

image not found or type unknown



Установление контакта - чрезвычайно важный момент, от которого зависит успех всего обучения. Выбор модели, по которой будут выстраиваться взаимоотношения между наставником и его учеником, зависит, в большей степени, от взглядов и предпочтений наставника. Но и ученик вправе избрать для себя характер взаимодействия с наставником, руководствуясь тем, что его цель - научиться.

Обучаемый должен быть уверен, что Наставник на его стороне - поможет в случае ошибки, ответит на вопросы, поможет найти общий язык с коллегами.

Наставник должен быть не только и не столько педагогом, но и «старшим товарищем», прислушиваться к своему ученику. Одна из главных задач наставника - помочь стажеру развиваться и поддерживать их на этом пути.

Используя умение выслушать собеседника, Наставник демонстрирует уважение к этому человеку. Если он применяет приёмы активного слушания, обучаемый будет чувствовать, что Наставник на его стороне. Вербальные способы эффективного выслушивания, говорят о том, что Наставник очень внимательно слушает своего собеседника и побуждает его продолжать свою речь.

Исследования показывают, что информацию мы воспринимаем:

- 80% - визуально;
- 15% - звуковая;
- 5% - обоняние, вкус, осязание.

В памяти мы сохраняем:

- 10% - того, что прочитано;
- 20% - что услышано;
- 30% - что увидено;
- 70% - что увидено и услышано одновременно;
- 90% - что мы делаем.

Виды памяти:

1. Зрительная память — наиболее сильный и в то же время наиболее коварный тип памяти: нередко подводит нас, воспроизводя образы со значительными

искажениями.

2. Слуховая память направлена на восприятие и анализ звуков. Как правило, слуховая память работает вместе со словеснологической (воспроизводим на слух лекцию, беседу).
3. Двигательная память играет ведущую роль при овладении различными моторными навыками, например, при обучении профессиональным навыкам.
4. Вкусовая
5. Эмоциональная (приятные и неприятные события).
6. Тактильная (ощущения от прикосновений).

Выделяют 4 типа учеников, которые характеризуются определенным типом поведения и способом познания:

- «Я постараюсь попробовать что-нибудь новое» (активист).

Активист предпочитает сначала делать, а потом думать. Как только первоначальный энтузиазм начинает угасать, становится скучно, начинает искать новое. При обучении необходимо поддерживать его желание, но напоминать о планировании действий заранее. Предлагать ему все новые и новые вариации заданий или повышать их сложность. Из методов наиболее подходят: демонстрация, поведенческое моделирование, мастер-класс, кейс-стади или обсуждение реальных ситуаций.

- «Мне необходимо немного времени, чтобы понаблюдать за этим» (наблюдатели).

Наблюдатель любит рассматривать проблему и ситуацию с разных точек зрения, «отстраненно». Прежде чем начать действовать, будет собирать разного рода информацию. Предпочитает сначала увидеть, как развивается ситуация, а только потом высказать свое мнение или задать вопрос. Перед тем, как начать действовать, выяснит все детали. Он не может действовать сразу, ему необходимо время подготовиться, все осмыслить, изучить возможные альтернативы. Из методов наиболее подходят: инструктаж, мини-лекция, просмотр учебных видео. Плохо реагирует на поведенческое моделирование, особенно в начале обучения, не любит метод кейс-стади.

- «Как это соотносится с результатом?» (теоретики).

Теоретик любит шаблоны, системы и правила. Часто независим в суждениях и ищет логику в знаниях и в действиях. Не любит неопределенность, хочет работать по

стандартам или инструкциям, стремится к совершенству и порядку во всем. При обучении нужно дать ему возможность изучить всю информацию и самому сделать выводы, такому ученику важна возможность задавать вопросы (их обычно много), в начале обучения поставить четкие цели, можно предлагать достаточно сложные задания для выполнения. Наиболее подходящие методы обучения: выдача подробных инструкций в письменном виде или учебного пособия, демонстрация, инструктаж. Негативно относится к лекциям, видеоматериалам, если не имеет возможности обсудить и задать вопросы.

- «Что это означает на практике?» (экспериментаторы).

Экспериментатор всегда стремится проверить идеи на практике. Хочет заниматься делом, а не слушать теорию. Действует быстро и уверенно, не любит раздумывать. Для него характерны рациональность, взвешенность, ответственность. С удовольствием учатся в процессе деятельности и основное внимание уделяют практике. Необходимо предоставить возможность продумать способы выполнения работы, потренироваться. Наиболее подходящие методы обучения: тренинг, инструктаж, поведенческое моделирование. Негативно относится к большому объему теоретических занятий.

Умение предоставлять эффективную обратную связь — один из важнейших навыков наставника, это представление полной картины действий обучаемого в конкретной ситуации. Важными составляющими этого процесса также являются анализ эффективности его действий и обсуждение возможных способов ее повышения в будущем.

Формула обратной связи:

1. Обращаться непосредственно к обучаемому, называть его по имени;
2. Дайте сотруднику увидеть, что он сделал;
3. Покажите ему последствия этого поведения;
4. Наметьте вместе с ним дальнейшие действия по изменению поведения

Пример:

1. «Сергей, приятно отметить, что в этом месяце ты вошёл в группу лучших сотрудников, которые соблюдали стандарты обслуживания выше 90%. Вижу, что тебе пришлось постараться».

2. «При этом, ещё есть куда расти. Обрати внимание на скорость регистрации гостей. В этом месяце было много туристических групп и только половина заездов была зарегистрирована в срок. Для гостиницы сейчас важно не потерять групповых туристов, прибыль от их размещения составляет 40% от общей. Давай обсудим, что ты можешь сделать, чтобы в следующем месяце улучшить этот показатель».

Выделяют основные четыре типа сенсорных систем:

- **Визуальная.** Когда доминирующим является зрительная система обработки информации: формы, расположения, цвета.
- **Слуховая.** Доминирующей является слуховая система обработки информации: звуки, мелодии, их тон, громкость, тембр, чистота
- **Кинестетическая.** Доминирующей является чувственная информация: прикосновения, вкус, запах, ощущение текстур, температуры
- **Дигитальная.** Связанна с логическим построением внутреннего диалога.

Благодарность – помогает промотивировать на дальнейшее восприятие информации.

Анализ – помогает выявить то, что было проделано обучаемым хорошо, и обращает внимание на моменты, требующие улучшения. Очень важно не просто обратить внимание на то, что можно улучшить, но и рассказать, как это можно сделать.

Литература по теме:

1. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: учебник. - М.: Дашков и К°, 2017. - 288 с.
2. Кислов, А. Обучение стажера по должности и аттестация: Гостиничное дело. - 2010. - 210 с.