

E-learning porządkuje zarządzanie procesami szkoleniowymi

Wiedza płynąca z sieci

Oszczędność czasu i pieniędzy oraz profesjonalne podejście do hotelowego gościa - to tylko niektóre korzyści, jakie może mieć właściciel obiektu, wykorzystując szkolenia internetowe

Tomasz Hoffmann, specjalista e-learningu

Jedna firma, wiele lokalizacji – taka jest rzeczywistość branży hotelarstwa. Nowi pracownicy i menedżerowie hoteli niejednokrotnie nie mają możliwości natychmiastowego odbycia szkolenia czy dokładnego zapoznania się z zasadami obowiązującymi w firmie. Szczególnie przy tak częstych zmianach personelu.

Tutaj z pomocą przychodzą najnowsze technologie w szkoleniu, wdrażaniu nowych pracowników, wdrażaniu procedur oraz zmniejszaniu negatywnych skutków rotacji. Technologia pomaga przekazywać wiedzę i kontrolować procesy szkoleniowe, dając efekty skali szczególnie dużym rozproszonym organizacjom.

Rozproszenie powoduje problemy

Pierwszym jest rotacja. Była zawsze, ale od dwóch lat stała się du-

żym problemem. Rotacja w zależności od branży zaczyna się od 20 procent rocznie i na stanowiskach niższych bywa dużo większa.

Dруга kwestia to brak spójności przekazu. Nie sposób przy dużej skali działania organizacji być pewnym wiedzy, którą otrzymują pracownicy na wejściu, przy rozpoczęciu pracy. Bywa z tym różnie, często zależy to od kierownika i jego zaangażowania, często brakuje procedur wdrożeniowych. Nie ma też jednego źródła informacji – każda z osób przekazuje to na swój sposób. Bardzo często jest tak, że pracownik rozpoczynając pracę czeka na ukonstytuowanie się grupy szkoleniowej. I czeka tygodniami (czasem podobną ilość czasu spędza czekając na przyjazd trenera wewnętrznego, wdrożeniowca etc.).

W tym czasie konfrontuje się z rzeczywistością konsumencką. A klient jest coraz bardziej wymaga-



Kultura kawy espresso

Spis treści:

1. Espresso to styl życia
2. Jakie jest espresso?
3. Parzenie kawy espresso
4. Latte Art
5. Espresso w liczbach
6. Najważniejsze cechy espresso
7. Zawód: barista
8. Rodzaje espresso
9. Akcesoria dla koneserów



jący i nauczony przez konkurentów, oczekuje więcej i domaga się swoich praw (jest dużo bardziej wyedukowany i pewny siebie niż w latach 90.). A nieprzygotowany pracownik najczęściej przegrywa w konfrontacji z wyposażonym w wiedzę i doświadczenie gościem. Dzięki e-learningowi możemy przygotować pracownika jeszcze przed rozpoczęciem pracy.

Ostatni problem to brak kontroli nad procesami szkoleniowymi. Platformy e-learningowe pozwalają w szybki sposób testować wiedzę, agregować informację o poszczególnych pracownikach, restauracjach, regionach. Można testować wiedzę bezpośrednio po szkoleniu, jak i w dowolnym czasie po. Testowanie odbywa się w miejscu pracy – jest szybkie i niskokosztowe.

Zbyt mały budżet

Pracodawcy mają różną politykę. Najczęściej istnieje określony budżet, który pozwala wysłać pracownika na szkolenie np. raz w roku. Co

w takim razie w pozostałych 364 dniach? Czy jeden dzień kontaktu w sali szkoleniowej wystarcza, by podnosić umiejętności, zwiększać zasób wiedzy? I znów z odsieczą przychodzi e-learning. Można tak zaplanować cały proces (blended learning), by połączyć tradycyjne szkolenia z e-learningowymi – wówczas nasi pracownicy mają częstszy kontakt z wiedzą. Jest to dużo bardziej elastyczne i efektywne. Pracownik sam wybiera czas, w którym się doskonali, a menedżer ma pełną informację na temat jego aktywności i zaangażowania.

Wielu pracowników hoteli to ludzie młodzi, posiadający własne komputery, przyzwyczajeni do korzystania z nich – chętnie więc wezmą udział w szkoleniu przygotowanym na platformie e-learningowej, gdyż jest to ich naturalne środowisko.

Poznanie produktu

Platformy e-learningowe nadają się idealnie do szkoleń produktowych, czyniąc z nudnych i cza-



Rodzaje espresso

Caffe macchiato - macchiato - pochodzi od słowa macchia - plamka. Cafe macchiato oznacza, więc espresso z „plamką” mleka - zimnego (freddo) lub gorącego (caldo), a czasem wręcz pianki, jak w przypadku cappuccino.

Latte macchiato - z włoskiego "splamione mleko". To dosłownie mleko (latte) "pobrudzone" kawą. Do szklanki podgrzanego, wzburzonego mleka wlewamy delikatnie i powolno espresso, czego efektem końcowym jest kawa trójwarstwowa: na dole mleko, pośrodku kawa, a na górze piana. Dolanie syropów smakowych spowoduje powstanie nowej palety smaków.



MENU



DALEJ

Espresso - kropla wody w kawie

Tomasz Hoffmann - specjalista e-learningu



Współwłaściciel firmy Learn up Sp. z o.o. oferującej rozwiązania e-learningowe i zarządzanie wiedzą

w organizacjach rozproszonych. Trener umiejętności biznesowych; absolwent szkoły trenerów, praktyk z wieloletnim doświadczeniem w pracy na wysokich stanowiskach menedżerskich. Członek Rady Polskiej Izby Firm Szkoleniowych.

Jak dobrać kieliszkę do wina?

☞ Oczywiście szkło musi być czyste, przepłukane wodą bez środków chemicznych.

☞ Pamiętaj, że kształt kieliszka zmienia smak wina. Zalecamy powąchanie tego samego wina w dwóch różnych kieliszkach.

☞ Każdy producent inaczej profiluje kieliszki.

Kieliszki do wina według Nachmanna (producent):





e-Kursy

zmiana hasła ankieta przeloguj

Witamy w Akademii Demonstracyjnej

Zapraszamy do odbycia testów zaliczających szkolenia w terminach podanych poniżej:

Lp.	Tytuł e-kursu	Termin	
1.	Kultura picia kawy espresso Dopuszczalna liczba prób: 5	Do 2008-09-30, 23:59	szkolenie
2.	Wino - wersja skrócona Dopuszczalna liczba prób: 5	Do 2008-09-30, 23:59	szkolenie

chlonych zajęć szkolenia dynamiczne i interesujące. Jako szczególnie rodzaj szkolenia produktowego można potraktować szkolenie związane z obsługą karty stałego klienta.

Wprowadzenie nowego systemu oraz dokonanie zasadniczych zmian często powoduje problemy. E-learning w szybki, jednolity sposób radzi sobie z tym problemem, dając jednocześnie pełną kontrolę nad tym, które obiekty i w jaki sposób zrealizowały zalecenia centrali. Doświadczenia wskazują, że te oddziały, które dobrze i szybko rozwiązały test – w doskonałym stopniu opanowały oczekiwane wymagania. Potwierdzają to badania tajemniczego klienta.

Wdrażanie nowego pracownika

E-learning umożliwia rozpoczęcie wdrażania pracownika już od momentu podpisania umowy (nawet przed faktycznym podjęciem pracy). Każdy etap wdrożenia pracownika może być opracowany i dopracowany, zakończony testami. Można nie tylko analizować postępy zdobywanej przez pracownika wiedzy, lecz również badać jego zaangażowanie, motywację etc. To znacznie ułatwia menedżerowi podjęcie decyzji dotyczącej kontynuacji zatrudnienia. Pracownik nie czuje się też opuszczony przez Boga i ludzi, a goście nie muszą spotykać się z nic niewiedzącym zakłopotanym reprezentantem hotelu czy restauracji.

Blended learning

To nic innego jak wymieszanie metod szkoleniowych – tradycyjnych, w sali szkoleniowej z nowoczesnymi prowadzonymi przez Internet, tak przez komputer, jak z wykorzystaniem telefonów komórkowych. W USA prawie 90 procent wszystkich projektów szkoleniowych to projekty blended learning. Osiągamy większą elastyczność i efektywność projektu (nie każdy z naszych pracowników lubi formy warsztato-

we, nie każdy może w tym dniu być w życiowej formie), wymieszanie form umożliwia też rozłożony w czasie proces edukacji – wprowadzania zmian. Trudno, by po jednym dniu spędzonym w sali szkoleniowej uczestnicy zapamiętali wszystkie informacje – rozłożenie tego w czasie, podanie w różnej formie powoduje, że cała nasza organizacja na tym korzysta, a budżet przeznaczony na szkolenia jest lepiej wydatkowany.

W organizacjach rozproszonych nie powinno się zadawać pytania, czy wdrażać e-learning, tylko jak, by było to najbardziej skuteczne. Platforma e-learningowa porządkuje zarządzanie procesami szkoleniowymi w organizacjach posiadających więcej niż jedną placówkę, ułatwia radzenie sobie z problemami rotacji wśród pracowników i zwiększa kontrolę nad wieloma procesami. Wszyscy zainteresowani tematem mogą wziąć udział w warsztatach e-learningowych, które odbędą się 2 grudnia 2008 r. w Warszawie w Hotelu Hyatt. Więcej informacji na stronie www.learnup.pl ■

Słownik pojęć e-learningowych:

E-learning – metoda nauczania wykorzystująca technologię informatyczną. Jest jedną z najszybciej rozwijających się gałęzi sektora IT i edukacji.

Blended learning, który często określa się w języku polskim jako szkolenia mieszane lub nauczanie mieszane. Łączy w sobie zarówno techniki e-learningowe, jak i elementy tradycyjnego szkolenia oraz coachingu.

Edu-marketing – promowanie wiedzy wśród klientów wykorzystując narzędzia e-learningowe poprzez takie działy, jak marketing, PR.

Rapid e-learning – odmiana e-learningu, polegająca na przygotowaniu kursu w szybki i prosty sposób.



15 lat w Polsce tradycja innowacji

15 urzędzeń na 15-lecie
KÄRCHER w Polsce!
1.10.2008-31.12.2008

Szczegóły oferty w punktach sprzedaży
i na www.karcher.pl



KÄRCHER

po prostu czysto