**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Карагайская средняя общеобразовательная школа № 2»**

**Программа**

**Коммуникативно-деятельностных проб по профессии «фармацевт»**

**Авторы:**

Новицкая Валентина Анатольевна, заместитель директора по УВР,

Носкова Ирина Григорьевна, учитель русского языка и литературы, классный руководитель 6А класса,

Томилова Надежда Анатольевна, учитель истории и обществознания, классный руководитель 7А класса,

Кучева Светлана Анатольевна, учитель русского языка и литературы,

Кочева Елена Викторовна, учитель математики и информатики, классный руководитель 9Б класса,

Кайгородова Надежда Васильевна, социальный педагог, классный руководитель 7Б класса,

Амирова Наталья Валерьевна, учитель английского языка, классный руководитель 6Б класса,

Кадочникова Ольга Васильевна, учитель биологии, классный руководитель 5Б класса,

Фадеева Наталья Сергеевна, учитель английского языка.

1. **Коммуникативная задача: диагностика**

Техническое задание:

К Вам, как к фармацевту обратился ребенок 10 - 11 лет, который пришел купить медикаменты. Сообщил о том, что его друг, катаясь на велосипеде, упал и плачет, видна кровь, взрослых рядом нет. Вам нужно произвести диагностику проблем ребенка. Назвать причину плача ребенка, предложить алгоритм по оказанию первой помощи с учетом ответов ребенка.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий сформированности коммуникативной компетенции | Показатели оценивания | Баллы  |
| Умение задавать вопросы для конкретизации проблемы. | Все вопросы соответствуют коммуникативной задаче, нет вопросов, не относящихся к заданию. | 8-10 |
| Более половины вопросов соответствуют ТЗ. | 5-7 |
| Менее половины вопросов соответствуют коммуникативной задаче. | 1-4 |
| Не задает вопросы. | 0 |
| Умение выявить проблему на основании ответов. | Проблема определена, предложен алгоритм действий по оказанию первой помощи. | 8-10 |
| Конкретная проблема не определена, озвучены несколько вариантов действий. | 5-7 |
| Предпринята попытка по установлению причины плача, созданию алгоритма действий. | 1-4 |
| Не вступили в контакт с посетителем | 0 |

1. **Коммуникативная задача: генерация продукта**

Техническое задание:

В августе и сентябре падает спрос на продажу разного вида витаминов. Вам нужно придумать идею по активизации продаж данного вида товара. Аптека находится в сельской местности, где несколько аптек. После продажи витаминов аптека не должна остаться в убытке.

Критерии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий сформированности коммуникативной компетенции | Показатели оценивания | Баллы  |
| Умение отдаться фантазии |
| Новизна предложенной идеи | Предложена новая идея  | 2 |
| Предложена новая идея, но на основе уже встречающихся  | 1 |
| Предлагаются идеи уже встречающиеся | 0 |
| Количество предложенных идей. | Предложено более 5 идей | 2 |
| Предложено от 1 до 4 идей | 1 |
| Идеи не предлагаются | 0 |
| Соответствие идеи заданной теме. | Идеи соответствуют заданной теме | 2 |
| Часть идей соответствуют заданной теме | 1 |
| Идеи не соответствуют заданной теме |  |
| Умение фиксировать идеи |
| Активное слушание участников группы | Фиксирует все идеи | 2 |
| Фиксирует часть идей | 1 |
| Идеи не фиксирует | 0 |
| Воспроизведение услышанного | Точно воспроизводит услышанные идеи по записям | 2 |
| Воспроизводит услышанные идеи по записям с ошибками | 1 |
| Не передает смысл услышанного по записям | 0 |
| Умение выбирать перспективные идеи с учетом возможностей |
| Наличие собственной точки зрения | Высказывает собственное мнение к чужим идеям | 2 |
| Не высказывает мнений | 0 |
| Аргументация своей точки зрения с учетом возможностей | Приводит сильные аргументы | 2 |
| Приводит слабые аргументы | 1 |
| Не аргументирует свою точку зрения | 0 |

1. **Коммуникативная задача: создание образа**

Техническое задание: К Вам обращается клиент, он желает приобрести массажер. Расскажите, ему о многофункциональном массажере, которого сейчас нет в наличии. Помните, что общаться необходимо вежливо, учитывая интересы клиента, в том числе и материальные.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий сформированности коммуникативной компетенции | Показатели оценивания | Баллы |
| Умение давать профессиональные рекомендации  | Внимательно выслушивает покупателя. | 1 |
| Рассказывает о разных видах массажеров. | 1 |
| Говорит о возможных побочных эффектах, об особенностях применения, условиях эксплуатации. | 1 |
| Умение общаться с клиентом | Дает возможность выбрать оптимальный прибор. | 1 |
| При словесном описании образа задаёт уточняющие вопросы покупателю. | 1 |
| В беседе с покупателем использует доброжелательный тон. | 1 |
| Не настаивает на покупке дорогого массажера, а предлагает иные варианты. | 1 |
| Умение правильно использовать медицинскую терминологию на понятном, доступном языке | Терминология использована уместно, правильно, доступно для понимания. | 1 |
| Фармацевт использует в том числе нейтральную лексику. | 1 |
| Покупатель поблагодарил фармацевта и сказал о вероятности прийти в данную аптеку в следующий раз | 1 |
| Умение предложить адекватный образ | Клиент получил удовлетворение от созданного образа и выразил желание заказать массажер. | 1 |
| Созданный образ соответствует ожидаемому. | 1 |

1. **Коммуникативная задача: оказание услуги**

Техническое задание для участника пробы: Вы – фармацевт, работаете в аптеке. К вам приходит клиент, который хочет купить специальную пустышку ребенку, у которого режутся зубы и формируется неправильный прикус. Такого товара нет. Ваша задача – предложить все возможные варианты решения проблемы клиента с учетом его возможностей.

Техническое задание для партнера: Вы клиент аптеки. У Вашего ребенка формируется неправильный прикус, врач посоветовал приобрести специальную пустышку. Вам необходимо приобрести данный товар как можно скорее, так как Вы очень заинтересованы в здоровье своего ребенка. Вы располагаете небольшой суммой денег и обратились в данную аптеку, потому что Вас устраивают цены на товары в ней. Если Вас не устраивает предложение Вы проявляете недовольство

Критерии оценивания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий сформированности коммуникативной компетенции | Показатели оценивания | Баллы  |
| Умение выявлять ожидания клиента | Задает вопросы, позволяющие раскрыть ожидания клиента | 2 |
| Задает вопросы, которые частично раскрывают ожидания клиента  | 1 |
| Не задает вопросы | 0 |
| Умение предложить различные варианты оказания услуги | Предлагает 1 - 2 и более варианта решения проблемы, учитывая возможности клиента | 2 |
| Предлагает варианты, но не учитывает возможности клиента | 1 |
| Не предлагает варианты решения проблемы | 0 |
| Умение контейнировать агрессию | Разговаривает спокойно, демонстрируя клиенту, что его проблема решаема в кротчайшие сроки | 3 |
| Разговаривает спокойно, но НЕ стремится убедить клиента в том, что существует простой способ решения проблемы | 2 |
| Убеждает клиента в том, что проблема решаема, но при этом говорит с клиентом на «повышенных тонах» | 1 |
| Не пытается сгладить агрессивное поведение клиента, теряется, не находит, что сказать | 0 |

1. **Коммуникативная задача: мотивация**

Техническое задание: Вы работаете провизором в аптеке. Клиент аптеки долгое время рассматривает товары у витрины с медицинской техникой. Ваша задача замотивировать клиента купить какой-либо товар, сопутствующие ему косметические средства и составить план дальнейшего лечения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий сформированности коммуникативной компетенции | Показатели оценивания | Баллы  |
| Умение выявлять потребности, запросы клиента | Выявил все потребности | 2 |
| Выявил частично | 1 |
| Не выявил | 0 |
| Умение ставить цели на удовлетворение выявленных потребностей | Цель сформулирована чётко и понятно | 2 |
| Цель сформулирована непонятно | 1 |
| Цели нет | 0 |
| Умение составить план действий для достижения поставленной цели | План понятен, соответствует поставленной цели | 2 |
| План соответствует поставленной цели | 1 |
| План не соответствует цели | 0 |
| Умение вовлечь в деятельность | Активное участие клиента в диалоге | 2 |
| Односложные ответы клиента | 1 |
| Диалога нет | 0 |
| Достижение результата | Клиент сделал конкретные шаги для улучшения своего здоровья, совершил покупку | 2 |
| Клиент задумался о том, как он улучшит своё здоровье | 1 |
| Клиент безучастен, отказался от покупки | 0 |