

Программа коммуникативно-деятельностной пробы

«Повар»

Коммуникативная задача: мотивация

Профессиональная ситуация: убеждение шеф-поваром своих коллег на качественное проведение санитарного дня

Техническое задание (варианты):

Вы шеф-повар и раз в месяц в кафе проходит санитарный день, в который проводится генеральная уборка и ревизия. Ваши задачи:

- 1) Убедить всех сотрудников провести качественную генеральную уборку, которая проходит ежемесячно в этот день
- 2) Провести беседы и склонить особо ленивых и тех, кто не хочет
- 3) Пояснить через трудовой договор этой обязанности сотрудника (через СанПины нормы гигиены и условий труда, рассказать о системе штрафов)
- 4) Оценить качество работы персонала, обратить внимание на тех, кто не работает хорошо, провести с ними дополнительные беседы

Процедуры

- 1) Договориться с актерами, чтобы они сыграли роли ответственных/безответственных работников кухни
- 2) Договориться о проведении пробы в кабинете-кулинарии для создания приближенных к реальности условий
- 3) Условно разделить кабинет-кулинарию на зоны ответственности по уборке за каждым сотрудником
- 4) Ознакомить шеф-повара с дидактическими материалами

Проба проходит в течение 45 минут. Для начала шеф-повар ознакомиливаются с дидактическими материалами (можно при помощи интернета) и местом где надо провести уборку(20 минут) Далее шеф-повар составляет речь (можно устно, можно с письменными пометками самого главного) в течение 10 минут. Далее уже проходит сама проба с речью шеф-повара, сопротивлением некоторых работников, попытками договориться и убедить всех в необходимости именно в проведении качественного санитарного дня(15 минут).

Дидактические материалы

СанПины

Трудовой кодекс

Компетенция/конкретизированный результат: умение выделять проблемных сотрудников, умение убеждать и мотивировать

Критерии оценивания:

Критерий	Количество баллов
Умение легализовать сопротивление клиента	3
Умение задавать вопросы о причинах сопротивления	3
Умение проверять гипотезу о причинах сопротивления	3
Умение подобрать эффективные контраргументы	3
Умение заключить договор	3
Умение чётко и понятно сформулировать свою позицию по ключевой проблеме	3
Время беседы	
10-15 минут	2
Больше 15 минут	1

Максимальное количество баллов 20