



KIT DE APOYO PARA EL ENTRENADOR DE BARISTA DE TOSTADORA

Bienvenidos

Usted juega un papel fundamental en la capacitación de nuevos estudiantes y en compartir su experiencia en la creación de la *Experiencia de Roastery and Reserve* para nuestros clientes y entre nosotros. A medida que continúe desarrollando y ajustando sus habilidades de capacitación, este kit le brindará recursos e ideas para desarrollar las habilidades que aprendió en Barista Trainer. Incluye recursos para capacitar de manera efectiva en diferentes entornos de capacitación, incluidos uno a uno, capacitación en grupo y entrega en grupos grandes.

En este kit de apoyo para capacitadores, también encontrará recursos para respaldar su rol en la capacitación de baristas de Roastery.

Contenido
Capacitación en el marco de Starbucks
.....
Rol del formador: expectativas y responsabilidades
.....
Entorno de aprendizaje para entrenamiento en pod o en grupo
.....
Usando el modelo de enseñanza
.....



BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO AL ENTRENADOR – MARCO DE ENTRENAMIENTO

Visión general

Nuestra filosofía de capacitación en Starbucks respalda nuestra misión y valores y cómo ayudamos a otros a tener éxito. Como capacitador, encenderá la pasión en los alumnos, preparándolos para aplicar lo que aprenden en el trabajo.

Los programas y actividades de capacitación de Starbucks están diseñados para preparar a los nuevos estudiantes con el conocimiento y las habilidades necesarias para alcanzar la excelencia. La entrega de capacitación puede incorporar múltiples formas de aprendizaje, como capacitación digital, videos y actividades dirigidas por capacitadores. Está diseñado para incluir una combinación de estudio independiente y el apoyo de un entrenador. Su papel como capacitador es desarrollar capacidades a través de actividades de liderazgo y brindar apoyo.

La capacitación puede respaldar varias necesidades de aprendizaje, que incluyen: aprender un nuevo rol, nuevos productos promocionales y equipos. Si bien la capacitación siempre cuenta con el apoyo de un capacitador, la forma en que se imparte puede cambiar según las necesidades comerciales. Los ejemplos incluyen capacitar a un nuevo empleado, capacitar a un equipo de nuevos empleados o capacitar a un equipo en el lanzamiento de un nuevo producto. El marco de formación muestra cómo se puede impartir la formación en función de las necesidades y las situaciones.

Expectativas para el número de estudiantes

- Uno a uno : apoyo del capacitador (a menudo un compañero) con un nuevo aprendiz
- Grupo : un formador por grupo de alumnos
 - o Para las tiendas Roastery y Reserve, el tamaño de la cápsula varía según role:
 - para panaderos y cantineros, de tres a cuatro
 - para baristas y commesas, de cuatro a cinco
- Grupo : la capacitación grupal suele ser un equipo de la tienda y el tamaño variará según la tienda.

Durante el entrenamiento en grupo, un entrenador comparte información con el grupo, luego divide el grupo en grupos para practicar. Adicional

Es posible que se necesiten entrenadores para apoyar el entrenamiento de pod, o el el entrenamiento puede ser secuenciado (mientras que un entrenador trabaja con uno pod, los otros pods están completando otras actividades de la tienda).



BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO AL ENTRENADOR – MARCO DE ENTRENAMIENTO

Marco de entrenamiento

Este kit de apoyo le brinda recursos para respaldar los escenarios de Capacitación de Roastery Barista y brinda recomendaciones mientras se prepara para capacitarse en este tipo de situaciones.



Cara a cara

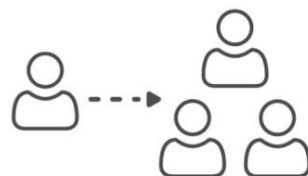
Dónde entrenas: basado en actividades

capacitación, generalmente después de que un alumno haya aprendido nueva información a través del aprendizaje a su propio ritmo

Lo que entrenas: conocimientos y habilidad, tareas laborales, rutinas

Ejemplo: un nuevo barista completa

Capacitación de Roastery Barista con tu apoyo



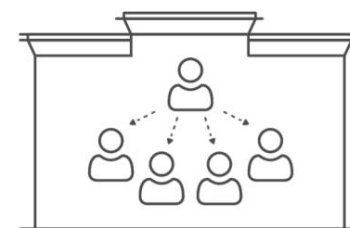
Vaina

Dónde se entrena: Entrenamiento basado en

actividades con un pequeño número de alumnos; los alumnos pueden completar el aprendizaje a su propio ritmo como un pod o usted puede entregar contenido al pod

Lo que entrena: conocimientos y habilidades, tareas laborales, rutinas

Ejemplo: tres nuevos baristas son contratados y completan la Capacitación de Roastery Barista con su apoyo



Grupo

Dónde entrenas: tienda cerrada, centro de capacitación o tienda nueva (antes de la apertura); puede entregar contenido al grupo y dividir el grupo en múltiples grupos para actividades y práctica

Lo que entrena: conocimientos y habilidades, tareas laborales, rutinas

Ejemplos: apertura de una nueva tienda, reunión de la tienda para presentar el lanzamiento de un nuevo producto



BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO AL ENTRENADOR: ROL DEL ENTRENADOR

Rol del entrenador

Cuando los nuevos alumnos reciben la formación adecuada, tienen la pasión de ofrecer mejores experiencias a los clientes y están muy comprometidos. Usted tiene un papel importante en la entrega de capacitación y su refuerzo durante las actividades de práctica.

La capacitación suele ser en el trabajo, y un nuevo alumno se asociará con usted para las actividades y la práctica. Usted puede ser el capacitador principal del alumno, o puede ser uno de los muchos capacitadores.

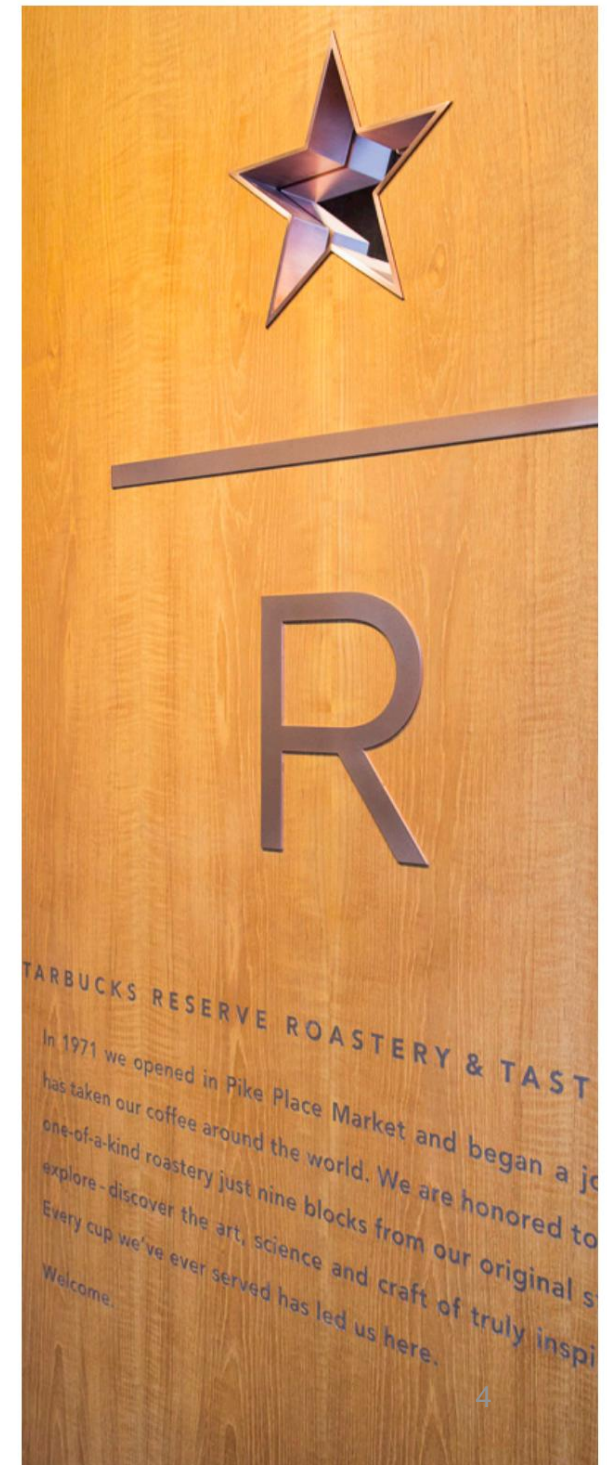
En algunas situaciones, el entrenamiento también puede ocurrir en grupos o grupos. Definimos un pod como 3 alumnos y un grupo como un equipo de tienda. Los alumnos pueden completar experiencias a su propio ritmo (digitales o en papel) para aprender información y trabajar con usted para completar actividades.

O bien, puede desempeñar un papel en la entrega de información y el uso de actividades para practicar.

Rol de entrenador para entrenamiento grupal o de grupo

Al capacitar a más de un alumno, se basará en los principios básicos de capacitación aprendidos en el Programa de capacitadores de baristas y ajustará su enfoque de capacitación. Aplicar estas habilidades relevantes.

- Ajuste su tono y voz para involucrar a cada alumno
- Integrar la retroalimentación en la experiencia de capacitación a través de ejemplos específicos y vinculando aprendizaje a lo largo de la experiencia formativa
- Observar el aprendizaje; identifique las conexiones para que los alumnos se aseguren de que cada participante comprenda el aprendizaje
- Fomentar la participación de los alumnos y equilibrar múltiples estilos de aprendizaje
- Evaluar la preparación tanto grupal como individual; adaptar y ajustar la formación en función de la evaluación
- Administrar el tiempo
- Superar comportamientos desafiantes (aprendiz participativo, aprendiz desinteresado, disruptivo, distracciones, descarrilamiento)





BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO PARA EL ENTRENADOR: CREACIÓN DEL ENTORNO PARA EL APRENDIZAJE EN GRUPO O POD

Visión general

La capacitación incluye asegurarse de que los alumnos sepan lo que se espera (información) y tengan la oportunidad de practicar y recibir retroalimentación (habilidad y capacidad) para realizar una tarea. Cada alumno es único. Cuando esté capacitando a más de un alumno, deberá flexibilizar su enfoque para satisfacer las necesidades de cada alumno tanto para el intercambio de conocimientos como para la práctica.

Los ejemplos de capacitación de más de un alumno incluyen múltiples nuevas contrataciones, apertura de una nueva tienda, lanzamientos promocionales y muchos más. Estos fundamentos se aplican a diversas situaciones. Lee las sugerencias para hacer la transición de tu enfoque de entrenamiento de uno a uno a uno a muchos y prepárate para adaptarte a medida que practicas.

Equilibrar dinámicas y estilos de grupo

Cuando varios alumnos completan la capacitación juntos, un capacitador eficaz puede guiar al grupo a través de las experiencias de aprendizaje al estar atento a las diferentes personalidades, niveles de compromiso y estilos de comportamiento. Está preparado para ajustar su estilo a las diferentes necesidades de sus alumnos.

- Haga preguntas para comprender los antecedentes de sus alumnos. Algunos alumnos pueden tener conocimientos previos o experiencia en el contenido que está entrenando.
- Usar el humor y la jerga con criterio; ser sensible que bromea o los coloquialismos pueden no traducirse
- Ajusta tu velocidad vocal

Manejo de interrupciones y distracciones

Puede experimentar a un alumno que lo desvía o que interrumpe su capacitación al hacer preguntas aclaratorias o repetidas.

O bien, puede tener un alumno que está callado y no parece comprometido.

- Regístrese durante un descanso con el disruptor. Pregúntale al disruptor

para ayudar con una tarea especial, como prepararse para la próxima actividad o leyendo la tarjeta de aprendizaje en voz alta al grupo.

- Pida a los alumnos silenciosos que compartan su reacción a lo que acaba de suceder. capacitados y traerlos a la discusión
- Si hay conflicto o tensión, haga una pausa en el aprendizaje y proporcione tiempo y espacio para resolver el problema con el grupo
- Conéctese con un gerente



BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO PARA EL ENTRENADOR: CREACIÓN DEL ENTORNO PARA EL APRENDIZAJE EN GRUPO O POD

Qué hacer si un alumno no lo está entendiendo

- Considere ajustar su estilo de enseñanza para satisfacer las necesidades de los alumnos y preferencias
- Regístrese con un gerente; ¿Se puede ajustar el entrenamiento para apoyar el aprendiz?
- Considere emparejar a los alumnos para equilibrar los niveles de experiencia o necesidad durante el aprendizaje. Los alumnos más experimentados que pueden estar 'entendiendo' más rápido pueden emparejarse con alumnos que pueden necesitar ayuda adicional.
- Intervenga y asóciese con un alumno que pueda tener dificultades

Cómo preparar a los alumnos para que tengan éxito al compartir recursos en un pod, como módulos digitales o tarjetas de aprendizaje

- Encuentre un espacio tranquilo con distracciones mínimas para que los alumnos se sienten juntos; asegúrese de que cada alumno pueda ver la información y que no haya problemas para escuchar el audio. Ejemplos de elementos visuales incluyen:
 - o pantalla de video
 - o computadora
- Para los módulos digitales, haga que un alumno inicie sesión en MyLearning; la finalización del aprendizaje se rastreará hasta ese alumno
- Para tarjetas de aprendizaje, determine si leer en voz alta o individualmente satisfará mejor las necesidades de la cápsula
- Proporcionar instrucciones para el uso de equipos y/o tarjetas de aprendizaje

- Anime a los baristas a discutir temas juntos y a tomar notas.
- Dé a los alumnos un marco de tiempo para completar el cuestionario compartido .
- aprendizaje

Cómo utilizar las guías de actividades y debates para impartir formación en un pod

Las guías de actividad y discusión están escritas como instrucciones para completar actividades y prácticas relacionadas con un tema de aprendizaje con un nuevo alumno. Siguen el Modelo de Enseñanza y se pueden adaptar para su uso en el entrenamiento de módulos, con ligeros ajustes en las secciones de Práctica. Proporcione suficientes oportunidades para practicar, de modo que cada alumno desarrolle confianza y competencia.

Para cualquier actividad de observación que no se pueda completar en la tienda (como para la apertura de una nueva tienda), considere las siguientes adaptaciones recomendadas:

- ¿Se demostró la acción en el video? Si es así, consulte el video ya visto o mostrar el video.
- ¿Existe la posibilidad de ver la tarea en otro entorno, como una tienda Starbucks abierta?
- Demostrar la actividad; Pida a los alumnos que hagan un juego de roles como clientes.



BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO PARA EL ENTRENADOR: CREACIÓN DEL ENTORNO PARA EL APRENDIZAJE EN GRUPO O POD

Sugerencias y trucos para brindar capacitación a más de un alumno

Comunicación no verbal

- Sea consciente de su postura y tono de voz; adaptarse al grupo
- Usar habilidades de escucha activa (reconocer, parafrasear)

entregando

- Usar aperturas, transiciones y puntos de cierre para guiar el capacitación
- Vincule el aprendizaje: enmarque previamente, concéntrese en los beneficios, use gráficos, haga preguntas y resuma
- Establezca expectativas claras diciéndoles a los alumnos cuánto tiempo gastarse en una sección, actividad, juego o práctica
- Transmitir claramente los objetivos de aprendizaje
- Tome descansos regularmente para mantener el compromiso; sus alumnos necesitarán comer, estirarse y usar dispositivos personales
- Cambie el aprendizaje regularmente: lectura, video, actividades, discusión, historias

Preguntas y Discusiones

- En una discusión, diga 'Me gustaría escuchar dos respuestas...' esto establece una expectativa de participación y puede ayudar a administrar el tiempo
- Pida al grupo que responda preguntas, mientras garantiza un entorno seguro. Las preguntas pueden ser de su capacitación o de un participante.
- Dar seguimiento a una pregunta con otra pregunta
- Resista la tentación de responder su propia pregunta. Dé al menos 10 segundos para que alguien responda. Luego, intente reformular la pregunta. Sea paciente y permita que el silencio sea un espacio para que los alumnos piensen en lo que aprendieron.
- Concéntrese en el contenido y su conocimiento y continúe obteniendo claridad sobre cualquier pregunta que tenga; no te preocupes por cómo te presentas. Elimina las distracciones.



ROASTERY BARISTA TRAINER SUPPORT KIT – TEACHING MODEL

Overview

Whether you are training one-to-one or in pods/groups, you will use the Teaching Model. The Teaching Model helps provide a consistent learning experience for all learners by providing a simple, repeatable process for teaching skill by reinforcing the major steps, key points and reasons why we do things the way we do. The Teaching Model also helps new baristas remember the workflow. Repetition reinforces the skills learned!

- ① Prepare
- ② Present
- ③ Practice
- ④ Follow Up





BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO AL ENTRENADOR – MODELO DE ENSEÑANZA

Uso del modelo de enseñanza con más de un alumno

1 Preparar

Antes de comenzar, asegúrese de reunir los materiales que necesita para la capacitación, revise los recursos y practique.

- Acceda a los recursos del programa de capacitación y lea el material. Resalte sus puntos clave y tome notas para cualquier ajuste basado en el tamaño del pod o grupo para que el proceso de capacitación sea funcional. Por ejemplo, es posible que necesite más suministros para preparar cerveza o copias adicionales de cualquier material impreso.
- Escriba notas y agregue preguntas que le vengan a la mente. Encuentra el respuestas a sus preguntas en preparación.
- Estudie y practique en pequeñas cantidades, perfeccionando una sección de contenido antes de pasar a la siguiente
- Comprender el contenido
 - o Esto le ayudará a responder preguntas y mantenerse al día.
 - o Esto le permite flexibilizar y pasar tiempo en lugares apropiados según las necesidades del alumno, sin comprometer el tiempo que tiene para entrenar.
 - o Utilice ejemplos de participantes. El ejemplo de un participante se puede utilizar varias veces durante la capacitación para reforzar los puntos clave.
- Practica en voz alta
- Practica una parte del contenido entregándolo a un amigo audiencia como un compañero o su gerente y recibir comentarios

- Practica frente a un espejo
- Cinta de video mientras practica
- Identificar y reunir suministros y materiales; preparar aplicable cantidades antes de tiempo

Durante el entrenamiento, haga que los alumnos se sientan cómodos. Cuando use preguntas, interactúe con cada alumno.

- Use la lista de preguntas de seguimiento en las Guías de actividades. Asegúrese de tener sus respuestas a las preguntas.
- Desarrolle una lista de preguntas complementarias que puede hacer, para que cada alumno tenga la oportunidad de contribuir. Estas preguntas deberían:
 - o Pida al alumno que describa lo que aprendió. Esto le da un equilibrio a cuánto está diciendo y haciendo.
 - o Invite a los alumnos a considerar lo que han aprendido y cómo lo aplicarán
 - o Permita que los alumnos revelen sus preocupaciones y aliéntelos a estar orientados a la solución
 - o Pida a los alumnos que describan el "por qué" detrás de lo que están haciendo



BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO AL ENTRENADOR – MODELO DE ENSEÑANZA

Uso del modelo de enseñanza con más de un alumno (*continuación*)

2 presente

Demuestre la habilidad mientras proporciona suficiente información y sin abrumar a los alumnos. Diga el paso principal, los puntos clave y las razones durante todo el proceso de presentación de la habilidad.

- Al presentar, interactúe con cada alumno, haga preguntas
- Comprobar la comprensión y resumir el contenido después presentación
- Haga preguntas de sondeo para asegurarse de que los alumnos estén comprendiendo
- Demostrar el comportamiento o la acción
- Proporcione demostraciones adicionales y agregue más información, según la complejidad del contenido y el nivel de habilidad del pod

3 Practica

Los alumnos practicarán las habilidades que acaban de aprender en el paso Presente que demostró. Asegúrese de que cada alumno pueda aplicar el conocimiento y la información, mientras practican y demuestran la habilidad.

- Divida el pod/grupo y asigne tareas individuales. Ejemplos incluyen: un alumno puede leer la tarjeta de aprendizaje; un alumno puede practicar; uno puede observar al barista que está practicando y compruebe que se está siguiendo el flujo de trabajo.

- Asegúrese de que cada alumno tenga tiempo para practicar y demostrar La habilidad
- Equilibre las preferencias de cada alumno con su estilo de capacitación y ajuste su estilo preferido para satisfacer las necesidades del alumno
- Haga un juego de roles de las actividades que observaría individualmente; Hacer el actividad en parejas
- Ejemplo de juego de roles: el capacitador dice 'dime, ¿qué voy a hacer? haz ahora...' y pide a los alumnos que sigan las rutinas (como un volver a enseñar)
- Pida a los alumnos que se vuelvan a enseñar el contenido que acaban de aprender y practicado

4

Hacer un seguimiento

Concluya la capacitación y responda cualquier pregunta. Proporcionar reconocimiento y entrenamiento para mejorar continuamente.

- Consulte la sección de Revisión de la guía de actividad o discusión y utilice las preguntas enumeradas para comprobar la confianza y competencia de cada alumno
- Proporcionar refuerzo positivo a cada alumno