

## Página 1

## ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT

**Bienvenidos**

Usted juega un papel fundamental en la capacitación de nuevos estudiantes y en compartir su experiencia en la creación de la *Roastery and Reserve Experience* 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 framework de Starbucks

---

Rol de entrenador: expectativas y responsabilidades

---

Entorno de aprendizaje para entranamiento en pod o en grupo

---

Usando el modelo de enseñanza

---

## Página 2

## ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT

**Visión general**

Nuestra filosofía de capacitación en Starbucks respalda Nuestra Misión & Valores 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 los entrenadores. Está diseñado para incluir una combinación de estudio independiente y el apoyo de un entrenador. Su papel como entrenador es desarrollar capacidades a través 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 del entrenador, 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 para el lanzamiento de un nuevo producto. El framework de formación muestra cómo se puede impartir la información en función de las necesidades y las situaciones.

## Expectativas para el número de estudiantes

- **Uno a uno** - apoyo del entrenador (a menudo un compalero) con un nuevo aprendiz
- **Pod** - un formador por grupo de alumnos
  - Para las tiendas Roastery and Reserve, el tamaño del equipo varía según el rol:
    - para cocineros y cantineros, de tres a cuatro
    - para baristas y commessas, de cuatro a cinco
- **Grupo1** - la capacitación grupal suele ser un equipo de la tienda y el tamaño variará según la tienda. Durante el entrenamiento de grupo, un entrenador comparte información con el grupo, luego divide el grupo en pods para practicar. Adicionalmente es posible que se necesiten entrenadores para apoyar el entrenamiento de los pod, o el entrenamiento puede ser secuenciado (mientras que un entrenador trabaja con un pod, los otros pods están completando otras actividades de la tienda).

Página 3

## ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT

### Framework de Entrenamiento

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

#### Uno-a-uno

**Dónde entrenas:** Capacitación basada en actividades, generalmente después de que un alumno haya aprendido nueva información a través del aprendizaje a su propio ritmo

**Lo que entrenas:** conocimiento y habilidad, tareas laborales, rutinas

**Ejemplo:** *un nuevo barista completa Capacitación de Roastery Barista con tu apoyo*

#### Pod

**Dónde entrenas:** Formación basada 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 entrenas:** 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:** a tienda cerrada, centro de formación o tienda nueva (antes de la apertura); puede entregar contenido al grupo y dividir el grupo en múltiples pods para actividades y práctica

**Lo que entrenas:** Conocimientos y habilidades, tareas laborales, rutinas **Ejemplo:** *apertura de una nueva tienda, reunión de la teinda para presentar el lanzamiento de un nuevo producto*

Página 4

## ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT

### Rol del entrenador

Cuando los nuevos alumnos reciben la información adecuada, tienen la pasión por 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 pods. 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 pod o de grupo**

\*\*\*Al capacitar a más de un alumno, se basará en los principios básicos de capacitación aprendidos en el Programa de Entrenadores 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 y descarrilamiento)

Página 5

## **ROASTERY BARISTA TRAINER SUPPORT KIT**

### **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. Esté 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

## Equilibrar dinámicas y estilos de grupo

***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.***

- Contacte durante un descanso con el disruptor. Pregúntale al disruptor para ayudarlo 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 entrenar y tráigalos a la discusión
- Si hay un conflicto o tensión, haga una pausa en el aprendizaje y proporcione tiempo para resolver el problema con el grupo
- Conéctese con un gerente

---

Página 6

## ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT

### 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
- Contacte con un gerente; ¿Se puede ajustar el entrenamiento para apoyar al 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 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 reasignará a ese alumno
- Para tarjetas de aprendizaje, determine si leer en voz alta o individualmente satisfará mejor las necesidades del pod.
- Proporcionar instrucciones para el uso de equipos y/o tarjetas de aprendizaje
- Anime a los baristas a discutir temas y a tomar notas
- Dé a los alumnos un marco de tiempo para completar el cuestionario de aprendizaje compartido

### **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 muestre 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.

---

Página 7

## **ROASTERY BARISTA TRAINER SUPPORT KIT**

### **CREACIÓN DEL ENTORNO PARA EL APRENDIZAJE EN GRUPO O POD**

#### **Sugerencias y Tips para brindar capacitación a más de un alumno**

##### **Comunicación No-verbal**

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

##### **Entregando**

- Usar aperturas, transacciones y puntos de cierre para guiar la 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.
- 

## Página 8

# ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT - MODELO DE ENSEÑANZA

## Visión general

Ya sea que esté entrenando "uno a uno" o en "pods/grupos", utilizará el Modelo de Enseñanza. El Modelo de Enseñanza ayuda a proporcionar una experiencia de aprendizaje consistente para todos los alumnos al proporcionar un proceso simple y repetible para enseñar habilidades al reforzar los pasos principales, los puntos clave y las razones por las que hacemos las cosas de la manera en que las hacemos. El modelo de enseñanza también ayuda a los nuevos baristas a recordar el flujo de trabajo. ¡La repetición refuerza las habilidades aprendidas!

1. Preparar
  2. Presentar
  3. Practicar
  4. Seguimiento
- 

## Página 9

# ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT - MODELO DE ENSEÑANZA

Use el 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. Ecuente las 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
  - Esto le ayudará a responder preguntas y mantenerse al día
  - Esto le permite flexibilizar y pasar tiempo en lugares apropiados según las necesidades del alumno, sin comprometer el tiempo que tiene para entrenar.
  - Utilice ejemplos de participantes. El ejemplo de un participante se puede utilizar varias veces durante la capacitación para reforzar puntos clave
- Practica en voz alta
- Practica una parte del contenido entregándolo a un amigo audiencia como un compañero o su gerente para recibir comentarios
- Practica frente un espejo
- Cinta de video mientras practica
- Identificar y reunir suministros; preparar las cantidades aplicables 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 deberán:
  - Pedir a cada alumno que describa lo que aprendió. Esto le da un equilibrio a cuánto está diciendo y haciendo
  - Invite a los alumnos a considerar lo que han aprendido y cómo lo aplicarán
  - Permita que los alumnos revelen sus preocupaciones y alíentelos a estar orientados a la solución
  - Pida a los alumnos que describan el "por qué" detrás de lo que están haciendo

---

Página 10

## ROASTERY BARISTA TAINER SUPPORT KIT - MODELO DE ENSEÑANZA

Use el modelo de enseñanza con más de un alumno (continuación)

### 2. Presentar

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

- Al presentar, inreactúe con cada alumno, haga preguntas
- Comprobar la comprensión y resumir el contenido después de presentar
- 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. Practicar

Los alumnos practicarán las habilidades que acaban de aprender en el paso de Presentación que demostró. Asegúrese de que cada alumno 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 sus habilidades
- 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 las actividades 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 una enseñanza)
- Pida a los alumnos que se vuelvan a enseñar unos a otros el contenido que acaban de aprender y practicar

---

### 4. 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