**Коммуникативная задача «оказание услуги»**

**в профессии системный администратор**

**Профессиональная ситуация:** к вам обратился сотрудник с жалобой на то, что компьютер работает медленно, много спама в процессе работы в интернете. Часто на экране появляется информация об устаревшей версии антивирусной программы.

**Техническое задание (специалисту):** Провести осмотр оборудования, установить новую версию антивирусной программы. Задача решена в случае, если неисправность устранена и сотрудник доволен оказанной услугой.

**Техническое задание клиенту:** Вы сотрудник администрации школы. Компьютером пользуетесь часто, большой объем информации принимаете и отправляете через Интернет. На компьютере большое количество установленных программ, требующих введения паролей. Вы переживаете, что обновление антивирусной программы вызовет сбой в работе и потребует продолжительного по времени обновления учетной информации.

**Критерии оценивания:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компетенция | Критерии | Баллы | Рез-т |
| Узнать ожидание клиента | Задал вопросы точно по теме задания | 1 |  |
| Узнать потребности клиента | Задал уточняющие вопросы (опосредованные выводы) | 1 |  |
| Умение давать профессиональные рекомендации | Использовал лексику, подтверждающую владение профессиональной информацией по данному вопросу | 1 |  |
| Проявление терпеливости  | Проявил терпение, при случае нивелировал нестандартную ситуацию | 1 |  |
| Получение обратной связи от клиента | Получил положительную эмоцию от клиента | 1 |  |
| Итого баллов |  | 5 |  |