Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение

«Карагайская средняя общеобразовательная школа № 2»

**КОММУНИКАТИВНО-ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЕ ПРОБЫ В ПРОФЕССИИ**

**БАРИСТА**

**Авторы:** Богданова Анна Сергеевна,

учитель английского языка,

Кочева Елена Викторовна,

учитель математики и информатики,

Кылосова Наталья Николаевна,

учитель биологии

Карагай, 2019 г.

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**БАРИСТА**

***Автор: Кылосова Наталья Николаевна,***

 ***учитель биологии***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

***Коммуникативная задача «Диагностика»***

**Профессиональная ситуация:** Кофейня в большом торговом центре. Ваше заведение пользуется спросом у посетителей торгового центра. Очень много постоянных клиентов, а иногда заходят «новички».

**Техническое задание для профессионала:** Вы – бариста. К Вам обратился ваш постоянный клиент, который обнаружил, что со вкусом его любимого кофейного напитка что-то не так. Вам нужно выяснить причину изменения вкуса кофе и кофейные предпочтения клиента.

**Техническое задание для клиента:** вы – постоянный клиент кофейни в торговом центре. Всегда заказываете свой любимый напиток. После очередной пробы чашечки кофе, вы поняли, что что-то изменилось в составе, вкус не как обычно.

**Критерии оценивания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Компетенция** | **Критерии** | **Баллы** |
| 1 | Умение собрать анамнез | Задает подробные и точные вопросы о характере «поломки» и обстоятельствах, при которых она возникла | 2 |
| Вопросов мало, они не направлены на выяснение причин «поломки» | 1 |
| Не собирает анамнез | 0 |
| 2 | Четкость указаний во время выполнения диагностических процедур | Дает четкие указания | 2 |
| Дает указания, но не четкие | 1 |
| Не дает указаний | 0 |
| 3 | Умение поставить диагноз и объяснить его клиенту | Диагноз поставлен и объяснен клиенту в достаточном для него объеме | 2 |
| Диагноз поставлен, но объяснений недостаточно | 1 |
| Диагноз поставлен без объяснений клиенту | 0 |
| 4 | Умение назначить «лечение» с учетом возможностей и пожеланий клиента | Полностью учитывает возможности и пожелания клиента | 2 |
| Частично учитывает возможности и пожелания клиента | 1 |
| Не учитывает возможности и пожелания клиента | 0 |
| 5 | Умение проконтролировать эффективность «лечения» | Назначает дату и время следующей встречи | 1 |
| Не назначает дату и время следующей встречи | 0 |

**Дидактический материал**

**Бари́ста** ([итал.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%8F%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *barista* — буквально «человек, работающий за барной стойкой», [бармен](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD), [буфетчик](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D1%83%D1%84%D0%B5%D1%82%D1%87%D0%B8%D0%BA)[) — кофевар, специалист по приготовлению [кофе](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D1%84%D0%B5) (в основном именно [эспрессо](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%BE)), умеющий правильно приготовить кофе (в том числе с использованием искусства [латте-арт](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B0%D1%82%D1%82%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%82)) или напитки на его основе и подать посетителю. Другими словами, это человек, выполняющий функции [бармена](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD), но работающий не с [алкоголем](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BB%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BD%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%BA%D0%B8) и [коктейлями](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BA%D1%82%D0%B5%D0%B9%D0%BB%D1%8C), а с кофе или напитками на основе кофе.

**Обязанности бариста**

* от настоящего бариста требуется знание правил приготовления кофе:
	+ всестороннее понимание кофейных смесей: знание сортов кофе, мест произрастания зёрен, ароматов, характерных для определённой степени обжарки зёрен
	+ знание и умение оценивать оттенки вкуса
	+ умение приготовить до 40 видов кофе (капучино, латте, ристретто и другие)
	+ уметь балансировать в течение дня помол, температуру воды, давление в кофе-машине, количество кофе в расчёте на одну чашку, силу утрамбовывания и время прохождения воды
	+ умение рисовать на кофейной пенке (искусство [латте-арт](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B0%D1%82%D1%82%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%82)).
* Не менее важными для бариста являются и личные качества:
	+ коммуникабельность и терпение. Ведь специалисту по кофе приходится все время общаться с людьми, индивидуально подходя к каждому гостю. Бариста можно сравнить с артистом, работающим на публику. Хороший бариста знает вкусы и предпочтения своих клиентов и с помощью наводящих вопросов может легко выявить предпочтения любого человека. Кстати, существенную часть дохода бариста составляют чаевые, поэтому умение расположить к себе гостя, найти подход к каждому посетителю, удовлетворить вкусы и пожелания клиента выгодно не только для заведения, в котором трудится специалист по кофе, но и, в первую очередь, для него самого
	+ доброжелательность и приветливость. Бариста должен всегда помнить, что благоприятную атмосферу в любом заведении создаёт доброжелательная улыбка
	+ ответственность, то есть неизменное соблюдение профессиональной этики, предполагающей неизменно высокое качество напитка
	+ эстетические способности, то есть умение изящно оформлять и подавать напиток

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**БАРИСТА**

***Автор: Кочева Елена Викторовна,***

 ***учитель математики и информатики***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

***Коммуникативная задача «Мотивация»***

***Техническое задание:***вы работаете бариста. Клиент долгое время рассматривает меню.

Ваша задача состоит в том, чтобы клиент не ушел без чашечки кофе. Рисунок на горячем напитке и различные добавки (сливки, молоко, специи, приправы и т.д.) увеличивают его стоимость. Ваша зарплата зависит от выручки кафе.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  **Коммуникативная задача** – мотивация |
|  |  |  |  |
|  | Компетенция  | Критерии (показатели)  | Баллы  |
| 1 | Умение задавать вопросы для выяснения причины сопротивления. | * Наличие точных, конкретных вопросов (не менее 2)
* Отсутствие точных, конкретных вопросов
 | 20 |
|  | Максимум по критерию |  | 2 |
| 2 | Умение аргументировать. | * Наличие аргументов (не менее 2)
* Отсутствие аргументов
* Предъявление контраргументов (не менее 2)
* Отсутствие контраргументов
 | 0-200-20 |
|  | Максимум по критерию |  |  4 |
| 3 | Умение фиксировать эмоциональные реакции. | * Заметил и среагировал на появление сомнения клиента
* Не заметил и не среагировал на появление сомнения клиента
 | 20 |
|  | 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  |  | 11 |

**Дидактический материал**

**Бариста: кто это такой?**

Бари́ста — кофевар, специалист по приготовлению кофе, умеющий правильно приготовить кофе или напитки на его основе и подать посетителю. Другими словами, это человек, выполняющий функции бармена, но работающий не с алкоголем и коктейлями, а с кофе или напитками на основе кофе.

Но чтобы **быть высококлассным специалистом**, недостаточно:

1. Уметь готовить с десяток сортов кофе.
2. Делать неплохие рисунки на поверхности ещё горячего напитка.
3. Улыбаться клиентам и желать хорошего дня или приятного вечера.

Нужен психологический подход к каждому клиенту, иногда придётся:

1. Выслушать пожелания и какие-то истории.
2. Посоветовать определённый напиток, исходя из вероятных предпочтений.
3. Подбодрить или дать совет.
4. Помочь хотя бы минут на 30 отойти от собственных проблем и забот.

С психотерапевтом сравнивать не хочется, но иногда можно провести некоторые параллели. Поэтому бариста чаще становятся люди с богатым жизненным опытом или просто всесторонне развитые личности, которым доставляет удовольствие общение с другими людьми.

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**БАРИСТА**

***Автор: Богданова Анна Сергеевна,***

***учитель английского языка***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

***Коммуникативная задача «Генерация продукта»***

**Профессиональная ситуация:** Окончив обучение на курсах бариста, вы решили открыть свою кофейню. Вам нужно привлечь как можно больше клиентов, чтобы поскорее «раскрутить» свой бизнес. В меню кофейни входит латте-арт (рисунки на молочной пенке кофейных напитков).

**Техническое задание:** Составьте каталог рисунков для кофейни, которые будут предлагаться вашим клиентам.

**Результат:** предложены и оформлены идеи по решению задачи

**Критерии оценивания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Компетенция | Критерии | Баллы |
| 1. | Умение генерировать креативные идеи | Предложены креативные идеи | 2 |
| Предложены стандартные идеи | 1 |
| Нет идей | 0 |
| 2. | Соответствие идеи заданию | Идеи соответствуют заданию | 1 |
| Идеи не соответствуют заданию | 0 |
| 3. | Умение отбирать реализуемые идеи в соответствии с целью | Идеи соответствуют заданной цели, и есть возможность их реализовать | 2 |
| Часть идей соответствуют заданной цели или они нереализуемы | 1 |
| Идеи не соответствуют заданной цели | 0 |
| 4 | Умение предлагать идеи, реализуемые в действительности. | Предлагают пошаговый алгоритм реализации идеи | 1 |
|  |  | Не могут предложить идеи  | 0 |
| Итого | 6 баллов |

*Проба считается пройдённой, если специалист набирает 3 – 6 баллов.*

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**БАРИСТА**

***Автор: Богданова Анна Сергеевна,***

***учитель английского языка***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

***Коммуникативная задача «Оказание услуги»***

**Профессиональная ситуация:** К вам в кофейню обратился постоянный клиент. Он сделал заказ на доставку кофе с рисунком и выпечки к своему обеденному перерыву.

Вам необходимо уточнить составляющие заказа и доставить напиток с определенным рисунком по указанному адресу в определенное время.

**Клиент**: Вы решили порадовать себя в обеденный перерыв и еще с утра заказали себе к обеду к 13.15 доставку кофе с выпечкой из кофейни. Заказ формируете сами в соответствии с меню кофейни

**Результат:** клиент остался доволен, полученным заказом.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | 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. | Умение контейнировать агрессию | 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 пройдённой, если специалист набирает 3 – 6 баллов.*

**Дидактический материал**



