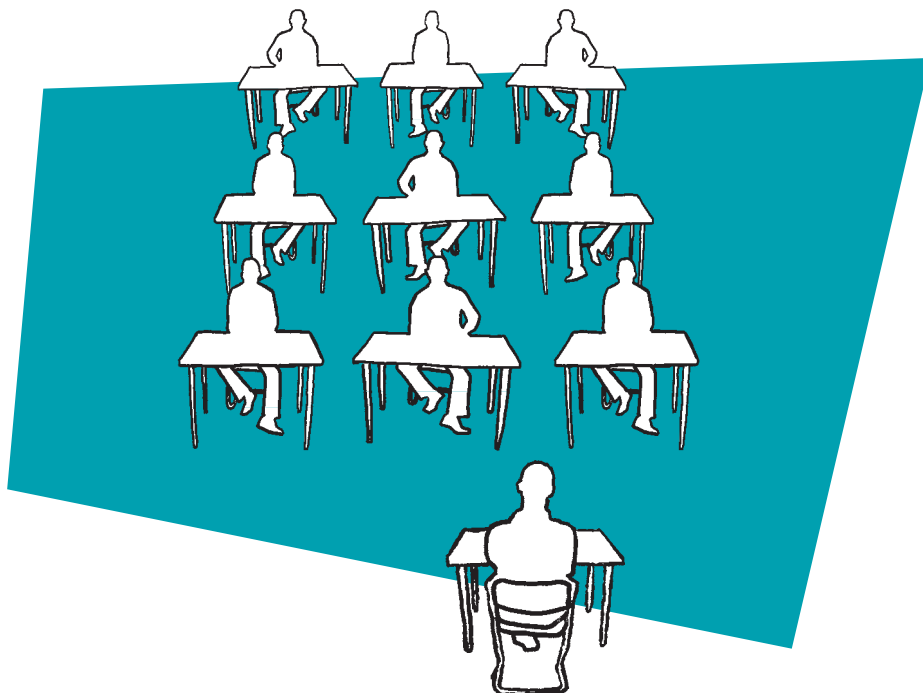
Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

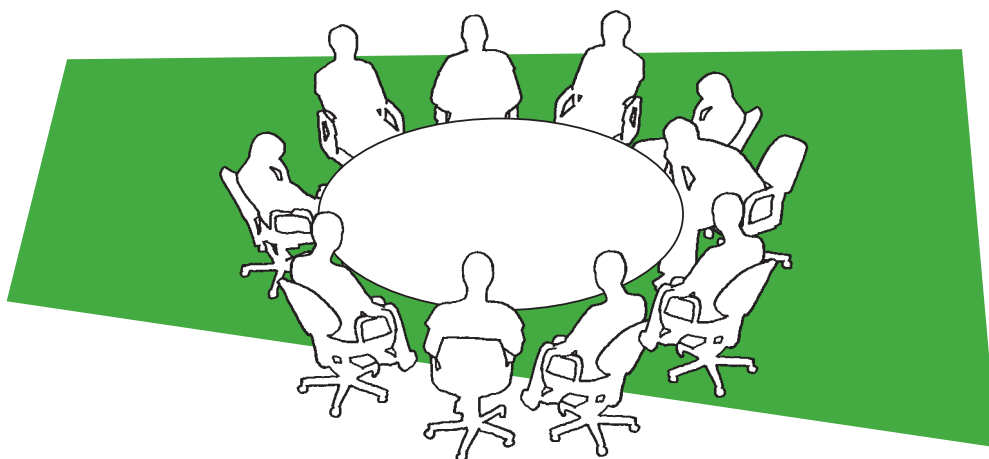
Színház elrendezés

Itt nincs szemkontaktus a tanulók között. Ez nem ösztönzi a beszélgetést, mozgást vagy az egyenlőség érzetét.



Kerekasztal stílus

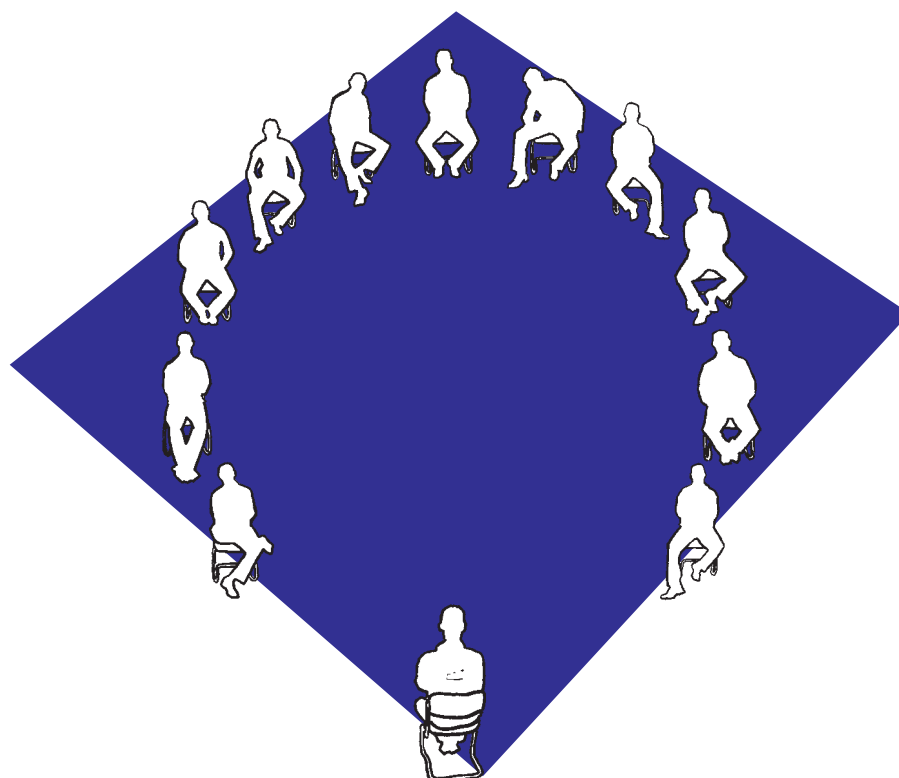
Nagy csoportos megbeszélésekhez. Merev ülésrend, amely a kis csoportos munkát nehezíti. Ha elég hely van a szobában, hasznos lehet kis csoportoknak területet elkülöníteni a hátsó részben vagy a sarkokban.





Patkó vagy „U” alak

A tanárnak van szemkontaktusa minden tanulóval és mozoghat közepén, hogy külön-külön is beszélhessen az emberekkel.



Szemkontaktus és ahol az emberek ülnek

Általános szabály, hogy a szemkontaktus a kommunikáció kulcsa. Minél több szemkontaktus van a tanuló és a tanár vagy a csoport többi tagja között, annál jobban fog a tanuló hozzájárulni az órához. Ennek ellentéte is igaz: ahol a tanulónak nincs sok szemkontaktusa a tanárral, kevésbé fog részt venni az órán.

A tanár beazonosíthatja a hangosabb/magabiztosabb tanítványokat és a csendesebb/szerényebb tanulókat az alapján, hogy hová ülnek a teremben a tanárhoz képest. (ezt természetesen befolyásolhatja az is, ha a tanuló tagja egy csoportnak és a barátaival ül). Ezt a patkó/U alakban a legkönnyebb látni. A hangosabb tanulók általában az U betű alján foglalnak helyet – a szoba végén, pont a tanárral szemben, vagy az U betű valamelyik szárának végén – a tanár mellett. A csendesebbek a hátsó sarkokba ülnek, az U betű tanárnak fenntartani velük a szemkontaktust.



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

Ahová a tanulók ülnek és a mozgás

Egy képzési programban a tanulók általában azokkal ülnek együtt, akiket ismernek. Ez jelentheti:

- kis csoportokban.
- ha egy személy egyedül jön, nem lesz kivel beszélgetnie.
- egy csoport dominálhatja a tanórát.

Az emberek általában ugyanarra a helyre térnek vissza minden esetben és azt gondolhatják, hogy a hely, ahol eredetileg ültek, az „övék”. Hasznos mozgatni az embereket:

- hogy ösztönözzük őket a másokkal való munkára.
- biztosítani, hogy senki nem tud „elbújni” vagy dominálni.
- biztosítani, hogy mindenki egyenlő módon részt vesz.

Mozgás

A fizikai aktivitás segít az agy aktív tartásában és megelőzi, hogy a tanulók elálmosodjanak. Rendszeres lehetőséget adni arra, hogy felkeljenek és körbesétáljanak az emberek hasznos lesz a tanuláshoz. Ezt több módon lehet elérni:

- rendszeres szünetekkel.
- a teát/kávét/üdítőt külön helyezni, hogy a tanulóknak fel kelljen kelniük és mozogniuk, ha inni akarnak.
- gyakorlatokat csinálni, amely magában foglalja a mozgást a termen vagy épületen belül egy információ fellelése céljából.
- egyes feladatokhoz arra kérni a tanulókat, hogy álljanak fel és mozgassák a székeiket.

A tanárnak tisztában kell lennie, hogy mikor akarja, hogy a tanulók mozogjanak, mennyi ideig és mit vigyenek magukkal (toll, papír, ital, minden). Hasznos lehet helyet elkülöníteni a kabátoknak és/vagy táskáknak.



Eszközök használata

Általános információk

- Biztosítsa, hogy minden résztvevő lássa az előadást.
- Ne álljon az eszköz elé.
- Osszon ki anyagokat vagy kérje meg a tanulókat, hogy jegyzeteljenek.
- Ne forduljon hátra, hogy a képernyőről vagy prezentációról olvasson (ezzel elveszíti a szemkontaktust a tanulókkal, akik nem is hallják önt jól ebben az esetben).
- Ne olvassa fel az előadását – ezzel nem nyújt további információt ahhoz képest, amit a tanulók maguk is elolvashatnak. Próbálja meg ezzel szemben kiegészítő információkat szolgáltatni, amely segít értelmezni az előadás egyes pontjait.
- A prezentációnak elég nagyoknak kell lennie ahhoz, hogy a tanulók megfelelően lássák, ez tehát függ a tanulók számától, a terem nagyságától, stb.
- Ellenőrizze, hogy jól látnak és hallanak az emberek, a leghátsó személy megkérdezése által.

Különböző típusú prezentációk alkalmazhatók.

Prezentáció fajtája	Előnyök								
	Előadás tartása	Beszélgetés rögzítése	Tanulók általi hasznosításra	Méretnövelés, hogy megfeleljen a teremnek	Előre elkészíthető	Helyesírás ellenőrzés	Egyes pontos kiemelése	Korábbi és aktuális pontok bemutatása	Kikapcsolt, elrejtett, amikor nincs használatban
Flipchart	✓	✓	✓		✓		✓	✓	
Tábla	✓	✓	✓		✓			✓	
PowerPoint	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Írásvetítő	✓	✓		✓	✓		✓		✓
Elektronikus kiadvány-szerkesztő	✓				✓		✓		✓

Legyen felkészülve esetleges nehézségekre az eszközökkel azáltal, hogy előkészít kiegészítő lehetőségeket, mint például kiosztott írott anyag.



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

Szóbeli kommunikáció

Tegye

- Beszéljen világosan.
- Tegyen fel kérdéseket, hogy ellenőrizze, hogy a tanulók megértették.
- Tegyen fel kérdéseket, hogy ellenőrizze, hogy a tanulók figyelnek-e.
- Biztosítsa, hogy az összes tanuló hallja, amit mond – esetleg kérdezzen rá ellenőrzésként.
- Mutasson érdeklődést az iránt, amit mond – ez segít abban, hogy a tanulók is érdekesnek találják azt.

Ne tegye

- Ne használjon szakzsargont, regionális jelvényt vagy nagy szavakat, mozaikszavakat, amelyeket a tanulók nem biztos, hogy megértenek.
- Ne motyogjon.
- Ne beszéljen túl gyorsan.
- Ne használjon szarkasztikus vagy unott hangszínt – ez úgy hangzik, mintha nem lenne abban, vagy nem értene egyet azzal, amit mond, és emiatt a tanulók sem hiszik majd el azt.
- Ne beszéljen monoton stílusban.

Verbális és nem-verbális kommunikáció

Nem csak az számít, amit mond, hanem az is, ahogyan mondja. Kutatások kimutatták, hogy egy szóbeli előadás esetén a hallgatók megértése és megítélése a következőkből ered:

7 % szavakból - a hallgatóság a saját értelmezését adja az előadó szavainak

38 % metakommunikáció - az, ahogyan mondjuk a dolgokat (pl. hangsúly, hangszín, hajlítások, stb.) nagyon fontos a hallgatóság általi megértéshez

55 % arckifejezés - az befolyásolja a legjobban a hallgatóság általi megértést, hogy az előadó hogy néz ki, miközben előadja a mondanivalóját

* Hivatkozás: Trainers Pocketbook 10th Edition (2004) John Townsend

Nem-verbális kommunikáció

Tegye

- Használjon nyílt testbeszédet.
- Mosolyogjon természetesen.
- Mutassa, hogy érdeklődik, amit mond.
- Mutassa, hogy érdeklődik, amit a tanítványok mondanak.
- Használjon szemkontaktust a hozzászólások ösztönzésére.
- Legyen ugyanannyi a szemkontaktus minden hallgatóval, hogy mindenki érezze magát bevonva.
- Figyelje a tanulók testbeszédét és arckifejezését a megértés és érdeklődés felmérésére.
- Használjon kis gesztusokat a hozzászólások ösztönzésére, például az odafigyelésre utaló hangokat („m-hmm”, „igen”), kézmozdulatokat, bólintást.

Ne tegye

- Ne tegyen akadályt (pl. egy asztalt) ön maga és a hallgatók közé.
- Ne nézzen másfelé, ha valaki válaszol egy kérdésre vagy kérdez valamit.
- Ne legyen olyan arckifejezése, amely durva lehet bármely hallgató vagy a kurzus bármely része számára (pl. szemfogatás, ciccegés).



Visszajelzés

Tegye

Ne feledje, hogy a visszajelzés kétirányú folyamat, a tanulótlól ön felé és öntől a tanuló felé.

- Adjon pozitív visszajelzést a tanulóknak, mint például „helyes”, „így van”, „igen”.
- Ha nem a teljes válasz helyes, erősítse meg a pontokat, amelyek helyesek voltak, pl. „Igazad van abban, hogy ...”. Hasznos lehet kiemelni azokat a részeket, amik nem voltak helyesek, pl. „Igazad van abban, hogy ..., de ami ...-t illeti, ha jobban meggondoljuk...”.
- Fogadja el a tanulók visszajelzéseit, de ezeket a helyén kezelje, pl.: „a kurzus unalmas volt, már mindent tudtam” a kurzus tartalmára vonatkozó kritika, nem pedig az ön előadói képességeire.
- Kérje a tanulók visszajelzéseit a kurzus tartalmára, a feladatok stílusára, a képzés helyére, a saját előadói képességeire és minden másra vonatkozóan, amin változtatni vagy javítani lehet.
- Csináljon egy tesztkurzust kollégákkal, rákérdezve később a kurzus tartalmára, a feladatok stílusára, a képzés helyére, a saját előadói képességeire és minden másra vonatkozóan, amin változtatni vagy javítani lehet.

Ne tegye

- Ne legyen negatív.
- Ne legyen kritikus a tanítványokkal, ha valamit nem jól mondanak, pl. „Ön téved”, „Ez hülye válasz”.
- Ne nevesse ki őket, ha erőlködnek.

Kérdések

Tegye

- Ösztönözze kérdések feltételét – ez mutatja, hogy a tanulók odafigyelnek és érdeklődnek a téma iránt.
- Válaszoljon teljes egészében a kérdésre.
- Kérdezzen rá, hogy elégedett-e a hallgató a válasszal.
- Legyen módszere a nehéz kérdések kezelésére, pl. ha egy személy túl sokat kérdez, vagy olyan részletekre kíváncsiak, amelynek lefedése nem szükséges.

Használjon olyan mondatokat, mint:

- „Ez jó kérdés és visszatérünk rá, ha lesz időnk”
- „Miért nem beszéljük meg ezt egymás között a kávészünetben vagy ebéd közben?”
- „Ha jól értem, azt szeretné tudni...”
- „A többiek mit gondolnak erről?”
- „Volt bárki másnak hasonló problémája?”
- „Biztosan önök is gondoltak erről. Mi a véleményük?”
- Adja át a kérdést valakinek, akinek van tapasztalata a témában: „Ön ért ehhez, ugye?”
- Használjon kérdéseket, amellyel ellenőrizheti, hogy a tanulók értették-e, amit mondott.
- Használjon kérdéseket a korábban tárgyalt témák ismétlésére.
- Mondja, hogy utánanézz, ha nem tudja a választ.

Ne tegye

- Ne találjon ki választ vagy találasson, ha nem biztos a válaszban.
- Nem vessen el kérdést, mint irreleváns vagy hülyeséget – ez sértő a tanulóra mások előtt és kínosan érezhetik magukat, azért nem szólnak majd hozzá többet, illetve feldühítheti őket és más tanulókat.
- Ne felejtse el megválaszolni a kérdést.



Felelős
alkoholfelszolgálat:



Képzők Kézikönyve

Kurzus leadása vegyes képességbeli és tudásbeli szintű résztvevőkkel

A tanulók háttere, aktuális tudás- és képességszintje, valamint tanulási képességei nagy eséllyel különböznek.

Tegye

- Tudja meg minden egyes személy kurzus előtti képességeit/tudását alapvető kérdésekkel a gyakorlatokról, mikor beiratkoznak. Ha ez nem lehetséges, akkor a kurzus kezdete előtt vagy a bemutatkozás alatt.
- Vegye figyelembe a különböző szinteket és ha lehetséges, ösztönözze a tapasztaltabb résztvevőket a többiek segítésére.
- Rendelkezzen egy pótlólagos gyakorlattal vagy lehetőséggel azok részére, akik előrébb járnak, hogy ők se unatkozzanak vagy érezzék frusztrálva magukat, amikor arra várnak, hogy a lassabbak befejezzenek egyes feladatokat.
- Adjon lehetőséget a gyakorlatok meghatározásánál egy az egyben való felkészítésre, amennyiben szükséges.
- Ne feledje, hogy a különböző személyek különböző módon tanulnak jobban. Ez a jobb és bal agyféltekével van összefüggésben. Feladatok és tevékenységek variációinak használatával, amelyek az agy különböző részeire hatnak, biztosítható, hogy mindenféle tanulási stílusnak meg fog felelni.
- Biztosítson pótlólagos összefoglaló információt több formában, pl. listák, képek, folyamatábrák és példák.

Ne tegye

- Ne válasszon ki egy bizonyos képességet/tudásszintet, aminek megfelelően tanítani fog.
- Ne hagyja figyelmen kívül azok igényeit, akik lassabban vagy előrébb járnak.
- Ne gondolja, hogy az, hogy egy személy helyesen válaszolt egy kérdésére, azt jelenti, hogy az egész csoport érti az információt.

Nehéz tanulók kezelése

Mindig lesznek olyan tanulók, akiket nehezebb bevonni, mint a többieket. Néhány általános iránymutatás az ilyen személyekhez:

Ne feledje, hogy minden tanuló:

- felnőtt – ennek megfelelően kell kezelni őket.
- felelős saját tanulásáért – ön azért van, hogy könnyebbé tegye a tanulást.
- gyakorlott – ezt szem előtt kell tartania, és el kell ismernie, és ne feledje, az oktató is tanulhat a diáktól.
- más preferenciákkal rendelkezik a tanulási módszert illetően – ne gondolja, hogy mindenkinek szüksége van arra, hogy jegyzeteljen vagy kérdéseket tegyen fel annak kimutatására, hogy figyel vagy egyébként.



Nehéz tanulók kezelése

„10 éves tapasztalatom van; nincs erre szükségem, mit fognak itt nekem tanítani?”

- Mondja el az ilyen személynek, hogy a tapasztalata hasznos lesz az ön, mint oktató számára és a kurzus többi résztvevőjének.
- Kérdezze meg azt a személyt, hogy mi a véleménye a megtárgyalandó témákról vagy kérdezze meg, hogy van-e személyes tapasztalata a tárgyalt pont illusztrálására.
- Próbálja meg tudatosítani bennük, ha valami újat tanultak.
- Beszélje meg velük, hogy miért vannak ott –jelen kell-e lenniük, pl. engedély kiállítása céljából el kell végezni ezt a kurzust.
- Hangsúlyozza a kölcsönös előnyöket Akár pihenhetnek is, vagy kihozhatják a legjobbat a napból; ha mind együtt dolgoznak, mindent kicsit gyorsabban át fognak tudni venni.

Nehéz tanulók kezelése

Tanuló, aki nem ért egyet azzal, amit mond

Ez számos kontextusban felmerülhet. Ha a kurzuson előadott tények nem egyeznek a hallgató tapasztalataival vagy nézetével arról, hogy mi a helyes vagy helytelen, ezt nevezik „kognitív disszonanciának”. Ez kényelmetlen érzést kelthet a tanulóknban, és vagy változtatnak aktuális nézeteiken, hogy azok illeszkedjenek az új információhoz, vagy aktuális nézetüket és viselkedésüket tartják helyesnek.

Az ő nézőpontjukból kell kiindulnunk. Meg kell tudnunk, hogy mit gondolnak, és ezzel segítünk igazolni képességeik, tudásuk vagy hozzáállásuk megváltoztatását, igazi szükségletet teremtve erre.

Például, a felelős alkoholfelszolgálásról szóló kurzuson lehetnek olyan tanulók, akik nem gondolják úgy, hogy helytelen hagyni, hogy a vendégek berúgjanak.

- Kérje meg őket nézőpontjuk kifejtésére.
- Közöljön releváns tényeket a témáról.
- Keressen olyan pontokat, ahol egyetértenek a kurzuson tárgyalt standardokkal és mutasson rá ennek hasznosságára.
- Beszéljen más előnyökről, amelyek a standardoknak való megfeleléshez kötődnek és adjon nekik egy sor alternatívát, amely segíthet nekik megfelelni e standardoknak.



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

Nehéz tanulók kezelése

Szégyenlős vagy ideges tanuló

Próbálja megtudni, miért feszültek.

Ha azért, mert nem tudják, mire számíthatnak:

- Mondjon el annyit a kurzusról, amennyit csak lehet – tartalom, hozzávetőleges időbeosztás, gyakorlatok fajtái, elvárások a tanulóktól, esetleges értékelés, engedélyezett szünetek, stb.

Ha azért feszültek, mert van teszt vagy vizsga

- Mondja el nekik a részleteket az értékelésről, mennyi információt kell tudniuk hozzá, lesz-e a kurzuson próbavizsga vagy lehetőség arra, hogy a kérdések stílusát gyakorolják, mennyi információt kell közölniük az egyes válaszokban (pl. feleletválasztós teszt, felsorolásszerű/egy szavas válasz, rövid írott válasz, esszé), mi alapján osztályoznak, mennyi az alsó ponthatár, mennyi idő múlva tudják meg az eredményt, van-e pótvizsga.

Ha azért feszültek, mert azt gondolják, hogy olyan lesz, mint egy iskola

- Mondja el nekik, hogy mi az elvárás a tanulóktól és hogyan fog zajlani a kurzus – pl. kérdezhetnek, amikor akarnak, sok beszélgetés ahelyett, hogy a tanár csak megmondja, hogy mit tegyenek a tanulók, mindenki tapasztalata fontos.

Általánosságban

- Tegyen fel kérdéseket, amelyről tudja, hogy tudják a választ, önbizalomépítés céljából.
- Köszönje meg, hogy részt vesznek, önbizalom-építési céllal.
- Használjon szemkontaktust és neveket a hozzászólások ösztönzésére.
- Kis csoportos feladatok esetén párosítsa őket nagyobb önbizalmú személlyel. Ezáltal az utóbbi személy fog válaszokat vagy visszajelzést adni és a szégyenlős személynek nem kell a teljes csoport előtt beszélnie, ha ez probléma számára.

Nehéz tanulók kezelése

Hangos/domináns tanuló

- Kerülje el a szemkontaktust, hogy ne ösztönözze a hozzászólást.
- Kérdezzen más emberektől, közvetlenül, a nevüket mondva.
- Használjon mondatokat, mint például: „Köszönöm a hozzászólást, nézzük, mit gondolnak a többiek” és kérdezzen meg másokat, vagy „Őn válaszolt az utóbbi néhány kérdésre, most hallgassunk meg valaki mást.”
- Társalogjon velük a csoporton kívül. Lehetséges, hogy hozzászólásuk nem megfelelő, pl. túl sokat viccelnek és pazarolják az időt. Megkérheti őket, hogy hallgassanak és hagyjanak mást is hozzászólni.
- Ha a tanuló kifejezetten zavaró, megkérheti, hogy távozzon. Ne feledje, a többiek azért vannak ott, hogy tanuljanak!



A kurzus után

Az értékelés fontossága

Nem elég azt gondolnia, hogy írt egy jó kurzust: visszajelzést kel keresnie és megfelelően értékelni a kurzust. A legtöbb esetben, ösztönözze a tanulókat, hogy őszinték legyenek a válaszaikban, a legjobb, ha névtelenek a kérdőívek (azaz nem szerepel rajtuk a kitöltő tanuló neve leadáskor).

Több módja is van annak, hogy értékeljen, és mindnek vannak előnyei és hátrányai. Az alábbiakban erről talál összefoglalót.

1. Értékelés a kurzus végén

- + lehetővé teszi a tanulóknak kommentálni a kurzust akkor, amikor még élénkek a benyomásaik.
- + biztosítja, hogy értékes visszajelzést kapjon minden tanulótól.
- + értékes visszajelzést adhat arra nézve, hogy hogyan fejlessze a kurzust.
- a kurzusnak vége; a tanulók haza akarnak menni és a lehető leggyorsabban akarják kitölteni a kérdőívet, nem pedig a lehető legalaposabban.
- a tanulók lehet, hogy jól érezték magukat és az értékelésük inkább ezt tükrözi, mint a tanultak mennyiségét. vagy a kurzus tartalmát („vidám papírok”).
- lehet, hogy a tanulók kedvelik a tanárt és kedvesek akarnak lenni hozzá („vidám papírok”).
- lehet, hogy a tanulókat gátlásossá teszi a tanár és nem akarnak ellenségeskedést/konfliktust.

2. Nyomon követés meghatározott idő elteltével

- + pontosabb visszatükrözését adja a tanultaknak az aktuális tevékenységükkel összefüggésben.
- + lehetőséget ad olyan kérdések megválaszolásra, amelyek a kurzus után merültek fel.
- + ha semleges személy végzi az értékelést, a tanulók nem érznek semmi gátlást valós véleményük kifejtésére.
- nehéz lehet újra megtalálni a résztvevőket vagy rávenni őket az értékelésben való részvételre.
- a tanulók elfelejthették a kurzuson leadottakat részleteit (amely valójában tükrözi a tartalom relevanciáját).
- véleményüket befolyásolhatják a kurzust követő beszélgetéseik saját társaságukkal.

3. A kurzus hatékonyságával kapcsolatos kutatás

- + az eredmények nagyobb nemzetközi közönség számára is érdekesek lehetnek.
- + értékes visszajelzést ad arról, hogy hogyan fejleszhető a kurzus.
- ennek olyan tanulmánynak kell lennie, amelyet képzett kutató tervez meg alapos tervezéssel minden kulcsterületre vonatkozóan, ahol a kurzust fejleszteni akarjuk.



Felelős
alkoholfelhasználás:



Képzők Kézikönyve

Példa a kurzus utáni értékelésre

Kérem, töltsse ki az alábbi kérdőívet. Véleménye fontos számunkra.

A kurzusról		(Kérjük karikázza be választát)		
1. Mit gondol a kurzusról általában?		Jó	Közepes	Rossz
2. Ön szerint a kurzus		Megfelelő hosszúságú volt	Túl hosszú volt	Túl rövid volt
3. Összefoglalva tanult valami újat?				
Az italmérési jogszabályokról			Igen	Nem
Az alkoholról			Igen	Nem
A megfelelő atmoszféra megteremtéséről			Igen	Nem
Az emberekkel való bánásmódról			Igen	Nem
4. ajánlaná ezt a kurzust másoknak?			Igen	Nem
5. Az alábbi fejezetekből tanultak mennyiben lesznek hasznosak munkájában				
Az italmérési jogszabályokról	Nagyon hasznos	Hasznos	Személy szerint nem hasznos	Nem tanultuk
Az alkoholról	Nagyon hasznos	Hasznos	Személy szerint nem hasznos	Nem tanultuk
A megfelelő atmoszféra megteremtéséről	Nagyon hasznos	Hasznos	Személy szerint nem hasznos	Nem tanultuk
Az emberekkel való bánásmódról	Nagyon hasznos	Hasznos	Személy szerint nem hasznos	Nem tanultuk
A tanárról		(Kérjük karikázza be választát)		
6. Milyenek találta az előadást és az anyag leadását az egyes fejezeteknél?				
Az italmérési jogszabályokról		Jó	Közepes	Rossz
Az alkoholról		Jó	Közepes	Rossz
A megfelelő atmoszféra megteremtéséről		Jó	Közepes	Rossz
Az emberekkel való bánásmódról		Jó	Közepes	Rossz
A helyről		(Kérjük karikázza be választát)		
7. Hogyan osztályozná a helyszínt általában?		Jó	Közepes	Rossz
Részletek?				
Egyéb vélemény?				

Köszönjük, hogy kitöltötte ezt az értékelést. Reméljük, hogy informatívnak és hatékornak tartotta a kurzust. Kérjük, adja oda a kitöltött kérdőívet a tanárának.



További információk

Mindazon további információk hasznosak a tanárok számára, amelyek a felszolgálók kézikönyvben kerültek felsorolásra, azonban ezeken felül, mint tanárnak, hasznosak lehetnek az alábbiak.

www.aerc.org.uk

www.ntis.gov.au

www.cipd.co.uk

www.ihra.net

Designing & Delivering Training, David Simmons, CIPD (2003)

Promoting Learning, Kate Malone (2003)

Trainers Pocketbook 10th Ed., John Townsend (2004)

Köszönetnyilvánítás:

Ezt az útmutatót az Alkohol Politika Nemzetközi Központja (ICAP) és a Felelősségteljes Alkoholfogyasztás Európai Fóruma (EFRD) megbízásából a skót Alkohol Központ munkacsoportja dolgozta ki a Felelősségteljes Felszolgálás „ServeWise” program keretén belül.

A Felelősségteljes Felszolgálás „ServeWise” a skót italkereskedelemben a felelősségtudatú társadalmi továbbképzés legelhivatottabb szócsöve. Olyan véleményformálók népes taborával dolgozik együtt, mint a jövedéki engedélyt kiadó igazgatósági tagok, ügyvédek, jövedéki engedéllyel rendelkező kereskedelmi szervezetek, rendőrség, alkoholakció csoportok, és olyan tréning szervezők, mint a helyi továbbképző főiskolák, és magán keretekben működő továbbképzést végző szervezetek. Az alkotó csoport tagjai:

Linda Bowie (ServeWise igazgató), Joanne Worrall (ServeWise továbbképző és információs munkatárs), és Mary Ellmers (ServeWise nemzetközi igazgató). Ezt az útmutatót és az italfelszolgálást végzők részére készített kísérő útmutatót Jim Peters (Responsible Hospitality Institute – A Felelősségteljes Vendéglátásért Intézet, USA) és Rob Eicholtz (Horeca Branche Instituut, Netherlands-Vendéglátó Szakintézet, Hollandia) nézte át a megjelenés előtti lektorálásként.