**Пояснительная записка**

Выбор профессии – это один из важнейших выборов человека, определяющий его жизненный путь. Профессия должна отвечать интересам человека, но выбор профессии должен быть обоснован и тем, насколько человек соответствует по своим индивидуальным качествам требованиям выбранной профессии.

В период отрочества, на завершающем этапе обучения в школе, вопросы выбора профессии приобретают особую остроту. Перед учащимися стоит необходимость осознанного выбора дальнейшего профессионального пути с учетом своих желаний, возможностей, навыков и умений.

В настоящее время становится практически невозможным познакомить обучающихся с конкретными профессиями: появляются новые профессии, отвечающие требованиям времени. В связи с этим становится актуальным сформировать у обучающихся навыки деловой коммуникации, универсальной для мира профессий. И создать возможность для отработки практических навыков решения данных коммуникативных задач. Одной из коммуникативных задач является задача «Оказание услуги». Данная задача предполагает умение работать с мнением другого человека, фиксировать и понимать аргументы оппонента и формулировать контраргументы. Результатом решения данной задачи можно считать согласие оппонента с мнением специалиста.

**Цель курса** – знакомство обучающихся с коммуникативной задачей «оказание услуги», создание условий для прохождения коммуникативно-деятельных проб по решению данной задачи на примере 3 профессий.

**Задачи:**

Формирование знаний учащихся о коммуникативной задаче мотивация.

Формирование коммуникативных навыков в процессе проведения процедуры проб.

Приобретение практического опыта, соответствующего интересам и способностям учащихся.

Уточнение профессиональных планов в соответствии с интересами и способностями учащихся.

**Структура курса**

Курс рассчитан на 6 часов по 1 часу в неделю. Является составной частью системы краткосрочных курсов на параллели 7 классов МБОУ «СОШ № 16». Занятия включают в себя: теоретическую часть, моделирование профессиональных ситуаций, проведение проб на материале различных профессий.

**Требования к знаниям и умениям:**

Учащиеся должны знать:

- Понятие о коммуникативных задачах в различных профессиях

- Основные компетенции в рамках данной коммуникативной задачи

Учащиеся должны уметь:

- Определять коммуникативную задачу «оказание услуги» в различных профессиях

- Оценивать выполнение каждой задачи в соответствии с предложенными критериями.

Тематическое планирование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тема занятия | Количество часов |
| 1 | Введение. Роль коммуникативных умений в профессиональной деятельности специалиста. Коммуникативная задача «Оказание услуги», основные критерии решения данной задачи.  | 1 |
| 2 | Входящий мониторинг. Упражнения по решению задачи «Оказание услуги». | 1 |
| 3 | Коммуникативно-деятельностные пробы по решению задачи «Оказание услуги» в профессии «Менеджер по продажам» | 1 |
| 4 | Коммуникативно-деятельностные пробы по решению задачи «Оказание услуги» в профессии «Журналист» | 1 |
| 5 | Коммуникативно-деятельностные пробы по решению задачи «Оказание услуги» в профессии «Педагог-психолог» | 1 |
| 6 | Итоговое занятие. Итоговый мониторинг по определению коммуникативных задач и профессиональных ситуаций. | 1 |
| Итого | 6 |

 Мониторинг подразумевает оценку решения коммуникативной задачи согласно критериям.

**«Коммуникативно-деятельностные пробы как инструмент формирования готовности к профессиональному самоопределению учащихся основной школы»**

**разработка проектной группы педагогов МБОУ СОШ №1 г. Оханска**

**КДП задача «ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ»**

**Краткое описание процедуры**

Для участия в процедуре привлекаются 4 человека, играющие роль покупателей:

Пришли покупатели:

А) уравновешенный человек, знающий, что хочет купить.

Б) неуравновешенный человек, капризный, знающий, что хочет купить.

В) уравновешенный человек, но незнающий, что хочет купить.

Г) неуравновешенный человек, и незнающий, что хочет купить.

*Данные участники говорят по заданной теме только в случае наличия вопросов со стороны участника КДП, инициативы не проявляют. Просто ходят по аудитории-магазину, «глазеют по сторонам», рассматривают товары и их цены.*

*При завершении диалога, или совершении покупки покупатель выбирает смайлик как реакцию на удовлетворенность обслуживанием. Лучше к роли покупателей привлекать взрослых.*

*Участнику КДП выдается ТЗ и дается 15-20 минут для подготовки.*

 *Ему предлагается на выбор ситуация:*

 *А) работа с каждым клиентом по отдельности;*

 *Б) работа с клиентами, зашедшими одновременно в «магазин».*

**ТЗ обучающемуся – участнику пробы**

Вы – менеджер по продажам спортивных товаров. За выполнение месячного плана продаж Вы получаете бонус 10% к вашей зарплате. При невыполнении плана Вы получаете только оклад.

Ваша задача состоит в том, чтобы клиенты ушли из магазина с покупкой, оставив положительный отзыв об обслуживании (выбор смайликов клиентом).

В вашем ассортименте: велосипеды 18 000 – 25 000 рублей; скейт-борды 2 – 5 тысяч рублей; мячи (футбольные, волейбольные, баскетбольные) 500 – 2000 рублей; набор для плавания 1000 – 5000 рублей.

Вам необходимо обслужить 4 покупателей в течение 15 минут.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Коммуникативная задача – оказание услуги*Результат* –– удовлетворение (запроса) клиента.  |
|  |  |  | 11 |
|  | Компетенция  | Критерии (показатели)  | Баллы  |
| 1 | Умение задавать вопросы с целью четкого понимания запроса и ожиданий клиента | Зафиксировал (проговорил) ожидания клиента Не понял ожиданий клиента | 0-20 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 2 | Умение предлагать и рекомендовать | Предлагает выбор Ссылается на выгоды клиента (1-3) | 0-10-3 |
|  | Максимум по критерию |  | 4 |
| 3 | Умение договариваться о дальнейшем сотрудничестве | Фиксация потребности клиента (по смайлику)Наличие (например, такие фразы, как «приходите к нам еще, мы рады видеть вас в следующий раз….»)Отсутствие  | 110 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 4 | Умение соблюдать этические нормы | Наличие форм вежливости (здравствуйте, пожалуйста, до свидания и др.)Грамотность речи (отсутствие слов-паразитов, просторечий, сленговых слов и др.)Уместное использование невербальных средств (мимика, жесты, движения тела и др.) | 111 |
|  | Максимум по критерию |  | 3 |
|  | Итого  |  |  |

**Коммуникативно-деятельностная проба**

**МАОУ «Бардымская гимназия им. Г. Тукая»**

## Оказание услуги

### Техническое задание

Вначале учебного года у нас проходит праздник «День гимназии». Главный куратор этого праздника – заместитель директора по ВР. Такое большое мероприятие требует соответствующего освещения в СМИ. Вам необходимо встретиться с зам. директора по ВР и обсудить условия написания статьи.

### Критерии оценивания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Компетенции** | **Критерии** | **Показатели** |
| 1. | Умение выявить ожидания клиента | Ожидания выявлены полностью (определена цель и объем статьи, срок написания) | 2 |
| Ожидания клиента выявлены частично | 1 |
| Ожидания клиента не выявлены | 0 |
| 2. | Умение предлагать свои идеи | Предложено 2-3 идеи написания статьи | 2 |
| Предложена 1идея написания статьи | 1 |
| Не предложено своих идей | 0 |
| 3. | Удовлетворенность клиента оказанной услугой | Клиент удовлетворен полностью (содержанием и качеством статьи) | 2 |
| Клиент удовлетворен частично | 1 |
| Клиент неудовлетворен | 0 |

**Коммуникативная задача: Оказание услуги**

Профессиональная ситуация:

К школьному педагогу – психологу на коррекционное занятие по развитию коммуникативных навыков пришёл обучающийся 3 класса.

Техническое задание: Определить коммуникативные проблемы обучающегося и дать советы по их устранению.

Результат:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Компетенция | Критерии | Баллы |
| 1. | Узнать ожидание клиента | Задал вопросы точно по теме задания | 1 |
| В вопросах не озвучены варианты ожиданий клиента | 0 |
| 2. | Узнать потребности клиента | Задал уточняющие вопросы (опосредованные выводы) | 1 |
| Уточняющих вопросов нет | 0 |
| 3. | Умение давать профессиональные рекомендации | Использовал лексику, подтверждающую владение профессиональной информацией по данному вопросу | 1 |
| Лексически бедная речь | 0 |
| 4. | Проявление терпеливости тренера | Проявил терпение, при случае нивелировал нестандартную ситуацию | 1 |
| Отсутствие контакта с клиентом | 0 |
| 5. | Умение убедить клиента к долгосрочному сотрудничеству | Предлагает несколько вариантов сотрудничества | 1 |
| Не предлагает дальнейшее сотрудничество | 0 |
| 6 | Получение обратной связи от клиента | Получил положительную эмоцию от клиента | 1 |
| Отсутствие контакта с клиентом | 0 |
| Итого  | 6 баллов |

Проба считается успешной, если получена сумма 4 - 6 баллов