



РЕГИОНАЛЬНАЯ ИННОВАЦИОННАЯ ПЛОЩАДКА

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области "Богатовский государственный сельскохозяйственный техникум имени Героя Советского Союза Смолякова Ивана Ильича"

Методическая разработка воспитательного занятия «Культура обслуживания: почему важно быть вежливым»

Выполнила:
Чешко Татьяна Николаевна
преподаватель первой
квалификационной категории

Богатое 2026

Методическая разработка воспитательного занятия в рамках деятельности РИП

Тема: «Культура обслуживания: почему важно быть вежливым»

Целевая аудитория: студенты 1-2 курсов по профессии «Мастер сельскохозяйственного производства».

Продолжительность: 90 минут (2 академических часа).

Форма проведения: Интерактивный практикум с элементами ролевой игры и кейс-стади.

Участники: Студенты, преподаватель, медиаторы РИП (обученные студенты-волонтеры).

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЗАНЯТИЯ

Цель: Формирование у студентов СПО навыков профессиональной этики, коммуникативной компетентности и инклюзивной культуры при взаимодействии с различными категориями граждан.

Задачи:

Образовательная: Раскрыть понятие «культура обслуживания»; познакомить с базовыми правилами этикета при общении с людьми с различными формами инвалидности (ОВЗ).

Развивающая: Развивать навыки эмпатии, эмоционального интеллекта, стрессоустойчивости и бесконфликтного общения.

Воспитательная: Воспитывать толерантность, уважение к человеческому достоинству и профессиональную ответственность.

Оборудование и материалы:

Проектор, экран, презентация.

Раздаточный материал: карточки с «токсичными» и «вежливыми» фразами, кейсы для ролевых игр.

Флипчарт, маркеры, стикеры.

Памятки «Этика общения с людьми с ОВЗ» (подготовлены медиаторами РИП).

ХОД ЗАНЯТИЯ

ЭТАП I. Вводная часть и мотивация (15 минут)

1. Приветствие и «Ледокол» (5 мин)

Преподаватель: Приветствует студентов. Обращает внимание на то, что в аудитории присутствуют не только они, но и медиаторы РИП (студенты-медиаторы).

Упражнение «Комплимент-сервис»: Студенты по кругу должны поздороваться с соседом и сказать ему комплимент, но так, как будто они обслуживают VIP-клиента (с улыбкой, открытой позой, вежливо).

2. Постановка проблемы (10 мин)

Преподаватель: «Представьте, что вы уже работаете. К вам подходит клиент. Он раздражен, торопится или... имеет особенности здоровья. Ваша профессиональная вежливость — это не просто "спасибо-пожалуйста". Это инструмент, который спасает от конфликтов, штрафов и потери репутации. Сегодня мы разберем, как эта магия работает».

Слово медиаторам РИП: Медиаторы кратко рассказывают, что такое инклюзивная культура и почему в современном сервисе важно уметь общаться с любым человеком, вне зависимости от его физических или ментальных особенностей.

ЭТАП II. Основной часть. Отработка навыков (60 минут)

Блок 1. Анализ фраз: «Переводчик с грубого на вежливый» (20 минут)

Цель: Научиться заменять неэтичные, раздражающие фразы на профессиональные и эмпатичные.

Задание: Студенты делятся на 4 команды. Каждая команда получает набор карточек с «токсичными» фразами, которые часто можно услышать в сфере обслуживания. Задача — найти этичный эквивалент.

Примеры неэтичных фраз (на карточках):

1. «Я вас не понял, вы что, не видите табличку?»
2. «Ждите тут, мне тоже некогда».
3. «Ничем не могу помочь, это не мой отдел».
4. «Вы глухой, что ли? Говорю же: нет!»
5. «Много будете знать — скоро состаритесь».

Эталоны вежливых ответов (для самопроверки и обсуждения):

1. «Позвольте уточнить ваш вопрос, чтобы я мог вам помочь».
2. «Спасибо за ожидание, я освобожусь через 2 минуты».
3. «Сейчас я соединю вас со специалистом, который решает этот вопрос».
4. «Давайте я напишу вам информацию на бумаге / покажу жестом / напишу в мессенджер».
5. (Фраза удаляется из лексикона полностью, заменяется на готовность проконсультировать в рамках компетенции).

Рефлексия блока: Медиаторы РИП обращают внимание на то, как интонация меняет смысл даже вежливых слов. (Упражнение «Скажите фразу "Проходите, пожалуйста" с тремя разными интонациями: с радостью, с сарказмом, с безразличием»).

Блок 2. Инклюзивный сервис: Общение с людьми с ОВЗ (30 минут)

Цель: Отработка практических навыков этичного взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Мини-лекция от медиаторов РИП (5 мин): Разбор «Золотых правил» инклюзивного общения:

- Обращайтесь к самому человеку, а не к его сопровождающему.
- Если не поняли человека с нарушениями речи, не делайте вид, что поняли. Спокойно переспросите.
- Инвалидная коляска — это личное пространство человека. Не опирайтесь на нее и не трогайте без спроса.
- При общении с человеком на коляске или с карликовостью, если разговор долгий, присядьте, чтобы ваши глаза были на одном уровне.
- Прежде чем помочь человеку с ОВЗ, всегда спрашивайте, нужна ли помощь, и как именно ее оказать.

Ролевая игра «Ситуационный театр» (25 мин)

Студенты вытягивают карточки с ситуациями.

Одна группа играет роль «Специалист сервиса», другая — «Клиент с ОВЗ», а медиаторы РИП выступают в роли наблюдателей-фасилитаторов.

После сценки медиаторы не «оценивают», а задают наводящие вопросы: «Что ты чувствовал в роли клиента?», «Какой барьер возник?», «Как можно было улучшить ситуацию?».

Кейс 1 (Нарушение опорно-двигательного аппарата): Клиент на коляске подъехал к высокой стойке ресепшн. Специалист стоит. Стойка высокая, документы нужно подписать.

Задача: организовать пространство и общение так, чтобы клиенту было комфортно.

Кейс 2 (Нарушение слуха): Клиент с кохлеарным имплантом или абсолютно глухой хочет оформить услугу. В помещении шумно.

Задача: найти способ понять потребности клиента (жесты, записки, чтение по губам, смартфон).

Кейс 3 (Нарушение зрения): Слепой клиент с собакой-поводырем зашел в зону обслуживания. Ему нужно провести презентацию нового продукта.

Задача: правильно встретить, предложить помощь, описать пространство голосом.

Кейс 4 (Ментальные нарушения/РАС): Клиент с аутизмом испытывает сенсорную перегрузку от громкой музыки и яркого света в зале, начинает нервничать и закрывать уши.

Задача: проявить эмпатию, не делать замечаний, предложить тихую зону или ускорить обслуживание.

Блок 3. Роль медиатора в разрешении конфликтов (10 минут)

Цель: Показать студентам, куда обращаться за помощью в сложных ситуациях.

Медиаторы РИП рассказывают, что делать, если вежливость не сработала и назревает конфликт.

Обсуждение алгоритма:

- 1) Не переходить на личность.
- 2) Использовать «Я-высказывания».
- 3) Если клиент неадекватен — не вступать в перепалку, а позвать старшего смены или медиатора РИП, который поможет перевести конфликт в конструктивное русло.

ЭТАП III. Заключительная часть и рефлексия (15 минут)

1. Упражнение «Рюкзак специалиста» (10 мин)

На флипчарте нарисован рюкзак. Студенты называют «soft skills» (гибкие навыки) и качества, которые они «забирают» с собой после занятия.

Примеры: Эмпатия, терпение, умение слушать, стрессоустойчивость, знание этикета, инклюзивная грамотность. Преподаватель/медиаторы кратко комментируют каждый пункт.

2. Вручение памяток (3 мин)

Медиаторы РИП раздают студентам красочно оформленные памятки-шпаргалки «Этика общения: 10 правил сервиса для людей с ОВЗ», которые они могут положить в карман или повесить на рабочем месте во время производственной практики.

3. Рефлексия «Микрофон» (2 мин)

Студенты по кругу передают воображаемый (или настоящий) микрофон и заканчивают одну из фраз:

Сегодня я понял, что вежливость — это...

Меня удивило, что при общении с людьми с ОВЗ главное — это...

В сфере обслуживания я больше никогда не скажу фразу...

4. Подведение итогов.

Преподаватель благодарит студентов за работу, отмечает самые удачные находки в ролевых играх. Медиаторы РИП приглашают всех на открытые мероприятия ресурсной инклюзивной площадки.

ПАМЯТКА
«ИНКЛЮЗИВНЫЙ СЕРВИС И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ»
(Разработано медиаторами РИП)

✿ Базовые правила для всех:

1. Правило «Личности»: Всегда обращайтесь к самому человеку с ОВЗ, а не к тому, кто его сопровождает.
2. Правило «Спроси»: Не бросайтесь помогать молча. Спросите: «Вам нужна помощь?». Если да — спросите: «Как именно мне лучше это сделать?».
3. Правило «Глаза в глаза»: Общайтесь на равных. Если человек на коляске, а разговор долгий — сядьте на корточки или стул, чтобы ваши лица были на одном уровне.

🦿 При нарушениях опорно-двигательного аппарата:

- Инвалидная коляска (или костыли) — это продолжение тела. Не трогайте их без разрешения.
- Разговаривая с человеком на коляске более 2-3 минут, сядьте, чтобы ему не приходилось постоянно задираť голову.
- При передаче документов или денег кладите их в руку так, чтобы человеку было удобно их взять.

👂 При нарушениях слуха:

- Перед тем как говорить, привлечите внимание (легко машите рукой, коснитесь плеча).
- Говорите четко, не кричите (крик искажает артикуляцию). Смотрите прямо на человека, не отворачивайтесь и не жуйте жвачку.
- Если не понимаете друг друга, используйте смартфон (введите текст в заметки и передайте человеку).

👁️ При нарушениях зрения:

- Представьте сразу: «Здравствуйте, меня зовут Иван, я менеджер».
- Если вы уходите, обязательно предупредите об этом, иначе человек будет продолжать говорить в пустоту.
- Если предлагаете провести куда-то, дайте человеку взять вас за локоть (не хватайте его за руку сами!). Опишите препятствия: «Сейчас будет ступенька вниз» или «Сейчас узкий проход».

🧠 При ментальных нарушениях (РАС, ментальная инвалидность):

- Говорите простыми, короткими фразами. Избегайте сарказма, иронии и сложных метафор (они могут быть поняты буквально).

- Дайте человеку больше времени на обработку информации и ответ.
- Если человек испытывает стресс (машет руками, издаёт звуки) — не делайте ему замечаний. Сохраняйте спокойствие и доброжелательность.

Методический комментарий для преподавателя:

- Участие медиаторов РИП является ключевым фактором успеха.
- Студенты лучше воспринимают информацию от своих сверстников (равный-равному).
- Медиаторы не выступают в роли строгих контролеров, их задача — фасилитировать обсуждение, делиться личным опытом волонтерства и мягко корректировать ошибки студентов в ходе ролевых игр, создавая безопасную психологическую среду.