



«Подготовка и проведение ролевой игры»

ЗАДАНИЕ

I. Рассмотрю ситуацию:

Твой стажер проходит обучение по модулю «Обслуживание». Сегодня ты запланировал провести с ним ролевую игру на решение конфликтных ситуаций с гостем по правилу ВИП 2.

Ситуация для ролевой игры: гость пожаловался на пересоленную картошку.

II. Подготовься к ролевой игре:

- Подготовь место, время, материалы
- Объясни ситуацию, распредели роли
- Расскажи о критериях оценки
- Дай стажеру время на подготовку

III. Проведи ролевую игру:

- Будь серьезным во время ролевой игры
- Следуй ситуации, о которой договорились со стажером.
- Будь гибким.
- Будь ролевой моделью при необходимости.

IV. Подведи итоги ролевой игры.

- Сначала спроси о комментариях стажера
- Оцени поведение стажера по критериям оценки
- Дай эффективную обратную связь по действиям стажера.
- При необходимости повтори игру

Модульный тренер выступает в роли стажера, ты выступаешь в роли Тренера-наставника. После окончания ролевой игры Модульный тренер дает тебе обратную связь. Если есть необходимость, повторите ролевую игру еще раз.