Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение

«Карагайская средняя общеобразовательная школа № 2»

**КОММУНИКАТИВНО-ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЕ ПРОБЫ В ПРОФЕССИИ**

**МОДЕРАТОР САЙТА**

**Авторы:** Томилова Надежда Анатольевна,

учитель истории и обществознания

Амирова Наталья Валерьевна,

педагог-психолог, учитель английского языка,

Кайгородова Надежда Васильевна,

социальный педагог,

Кучева Светлана Анатольевна,

учитель русского языка и литературы

Карагай, 2019 г.

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**МОДЕРАТОР САЙТА**

***Автор: Томилова Надежда Анатольевна,***

***учитель истории и обществознания***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

***Коммуникативная задача «Диагностика»***

**Профессиональная ситуация**

Вы являетесь модератором сайта про кино, где есть обзор многих новинок. Через месяц ожидается выход очередного эпизода из серии фантастических фильмов. Правилами сайта, на котором Вы работаете, в чате запрещено размещать спойлеры. Среди пользователей появился участник, опубликовавший в чате видеоролик и комментарии о содержании ещё не вышедшего на экран эпизода.

**Техническое задание для модератора сайта:** Вам необходимо определить разновидность видеоролика. Чем он является: спойлером или трейлером? Далее выйти на связь с пользователем, объяснить ему, что размещая информацию о содержании следующей части фильма, он нарушает правила сайта и дать рекомендации пользователю, при соблюдении которых он не будет заблокирован.

**Техническое задание партнёру – пользователю сайта:** Вы из достоверных источников узнали некоторое содержание эпизода фильма, который выйдет на экран через месяц. Вам не терпится поделиться в чате на сайте ей с другими пользователями и узнать мнение заинтересованных лиц, Ваша цель пообщаться. Для начала Вы публикуете в чате трейлер фильма, а затем делаете комментарии к нему.

**Необходимое оборудование:** два компьютера с выходом в Интернет, желательно расположенных в двух разных кабинетах и имеющих возможность выхода в любую социальную сеть. Партнёр и модератор сайта ведут беседу по средством сообщении.

**Важное условие:** Оба участника не знают о содержании технического задания друг друга. Проба состоит из двух частей. 1. Партнёр по пробе публикует трейлер. 2. Партнёр по пробе комментирует трейлер, сообщая некоторые факты о развитии событий в фильме.

**Критерии оценивания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Компетенция** | **Показатели оценивания** | **Балл** |
| Умение определить разновидность видеоролика | Разновидность ролика определена верно | 2 |
| Разновидность ролика не определена ИЛИ определена не верно | 0 |
| Умение быстро реагировать и выстраивать коммуникацию в чате | Отреагировал быстро на видеоролик и прокомментировал поведение пользователя | 2 |
| На поведение пользователя не отреагировал | 0 |
| Умение поставить диагноз и объяснить его клиенту | Цель пользователя определена и объяснена пользователю в достаточном для него объеме | 2 |
| Цель пользователя определена, но объяснений недостаточно | 1 |
| Цель пользователя определена без объяснений | 0 |

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

**Дидактический материал**

**(следует изучить обоим участниками)**

**Модерация комментариев**

Востребована на площадках с открытыми комментариями, где пользователи активно общаются. Не секрет, что везде, где можно что-то публиковать, появляются тролли и спамеры. Да и обычные пользователи иногда «выходят из берегов»: начинают писать не по теме, оскорблять друг друга. Задача модератора – поддерживать доброжелательную атмосферу в обсуждениях.

Вот примерный список того, что делает модератор сайта:

* удаляет «плохие» комментарии (спам, оскорбления, переход на личности, флуд – комментарии не по теме, нецензурные фразы и др.),
* предупреждает участников о нарушении правил,
* блокирует злостных нарушителей.

Таким специалистам часто приходится общаться с пользователями. Объяснять им правила, показывать, что именно они нарушили, как им разблокироваться.

Эта работа хорошо подойдет людям, которые любят и умеют общаться.

**Спойлер** - это преждевременно раскрытая важная информация о сюжете, которая разрушает интригу и портит впечатление.

**Трейлер** - небольшой видеоролик, состоящий из кратких и обычно наиболее зрелищных фрагментов фильма, используемый для анонсирования или рекламы этого фильма.

**Варианты действий Модератора сайта в зависимости от целей пользователя**

|  |  |
| --- | --- |
| **Возможные цели пользователя** | **Возможные действия Модератора сайта** |
| Пользователь даже не задумывается о том, что он нарушает правила сайта, ему хочется поделиться эмоциями и полученной информацией с другими пользователями, он желает просто пообщаться. | Выйти на связь с пользователем и объяснить ему правила сайта. Дать рекомендации к действиям так, чтобы пользователь остался на сайте. Он заинтересован в сохранении контингента. |
| Пользователь желает разрекламировать фильм, заинтересовать им других пользователей Интернета. | Реклама фильма, это хорошо, поэтому модератор удаляет только те комментарии, которые являются спойлерами. Пользователь естественно не понимает в чем дело, модератору необходимо выйти на связь с пользователем и объяснить ему правила сайта. Дать рекомендации к действиям так, чтобы пользователь остался на сайте. |
| Поднять свою популярность в Интернете за счёт того, что у него есть источники информации, которыми не все обладают. | «Забанить» пользователя |
| Пользователь является «вредителем». Он специально раскрываете содержание следующего эпизода, чтобы позлить фанатов сериала и спровоцировать агрессию | «Забанить» пользователя |

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**МОДЕРАТОР САЙТА**

***Автор: Амирова Наталья Валерьевна,***

***педагог-психолог, учитель английского языка***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

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

**Техническое задание для обучающихся**

**Техническое задание для партнера:** Вы – выпускник колледжа IT-технологий. По окончании колледжа Вы планировали найти престижную работу, связанную с администрированием сайтов. Вам отказали. Находясь в кризисом состоянии (раздражение, агрессия, деперессия) неприятия ситуации, Вы размещаете негативную информацию в разных группах, считая, что могли бы делать похожую работу лучше.

**Техническое задание для модератора:** Вы работаете модератором сайта. Один из пользователей сети часто оскорбительно комментирует многие посты. При удалении комментариев оскорбляет модератора, угрожая ему. Вам необходимо узнать возможную причину, предложить варианты выхода из ситуации и, как вариант, предложить сотрудничество.

**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 согласовать сформулированный запрос с клиентом (уточнение запроса) | Согласовывает | 2 |
| Частично согласовывает | 1 |
| Не согласовывает | 0 |
| Умение предложить различные варианты оказания услуги (дать рекомендации) | 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 |
| Умение получить обратную связь от клиента и продолжить сотрудничество | Может получить развернутую обратную связь и установить сотрудничество с клиентом | 3 |
| Может получить обратную связь и предложить сотрудничество | 1 |
| Игнорирует возможность получить обратную связь | 0 |

Проба считается пройденной, если участник набрал более 6 баллов

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**МОДЕРАТОР САЙТА**

***Автор: Кайгородова Надежда Васильевна,***

***социальный педагог***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

***Коммуникативная задача «Мотивация»***

**Техническое задание для обучающихся.**

Техническое задание для партнера: Вы – известный психолог, клиент сайта детской психологии. Вы публикуетесь на этом сайте, пишите книги ужасов и делаете ссылку на свои книги. Вы недовольны (негодование) потому, что модератор запрещает и удаляет рекламу Ваших книг.

Техническое задание для модератора: Вы – модератор сайта по детской психологии. На вашем сайте публикуется известный психолог. Вам приходится удалять рекламу его книг, ссылаясь на правила ведения сайта. Вам необходимо убедить психолога в том, что публикация книг (агрессивной тематики) запрещена. При этом Вам необходимо сохранить сотрудничество.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Компетенция** | **Маркеры в коммуникации** | **Балл** |
| 1 | Умение легализовать сопротивление клиента | Легализует, провоцируя на открытость | 3 |
| Легализует сопротивление собеседника, обвиняя | 2 |
| Не легализует сопротивление собеседника | 1 |
| 2 | Умение задавать вопросы о причинах сопротивления | Вопросы позволяют нащупать причину сопротивления | 3 |
| Вопросы есть, но причина не найдена | 2 |
| Не задает вопросов о причинах сопротивления | 1 |
| 3 | Умение проверять гипотезу о причинах сопротивления | Выдвигает гипотезу, ждет подтверждения ее правоты от собеседника | 3 |
| Выдвигает гипотезу, в случае несогласия собеседника, продавливает ее. | 2 |
| Не выдвигает гипотез | 1 |
| 4 | Умение подобрать эффективные контраргументы | Контраргументы эффективны | 3 |
| Контраргументы есть, но неэффективны | 2 |
| Контраргументов нет | 1 |
| 5 | Умение заключить договор | Обозначается предмет договора и условия его выполнения | 3 |
| Обозначается предмет договора, но не условия его выполнения | 2 |
| Договор не заключен | 1 |

**Коммуникативно-деятельностная проба в профессии**

**МОДЕРАТОР САЙТА**

***Автор: Кучева Светлана Анатольевна,***

***учитель русского языка и литературы***

***МБОУ «Карагайская СОШ № 2»***

***Коммуникативная задача «Создание образа»***

**Профессиональная ситуация**

Владельцу только что открывшегося интернет-магазина хотелось бы, чтобы его сайт отвечал современным требованиям, чтобы он стал часто посещаемым и, соответственно, приносил ему большой доход.

**Техническое задание:** Вы модератор сайта, и ваша задача – контролировать переписку в чате, личные сообщения, размещение отзывов. Для этого вам нужно создать «портрет идеального» пользователя, чтобы разместить его на этом сайте в раздел «Информация для покупателей».

**Техническое задание:** Вы владелец сайта интернет-магазина, у вас много конкурентов на этом рынке, вы точно знаете, что нужно делать и как работать, чтобы магазин приносил прибыль. Вы точно знаете «своего» покупателя. Поэтому рассказываете о нем модератору, чтобы «отслеживать», контролировать посетителей сайта для дальнейшей работы именно с данной категорией покупателя.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии** | **Показатели** | **Кол-во баллов** |
| 1 | Умение полно и точно описать образ, который будет создаваться | Описание формируемого образа точное и полное | 2 |
| Описание формируемого образа есть, но не точное и не полное | 1 |
| Нет описания формируемого образа | 0 |
| 2 | Умение с помощью вопросов и действий выявить уже существующий образ в сознании клиента | Вопросы и действия выявляют сушествующий образ в сознании реципиента | 2 |
| Вопросы и действия есть, но не выявляют существующий образ в сознании реципиента | 1 |
| Вопросов и действий нет | 0 |
| 3 | Умение определить способы формирования нового образа | Способы формирования нового образа адекватны реципиенту | 1 |
| Способы формирования нового образа не адекватны реципиенту | 0 |
| 4 | Умение контролировать точность передачи образа | Есть процедура контроля, выявленные неточности не исправляются | 2 |
| Есть процедура контроля, выявленные неточности не исправляются | 1 |
| Процедура контроля не предусмотрена | 0 |