**РАЗРЕШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ НА УРОКЕ КАК СРЕДСТВО ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Иохим Татьяна Спартаковна,

Мастер производственного обучения по квалификации «продавец»

КГКП «Костанайский колледж сферы обслуживания»

Преподавательская деятельность дает возможность видеть невидимое для многих – процесс взросления и становления человека. От нас зависят и направление, и скорость, и сам характер этого самого сложного и ответственного процесса. Несомненно, большую роль в становлении, образовании, воспитании и просвещении личности играет урок, который требует от мастера производственного обучения совершенства. Это и выразительность речи, темп, интонации и сила голоса, и жесты, и пластика, и паузы, мизансцены, и взгляд, и мгновенная реакция, и импровизация – все то, что имеет значение для поддержания неослабеваюшего интереса к уроку от первой минуты до финиша. Особенно большое значение профессионализм мастера производственного обучения имеет при обучении профессии, т.к. быстрая адаптация обучающегося в реальных производственных условиях способствует успешному становлению специалиста.

Целью обучения квалификации «Продавец» является подготовка грамотного специалиста, настоящего профессионала в области обслуживания населения. И от того насколько продуктивно будет организовано обучение зависит профессиональная компетентность нашего выпускника.

Обучение профессии прежде всего направлено на формирование и отработку конкретных умений действовать в четко очерченных реальных условиях. Наш обучающийся должен уметь оперативно анализировать ситуацию, вести поиск нужной информации, решать неожиданно возникающие проблемы, намечать варианты действий, принимать решение в меняющихся условиях и т.д..

Наше обучение способствует усвоению профессиональных знаний, иллюстрирует профессиональные ситуации, формирует навыки принятия решения. Профессиональные ситуации играют важную роль как средство подготовки специалистов сферы обслуживания.

Большая роль в вовлечение обучающихся в профессиональные ситуации принадлежит виду уроков производственного обучения деловая игра, которые способствуют глубокому усвоению знаний, где обучающиеся приобретают навыки профессионального общения и взаимодействия.

Обучающимся предлагают конкретную торговую или психологическую ситуацию, им необходимо дать анализ, найти и предложить правильное решение.

Особо наглядно и продуктивно проходит урок – деловая игра по теме «Приемка товаров по количеству и качеству». Обучающимся отводят роли: поставщик, получатель, комплектовщик, экспедитор, бухгалтер. Ими комплектуется товар по заявке, выписывается счет – фактура, доверенность, товарно – транспортная накладная, Акт по приемке товаров, Акт о несоответствии количества и качества товаров.

Обучающиеся, вовлекаясь в реальную профессиональную ситуацию более остро ощущают ее особенность и значимость в торгово – технологическом процессе. Они самостоятельно определяют перечень и цены завозимых товаров, ведут сверку фактического наличия товара с данными сопроводительных документов, принимают решение о возможности или оприходовании товара.

С особым интересом и включением обучающихся в возможные торгово – технологические операции проходят уроки – деловая игра по темам: «Инвентаризация товарно – материальных ценностей», «Расчет с покупателями», «Организация хранения товаров», «Сдача денег в Главную кассу. Инкассация», на которых обучающиеся вовлекаются в новые роли, обыгрывают торговые ситуации, получают первые навыки профессионального общения.

Так же в разделе «Деловая культура» рассматривается тема «Конфликты в торговле. Преодоление и предотвращение конфликтов». Изучение данного раздела невозможно без вовлечения обучающихся в возможные конфликтные отношения между продавцом и покупателем, работниками магазина. Обучающимся предлагается текст ситуации. Им необходимо ее обыграть в ролях, дать ей оценку, анализ и найти правильное решение.

На уроках производственного обучения в тренировочном классе обучающиеся имеют возможность полностью «окунуться» в ежедневную работу продавца по обслуживанию покупателей, где воедино объединяются действия будущего специалиста по приемке товаров по количеству и качеству, подготовке товаров к продаже, выкладке, оформлению ценников, фасовке товаров, расчет за покупку, диалог с покупателями.

На данных уроках моделируется предметное и социальное содержание будущей профессии. Изученный учебный материал воссоздает структуру и функционирование звеньев профессиональной деятельности через учебно – игровую модель производственной ситуации.

На практических занятиях по дисциплине «Товароведение продовольственных товаров» обучающиеся применяют свои первые навыки исследования органолептических показателей качества продовольственных товаров, выполняя функции товароведа в реальных торговых условиях. Обучающиеся учатся определять ассортимент, находить отличительные свойства товара, определять уровень качества.

Уроки производственного обучения по дисциплине «Товароведение непродовольственных товаров» дают возможность не только узнать широкий ассортимент, но и развить умения и навыки по отработке многообразия способов завязывания галстуков, шарфов и платков.

Данные первичные навыки используются при проведении профориентационной работы для будущих студентов колледжа. Это всегда вызывает интерес и положительные эмоции.

Уроки, связанные с вовлечением обучающихся в профессиональные ситуации оцениваются высоким педагогическим эффектом, т.к. связаны с одной стороны с побуждением участников к личностному и профессиональному самоопределению, с другой стороны, чередованием напряженной работы по изучению материала непринужденными игровыми профессиональными ситуациями.

Данные уроки активизируют обучение, имеют поисковый характер, направлены на приобретение опыта эффективного решения реальных профессиональных задач, в результате чего формируются профессионально – значимые качества для специалиста сферы обслуживания.