**Ход учебного занятия**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Этапы занятия | Время  (мин.) | Содержание деятельности  преподавателя общепрофессиональных дисциплин | Содержание деятельности  обучающегося | Методы  деятель-ности | Средства деятельности, оборудование | Формы организации деятельности |
| 1. | **Организационная часть** |  | Оформляет журнал, проверяет наличие студентов, оценивает готовность студентов к занятию. | Дежурный докладывает о готовности к учебному занятию, называют отсутствующих. |  |  |  |
| 1.1 | Целевая установка урока |  | Преподаватель сообщает новую тему занятия и приводит студентов к целепологанию. Обозначаю тему урока: Постановка цели урока:   * закрепить знания по поведению сотрудника магазина с покупателем; * сформировать этапы общения; * тренинг покупателя с продавцом;   Обозначаю ПК 1.3, ПК 1.2  Проверка домашнего задания по теме «Основные правила работы магазина» | Исходя из темы урока, формируют целепологание и принимают цель урока.  Слушают  Воспринимают профессиональные компетенции | Беседа | Доска, компьютер.  Приложение 1 | Фронтальная |
| 1.2 | Актуализация опорных знаний |  | Предлагаю обучающимся произвести проверку и закрепление материала прошлого урока:   * Что и когда необходимо повесить на входных дверях магазина перед закрытием на ремонт? * Кто занимается приемкой товара в магазине? * На основании, каких документов осуществляется приемка товара? | Слушают и отвечают на поставленные вопросы. | Беседа |  | Групповая  Индивидуальная |
| 1.3 | Изучение новой темы. |  | Программа:  Тренинг №1 «Знакомство».  Педагог предлагает снять напряжение и перейти к стадии приветствия.  ***Упражнение № 1 "Давайте поздороваемся"***  Студенты по сигналу педагога начинают хаотично двигаться по кабинету и здороваются со всеми, кто встречается на пути. Здороваться надо определенным образом:       1 хлопок - здороваемся за руку;       2 хлопка - здороваемся плечами;       3 хлопка - здороваемся спинами  Для полноты тактильных ощущений желательно ввести запрет на разговоры во время игры.  Тренинг №2 «Обслуживание»  ***Упражнение № 2 «Определи клиента по его поведению»***  Студенты тянут карточки игроков. Каждый получает задание изобразить пантомимой того или иного по типу клиента, другие студенты получают задание провести диагностику.  Упражнение происходит в общем кругу.  Один из студентов, получивший карточку с заданием сыграть клиента, выходит за дверь, а когда заходит, то должен с помощью пантомимы изобразить состояние клиента. Все остальные отгадывают. Первый отгадавший выходит за дверь, входит, изображает клиента, остальные отгадывают. Игра проводится до тех пор, пока всем не станет понятно, в чем разница в невербальном поведении между тремя типами клиентов.  После упражнения педагог вместе состудентами составляют таблицу поведенческих характеристик каждого типа клиента, которая есть у каждого в раздаточных материалах.  Тренинг №3 «Обслуживание покупателей в торговом зале»  **Упражнение №3 «Обслуживание»**  Упражнение для тренингов по сервисному обслуживанию, направленных на удержание клиентов. Педагог объединяет участников в  несколько подгрупп по 4-5 человек в каждой и предлагает решить следующую задачу.  «Вы – работник магазина.   Хорошее качество товара, невысокая цена и востребованность приносит прибыль. И вот сегодня утром служба маркетинга вашего магазина сообщила вам, что на рынке появились конкуренты, оказывающие аналогичные продажи, аналогичного качества по аналогичным ценам. Для поддержания продаж Вы не можете понизить цену или предоставить дополнительные скидки своим клиентам, даже временно – иначе вам придется работать себе в убыток. Ваша задача: за 7 минут в микрогруппе придумать как можно больше идей для привлечения наибольшего количества клиентов в заданных условиях».  После того, как списки будут готовы, педагог просит группы зачитать идеи, обращая особое внимание на идеи, связанные с сервисом (это могут быть различные варианты сервиса, начиная от вида униформы, заканчивая скоростью обслуживания или обучением персонала).  Обсуждение.  Педагог задает группе вопросы о том, какие из представленных идей кажутся наиболее интересными и привлекательными с точки зрения развития бизнеса? | Выполнение тренинг упражнений.  Выполнение тренинг упражнений.  Выполнение тренинг упражнений. | Игра  Игра  Игра | Экран, проектор  Карточки с тренинг упражнениями.  Приложение №2  Приложение №3  Приложение №3 | Фронтальная,  Групповая  Индивидуальная |
| 1.4. | Закрепление материала |  | 5 студентов принимают участие в тренинге №3 «Обслуживание покупателя» Остальная группа наблюдает.  **Тренинг №4 «Завершение контакта»**  Случай-1.  Специализированный магазин бытовой техники "DAEWOO". У Клиента альтернатива:  купить либо здесь небольшой холодильник "DAEWOO", либо в другом месте - холодильник "Стинол", большего размера, но по такой же цене. Прекрасно понимая, где он находится, покупатель задает вопрос: "Насколько холодильники "Стинол" проигрывают по сравнению с вашими "DAEWOO"? Ответ продавца: "Характеристики "Стинола" мне не известны. Но раз, вы говорите, он больше, вам лучше взять "Стинол". Это, повторим, ответ продавца техники "DAEWOO"! Продажа холодильника "DAEWOO", таким образом, не состоялась. Ошибки продавца?  Случай-2.  Другой магазин бытовой техники. И снова отдел холодильников.  Клиент спрашивает: - А скажите, холодильники "Стинол" - хорошие холодильники? Ответ продавца: - Плохих не держим…  Покупка "Стинола" тоже не состоялась. В чем ошибка? | Выполнение тренинг упражнений. | Игра | Карточки с тренинг упражнениями  Приложение №4 | Групповая |
| 2. | **Заключение** |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Рефлексия |  | Педагог предлагает провести релаксацию в виде тренинга.  **Упражнение № 5:** «Две минуты отдыха»,  возможность быстро отдохнуть от теоретической и психологической нагрузки.  «Сядьте удобнее на своих стульях, положите руки на колени, прислонитесь спиной к спинке стула. Закройте глаза. Перенеситесь мысленно туда, где вам будет хорошо. Возможно, это привычное для вас место, где вы любите бывать и отдыхать. Возможно, это место вашей мечты. Побудьте там... Делайте то, что вам привычно там делать. Или ничего не делайте, как хотите. Побудьте там, где вам хорошо, две-три минуты». Обсуждение упражнения:  В конце упражнения педагог может начать рассказывать о своих впечатлениях, а затем спросить студентов желают ли они поделиться своими эмоциями и настроением. | Выполнение тренинг упражнений. | Игра | Карточки с тренинг упражнениями  Приложение №5 | Групповая |
| 2.2 | Домашнее задание |  | Объявляет оценки и комментирует их.  Дает домашнее задание по теме: «Санитарные требования к торговому предприятию» | Слушают  Фиксируют задание в тетради МДК 01.01 | Беседа | Экран, проектор. | Фронтальная  Групповая |
| 2.3. | Уборка рабочего места |  | Наблюдает за уборкой рабочих мест. | Производят уборку рабочих мест |  |  |  |