**Коммуникативно-деятельностные пробы**

**МБОУ «Кишертская СОШ»**

Авторы: Яковлева Е.А. – заместитель директора по МР;

Мартыновских И.А. – учитель биологии, классный руководитель 8 класса;

Скворцова О.П. – учитель иностранного языка, классный руководитель 7 класса;

Чувызгалова Л.И. – учитель технологии, классный руководитель 9 класса.

1. **Коммуникативная задача** – оказание услуги.
2. **Профессия**: работник культуры.
3. **Объект оценивания**: диалог.
4. **Техническое задание для работника культуры.**

Вы работник культурно – досугового центра. К Вам обращается клиент, который хочет заказать проведение дня рождения. Выясните как можно больше информации, чтобы клиент сделал заказ именно Вам. Предложите варианты проведения праздника. Помните, что общаться необходимо вежливо, учитывая интересы клиента.

**Карточка клиента.**

Вы решили отметить 6 июня 15-тилетие своей дочери Ирины. В Вашем распоряжении 10 тысяч рублей. Вы ожидаете 15 гостей. Начало праздника в 17.00. Девочка любит путешествовать, занимается танцами.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | компетенции | критерии | баллы |
| 1 | Умение выявить ожидания клиента | * Соблюдает нормы речевого этикета
 | 1 |
| * Слушает внимательно клиента
 | 1 |
| * Задает уточняющие вопросы
 | 1 |
| 2 | Умение фиксировать запрос | * Записывает основную мысль запроса;
 | 1 |
| * Использует профессиональные термины.
 | 1 |
| 3 | Умение предложить разные варианты оказания услуги | * Более 1 варианта
 | 1 |
| 4 | Качество оказания услуги | * Клиент получил удовлетворение от оказанной услуги);
* Работник получил удовлетворение от оказанной услуги
 | 11 |

Итого: 8 баллов

**Описание процедуры коммуникативно-деятельностной пробы**

Участники КДП – обучающиеся 9 классов МБОУ «Кишертская СОШ», классный руководитель, педагоги – участники краевого проекта, специалист Кишертского культурно-досугового центра. КДП проводится в течение 1 урока. Классные руководители 9 классов провели анкетирование по профессиональному самоопределению. По результатам анкеты была выбрана проба для работника культуры.

В день КДП в начале занятия обучающимся объявляют о проведении пробы. Представляют специалиста Кишертского культурно-досугового центра.

Приглашенный специалист проставляет баллы в протокол. По окончании пробы подводятся итоги, озвучиваются результаты, проводится рефлексия со всеми участниками.

**Описание результатов пробы**

**Сроки проведения**: сентябрь 2016 г.

**Класс: 9**

**Участники апробации:**

* 6 обучающихся, проходящие пробу в роли работника культурно-досугового центра,
* 4 педагога-эксперта (члены творческой группы),
* специалист Кишертского культурно-досугового центра.

**Описание пробы.**

1. Анкетирование по выбору профессии для прохождения КДП. Определение участников КДП по желанию школьников.
2. Знакомство детей - участников КДП с содержанием пробы, критериями оценки, обсуждение технического задания.
3. Самостоятельная подготовка учеников, выступающих в роли работника культурно-досугового центра.
4. Проведение пробы в соответствии с техническим заданием и разработанной процедурой.
5. Рефлексия: обсуждение результатов КДП за круглым столом всеми участниками пробы.

**Продолжительность мероприятия:**

* Собеседование – 45 минут.
* Проведение пробы -45 минут

**Протокол оценки участников КДП**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| компетенции | критерии | Даша | Камилла | Ирина Г | Ирина К | Элеонора | Карина |
| Умение выявить ожидания клиента | * Соблюдает нормы речевого этикета
 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| * Слушает внимательно клиента
 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| * Задает уточняющие вопросы
 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Умение фиксировать запрос | * Записывает основную мысль запроса;
 | 1 |  |  |  |  |  |
| * Использует профессиональные термины.
 | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Умение предложить разные варианты оказания услуги | * Более 1 варианта
 | 1 | 1 |  | 1 | 1 | 1 |
| Качество оказания услуги | * Клиент получил удовлетворение от оказанной услуги;
 | 1 |  |  | 1 |  |  |
| * Работник получил удовлетворение от оказанной услуги
 |  | 1 | 1 |  |  |  |
|  | Результат  | 7 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |

**Анализ результатов КДП**

За 15 минут до начала пробы участники пробы получили техническое задание. Критерии участникам пробы не выдавали. В пробе приняли участие 6 человек. Участники проходили пробу по одному. Педагоги – участники проекта наблюдали за диалогом между участником пробы и клиентом. Специалист КДЦ отметила, что все критерии подходят для данной пробы и их достаточно. Невнимательное прочтение технического задания привело к тому, что участники пробы начали выступать в роли посредника, а не в роли работника культурно-досугового центра. Клиент получил удовлетворение от оказанной услуги от 2 из 6 работников. Собственное удовлетворение от работы получили 2 из 6. Дети не фиксируют запрос, даже когда просят номер телефона. 3 не уточнили данные о клиенте и не проговорили стоимость своих услуг. После пробы педагоги продолжили обсуждение КДП с позиций апробационной деятельности. В ходе диалога пришли к выводу, что все разработанные критерии рабочие, понятны детям и взрослым без дополнительных комментариев, позволяют быстро и однозначно оценивать участников. У специалиста КДЦ сложилось мнение, что участники пробы не понимают специфику профессии, поэтому она предложила разобрать ситуацию с детьми, объяснить специфику услуг, оказываемых культурно-досуговым центром. Приняли решение после этого провести ещё одну пробу с другим техническим заданием, с теми же критериями.

 **Вторая проба.** **Техническое задание для работника культуры.**

Вы работник культурно – досугового центра. К Вам обращается клиент, который хочет заказать проведение корпоратива. Выясните как можно больше информации, чтобы клиент сделал заказ именно Вам. Предложите варианты проведения праздника. Помните, что общаться необходимо вежливо, учитывая интересы клиента.

**Карточка клиента.**

Вы решили отметить день таможенника. В Вашем распоряжении 40 тысяч рублей. В вашей организации работает 36 человек: 25 мужчин, 11 женщин. Средний возраст 38 лет. Праздник должен пройти в субботу 29 октября. Начало праздника в 16.00, до 24.00. Работники организации активные, занимаются спортом.

**Анализ результатов второй КДП**

Вторая проба была проведена после профориентационного занятия, проведенного специалистом КДЦ и классным руководителем. В пробе были задействованы наблюдатели – одноклассники. Индивидуальный балл участников пробы повысился, один участник отказался от пробы. Дети начали задавать более конкретные вопросы, письменно фиксировать запрос клиента и предлагать более оригинальные идеи проведения праздника. Специалист КДЦ с профессиональной точки отметила, что одну из участниц она взяла бы на работу за креативный подход. КДП мы планируем провести с обучающимися 10 класса.

 **Протокол оценки участников КДП**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| компетенции | критерии | Даша | Камилла | Ирина Г | Ирина К | Элеонора | Карина |
| Умение выявить ожидания клиента | * Соблюдает нормы речевого этикета
 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |
| * Слушает внимательно клиента
 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |
| * Задает уточняющие вопросы
 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |
| Умение фиксировать запрос | * Записывает основную мысль запроса;
 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |
| * Использует профессиональные термины.
 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |
| Умение предложить разные варианты оказания услуги | * Более 1 варианта
 |  | 1 | 1 |  |  | 1 |
| Качество оказания услуги | * Клиент получил удовлетворение от оказанной услуги;
 |  |  | 1 | 1 |  |  |
| * Работник получил удовлетворение от оказанной услуги
 |  | 1 |  | 1 |  |  |
|  | Результат  | 5 | 7 | 7 | 7 | Отказалась от участия | 6 |