

Тема 30 (Россия социальная)

Введение

Подготовка к занятию

Дорогой педагог! Хотим напомнить, что на практико-ориентированных занятиях нашего курса обучающиеся знакомятся со специалистами востребованных профессий и оценивают их работу по разным параметрам формулы выбора профессии, а затем выполняют реальные задания от экспертов. Это характерные задачи, с которыми специалисты сталкиваются в реальной жизни. **Обратите внимание, что основная цель выполнения заданий — дать возможность попробовать свои силы в профессии, погрузиться в процесс и оценить, насколько это может быть интересно для обучающегося. Педагог в данном случае также может выступать в роли исследователя незнакомой для себя профессии.** Для проведения занятия рекомендуется заранее разделить класс на несколько групп, подготовить материалы/слайды, а также попросить обучающихся подготовить рабочие тетради, карандаши и ручки для заполнения материалов (подробности заданий — в соответствующей части сценария). **Обратите внимание, что при необходимости в конце занятия вы можете воспользоваться подробной подсказкой по всей формуле выбора профессии, которая находится в раздаточных материалах.** Желаем успехов вам и ребятам!

Приветствие педагога

Слово педагога: Добрый день, друзья! Мы продолжаем знакомиться с формулой выбора профессии. И прежде, чем я назову профессию, о которой мы будем сегодня говорить, хочу задать вам вопрос: как часто вы пользуетесь теми или иными услугами? Где это происходит? За какими услугами вы обращаетесь чаще всего? Что вы делаете, если услуга была оказана некачественно? Может быть, пишете отзывы?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: А как вы думаете, с чем связан первый в истории человечества плохой отзыв, а точнее, жалоба на качество?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Самая древняя в мире письменная жалоба датируется 1750 годом до нашей эры! Она зафиксирована на глиняной табличке. В ней покупатель жалуется купцу на некачественную медь.

Сегодня мы живём в мире сервиса. Сборка мебели, доставка еды, ремонт смартфона и многое другое — всё это услуги. Сфера гостеприимства — не исключение! Возможно, вам доводилось отправляться в другую страну или город и останавливаться там в отеле. Какие впечатления у вас остались от этого места?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Специалист, о котором сегодня пойдёт речь, отвечает за то, чтобы от посещения отеля у гостей оставались только самые приятные эмоции. Это директор по сервису и качеству! Скоро мы познакомимся с нашей героиней — она поделится особенностями своей работы и расскажет много интересного. А ещё предложит вам решить настоящую профессиональную задачу! Всё это поможет вам рассмотреть её работу с разных сторон и «примерить» на себя. Ну а чтобы вам было интереснее, вы заранее поделились на три команды!

Пометка для педагога: педагог может разделить команды по рядам (если в классе классическая расстановка парт).

Работа с рабочими тетрадями

Слово педагога: Друзья, вспомните, пожалуйста, компоненты уже знакомой вам формулы выбора профессии. Что в неё входит?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Отлично! Да, это ППД (предмет профессиональной деятельности), НДО (направления дополнительного образования), школьные предметы, цели и ценности, условия труда, личные качества, компетенции.

Специалист будет выходить с нами на связь несколько раз. В каждом его включении будет информация о том, что помогает ему быть профессионалом. Во время занятия мы будем собирать компоненты этой формулы, а в конце — запишем её в тетради. В рассказах специалиста уже есть все подсказки.

Наш специалист уже готов вас поприветствовать! Внимание на экран!

Основная часть

Видеоролик № 1: приветственное слово специалиста + фрагмент формулы

Текст видеоролика:

Добрый день! Всем привет, друзья! Меня зовут Найдёнова Ольга, и я являюсь директором по качеству и сервису гостиничной сети «Космос Отель Групп». Моя главная задача — это создание стандартов сервиса и разработка систем управления качеством. А моя глобальная миссия — создать для наших гостей такие условия и атмосферу, чтобы они всегда хотели к нам вернуться.

Качество — это набор принципов и инструментов, которые позволяют нам создать для гостя совершенно особенную атмосферу, создать для него такой сервис, после которого он хочет к нам возвращаться вновь и вновь. Это действительно искусство. Я, как директор по качеству, могу зайти в департамент по управлению персоналом, посмотреть, как у них выстроен процесс обучения, адаптации сотрудников, и понять, где кроются ошибки, которые в перспективе могут привести к большим проблемам в сервисе.

Мой путь к профессии был достаточно интересным, поскольку по первому своему образованию я филолог и переводчик иностранных языков. И меня пригласили однажды в новую совершенно для меня индустрию гостиничного бизнеса. Вот и я решила попробовать, потому что это был невероятно интересный вызов. После года работы мне поступило предложение возглавить направление качества. На мой вопрос о том, а качеством чего я должна заниматься, мне ответили: «Качеством всего». Меня этот ответ несколько насторожил и заставил очень глубоко изучать предмет.

И я стала оценивать, что такое качество, с самых разных сторон. Это смотивировало меня получить ещё одно образование — в МГУ, написать дипломную работу по управлению качеством. Но если говорить о становлении в профессии, то начинала я, конечно, с азов. Это работа со стандартами, это работа с определёнными базовыми правилами сервиса, с алгоритмами, которым мы обучали сотрудников для того, чтобы они предоставляли классный сервис. Сегодня я расскажу вам о своей работе и покажу, как проходит мой рабочий день. Ведь качество — это мозаика из тысячи мелочей, а директор по сервису и качеству — это мастер, который складывает их в прекрасную целостную картину.

Обсуждение в классе

Слово педагога: Друзья, поделитесь, какую информацию для формулы вы услышали?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: ППД — человек, информация.

Слово педагога: А как вы считаете, какие личные качества помогают в работе директору по сервису и качеству?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: внимательность, ответственность, гибкость, любознательность, общительность.

Слово педагога: Сможете ли вы предположить, за что именно отвечает этот специалист?

Какие у него рабочие задачи?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: проверка и контроль других специалистов в отеле — от службы заселения до сотрудников в ресторане; разработка инструментов, которые помогут отелю автоматизировать самые разные процессы, разработка норм и стандартов качества, работа с отзывами гостей.

Слово педагога: Как вы думаете, почему сфера сервиса и качества сегодня так важна?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: если клиент доволен сервисом и услугами, скорее всего, он вернётся — это будет приносить бизнесу стабильную прибыль, увеличивать репутацию бренда, привлечёт новых клиентов, поможет иметь преимущества перед конкурентами.

Слово педагога: Спасибо! А теперь узнаем, были ли вы правы? Будьте внимательны — после рассказа специалист поделится с вами заданием!

Видеоролик № 2: основная часть формулы + задание от специалиста

Текст видеоролика:

Глобально директор по качеству и сервису формирует стратегию по развитию компании. Почему? Потому что именно он всё время видит обратную связь от гостей и клиентов — чего они хотят и как они видят дальше развитие продукта и услуги. Передо мной стоит большая задача, чтобы все наши отели работали чётко и слаженно как часы. Для этого я разрабатываю разные инструменты и автоматизирую процессы, чтобы свести к минимуму ручной труд. Для того чтобы все отели проверялись по графикам, в разных срезах, иначе мы просто не потянем такие объёмы.

На неделе я отвожу отдельный день для работы с отзывами от гостей. Я смотрю, какие проблемы есть в каждом отеле и есть ли проблемы, которые требуют немедленного разрешения. Ещё отдельный день я обязательно отвожу под встречи с внешними подрядчиками и процесс управления закупками. Нам важно помнить, что гость, который попадает к нам в отель, для него сервис — это всё. Фасад отеля и его состояние — это сервис. Цветы, которые встречают его в лобби, велком-напитки — это сервис. Чистота

в номере, состояние мебели, исправность сантехники — это сервис. И за всё это отвечаем мы командой.

Мой рабочий день на 60% состоит из коммуникаций. Как правило, в моей работе в принципе очень много встреч. Также я обязательно выезжаю на объекты и провожу проверки и аудиты. Для чего это нужно? Как правило, для того, чтобы составить план по улучшениям для каждого отеля на год.

В этой профессии очень важно быть гибким и уметь общаться так, чтобы тебя воспринимали не как строгого контролёра, а как помощника, который умеет договориться и убедить.

Поэтому эмпатия, эмоциональный интеллект — это очень важный навык в сфере управления качеством. И, конечно, нужно знать принципы управления и глубоко понимать специфику индустрии.

Важно владеть компьютерными технологиями, важна системность. И, конечно, специалист по управлению качеством должен уметь выстраивать причинно-следственные связи. И, что самое главное в этой работе, он должен уметь определять корневые причины, то есть главные причины, которые мешают достичь необходимого качества или необходимого результата. Если говорить о школьных предметах, которые могут вам помочь в этой профессии, то стоит сделать упор на математику, потому что важную часть работы занимает аналитика. И, конечно же, русский язык и литература, потому что они развивают речь и способность выделять главное из текста. А с текстом вы работать будете очень много. Конечно, стоит сделать акцент на английском языке, потому что это для вас ключик к разным источникам знаний. И если вы знаете иностранный язык, а лучше не один, значит, у вас есть доступ к большому количеству информации.

Это направление, конечно, не для всех. Оно для людей всё-таки любознательных, для людей, которые готовы всё время копать вглубь, изучать новое, для людей, которые не боятся того, что им придётся быть многостаночниками, универсалами. И, безусловно, для людей, которые открыты новому, поскольку вам всё время неизбежно придётся осваивать знания в новых отраслях, постоянно отслеживать изменения. И не просто отслеживать, а ещё думать о том, как внедрить эти изменения в жизнь.

Самое трудное в моей профессии — это многофункциональность. То есть ты должен в одной голове держать очень много процессов и всяческих тонкостей из совершенно разных направлений, но именно за это я и люблю свою работу. И ещё, конечно, за то, что ты всё время изучаешь и создаёшь что-то новое, потому что управление качеством циклично. И как только ты внедрил какие-то улучшения, тебе нужно дальше искать новые сферы, которые нужно улучшать. И самая главная и самая большая ценность, которая есть в моей работе, — это, конечно, создание классной атмосферы и классного продукта для гостей.

Друзья, у меня есть для вас небольшое задание. Представьте, что вы участвуете в создании и запуске детского тематического парка при отеле для гостей и детей курорта. Продумайте

путь гостя, взрослого и ребёнка, и опишите, о чём бы вы обязательно позаботились в каждой «точке касания» гостя с парком. Попробуйте учесть все детали по максимуму. «Путь гостя» — это последовательность этапов, которые проходит гость от момента принятия решения о походе в парк до возвращения домой. А «точки касания» гостя с парком — это то взаимодействие, которое происходит с ним в ходе этого пути. На каждом этапе «пути гостя» ему важно обеспечить максимально комфортный и позитивный опыт. Что важно учесть? Хотя объект находится на юге, в парке могут быть самые разные погодные условия. Возраст будущих гостей парка — от 0 до 100. Подумайте, нужна ли на входе в парк зона отдыха и, если нужна, что важно в ней обеспечить. Могут ли гости парка приходить в парк с питомцами — или же вы запретите вход таким гостям? Учли бы вы какие-то дополнительные удобства для гостей с особыми потребностями и ограничениями в мобильности? Какие бы условия вы создали для мам с младенцами? В помощь вам классический путь гостя с «точками касания», которые вы видите на слайде. Скоро я расскажу, как сама бы решила это задание, а пока пожелаю вам удачи!

Обсуждение в классе

Слово педагога: Друзья, перед тем как вы приступите к выполнению задания, давайте обсудим новую информацию, которую вы услышали. Что нового вы узнали о профессии директора по сервису и качеству? Какой вам показалась работа Ольги?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Какие навыки, компетенции нужны этому специалисту?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: нужны хорошие навыки коммуникации, нужно уметь договариваться и убеждать, важно обладать эмоциональным интеллектом, знать принципы управления качеством и глубоко понимать специфику индустрии, уметь работать с компьютером, выстраивать причинно-следственные связи и действовать системно.

Слово педагога: А за что Ольга любит свою работу? Что ей в ней особенно нравится?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: Ольге нравится помогать людям и делать так, чтобы им было комфортно и безопасно, нравится многофункциональность её профессии, а также то, что нужно всё время изучать и создавать что-то новое.

Слово педагога: В каких условиях трудится Ольга?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: она работает в команде; у неё много встреч, она часто бывает в отелях, когда приезжает на проверки.

Групповое задание/практическое задание от эксперта

Правила выполнения задания:

В каждой группе назначается ответственный за сверку ответов.

Педагог демонстрирует слайды «Задание от специалиста».

Каждая группа выполняет задание — продумывает путь гостя (взрослого и ребёнка).

Обучающиеся детально описывают, о чём бы они обязательно позаботились в каждой «точке касания» гостя с парком.

На задание педагог отводит 15 минут и предупреждает обучающихся за 5 минут до окончания отведённого времени. После выполнения задания ответственные сверяют ответы команд с ответами специалиста. Затем в классе обсуждаются итоги задания.

Слово педагога: Друзья, вы узнали о том, как выглядит день директора по сервису и качеству, познакомились с рабочими задачами этого специалиста. В течение следующих 15 минут вам предстоит ещё ближе познакомиться с его работой! Ваша задача — обсудить в группах задание специалиста и представить на листе бумаги ваш «путь гостя» в тематическом парке. Подумайте, как сделать так, чтобы у него сложились о парке самые лучшие впечатления, чтобы ему было комфортно и безопасно там находиться? О каких деталях вы бы обязательно позаботились?

Выберите, пожалуйста, ответственного за сверку ответов в вашей команде. Я засеку время и предупрежу вас за 5 минут до окончания задания, чтобы вы успели его завершить. Затем ответственные сверят ваши решения с ответом специалиста, и мы обсудим итоги задания!

Педагог демонстрирует слайды «Задание от специалиста», засекает время, обучающиеся выполняют задание в группах.

Слово педагога: Спасибо! А сейчас специалист поделится своим ответом!

Видеоролик № 3: комментарии + напутствие от эксперта

Текст видеоролика:

Друзья, у этого задания нет единственно верного ответа. Озвучу, как действовала бы я, но сразу хочу сказать, что не расстраивайтесь, если ход ваших мыслей отличался. Главное, что вы попробовали себя в роли настоящего специалиста по сервису и качеству и подумали над тем, как сделать пребывание гостей в парке максимально комфортным и приятным. При проработке решения важно, чтобы в каждой «точке касания» с гостем вы позаботились о хорошем сервисе.

Обязательные критерии, которые должны быть учтены, следующие. Первое — это, конечно, пандусы для колясок всех типов. Второе — зоны тени и прохлады, а также зоны дождя

и ветра с учётом разных погодных условий. Третье — это полностью укомплектованные туалетные комнаты. Мы должны позаботиться как о туалете для маломобильных граждан, так и о станции для младенцев, например пеленальном столике, и наличии в туалетных комнатах мыла, туалетной бумаги, крема для рук, сушилок и так далее.

Наличие медпункта на территории парка — обязательный критерий. Также очень важна безопасность. Нужно учесть, чтобы нигде на территории парка не было опасных мест, таких как, например, открытые или не полностью закрытые люки. А те места, которые представляют любой вид опасности или угрозы, должны быть оборудованы табличками и ограничительными знаками — например, низкий потолок или иные преграды.

На всех лестницах нужны инструменты антискольжения, например специальные накладки, коврики и обязательно перила. Важным критерием является наличие в точках питания детского меню, меню для малышей и меню для аллергиков. Это гарант пищевой безопасности. Также мы должны позаботиться о том, чтобы на всей территории парка были хорошо проинформированы и обучены сотрудники, которые могут помогать гостям в любой ситуации. Следующее важное требование — это обеспечить парк понятной и удобной навигацией, а также QR-кодами, по которым можно было бы узнать всю необходимую информацию об услугах.

Также стоило написать о том, что внешний вид сотрудников — это важная составляющая сервиса, и то, как они общаются с гостями, как они приветствуют их, предлагают ли они им помощь, владеют ли они информацией о парке, это также гарант хорошего сервиса. Все ваши дополнительные предложения, конечно же, приветствуются.

Не ограничивайте себя.

Если вам интересна моя профессия и в принципе интересно было бы развиваться в области управления качеством, я настоятельно советую вам как можно больше изучать мир, как можно больше путешествовать. Ваш багаж знаний должен пополняться новыми практиками, новыми примерами — что такое хорошо, что такое плохо. Вы должны очень хорошо понимать, какой сервис приятен, а какой сервис неприятен и приносит крайне неприятные впечатления вам как путешественнику или как гостю.

Для того чтобы у вас сформировался хороший вкус, обязательно смотрите хорошее кино, читайте хорошие книги и вообще окружайте себя красивым и полезным контентом, потому что ровно то, что вы смотрите, видите и читаете, является вашим наполнением и очень поможет вам в дальнейшей работе. Чудесных путешествий и новых горизонтов!

Обсуждение итогов задания

Слово педагога: Друзья, поделитесь, пожалуйста, как вам задание от специалиста? Что понравилось, а что не очень? А что в задании показалось вам самым сложным?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Какие моменты из тех, которые указал специалист, были и в ваших решениях? А какие критерии вы не учли? Какие три критерия были бы самыми важными лично для вас, если бы вы были гостем тематического парка?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Скажите, пожалуйста, чем бы вы посоветовали заняться тому, кто всерьёз заинтересовался профессией директора по сервису и качеству? В какие кружки и секции можно записаться?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: путешествовать, изучать свою страну, соседние страны, мир. Узнавать больше о своём регионе. Посещать музеи, выставки, смотреть хорошее кино, развивать насмотренность, больше читать. Также полезны будут любые кружки, где можно много общаться, учиться аргументировать свою точку зрения.

Заключительная часть

Обсуждение итоговой формулы выбора профессии

Слово педагога: Друзья, сегодня мы со всех сторон рассмотрели профессию директора по сервису и качеству и узнали много нового! Как вы думаете, подошла бы вам работа Ольги или нет? Почему вы так считаете?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Отлично! Мы с вами обсудили все элементы формулы выбора профессии директора по сервису и качеству. Пора подвести итог нашему занятию — запишите, пожалуйста, формулу выбора профессии этого специалиста в тетради. Затем представители команд зачитают, что у них получилось.

Педагог выводит на экран, выписывает на школьной доске или раздаёт распечатанный шаблон для работы с формулой выбора профессии.

Ответы обучающихся (для педагога):

ППД: человек, информация

НДО: художественное, туристско-краеведческое

Школьные предметы: математика, русский язык, литература, иностранный язык

Цели и ценности: помощь людям, комфорт и безопасность

Условия труда: хочу работать в команде

Личные качества: коммуникабельность, гибкость, эмпатия, внимательность, любознательность

Компетенции:

Находить новые, нестандартные решения проблем;

Рассмотреть ситуацию с разных сторон, учесть все возможные условия;

Находить нужную информацию, разбираться в предоставленных документах и материалах;

Выявлять причинно-следственные связи;

Работать в команде ради достижения общих целей;

Легко находить общий язык с различными людьми;

Быстро реагировать в неожиданно меняющихся условиях;

Сохранять спокойствие и принимать решения в сложных, напряжённых ситуациях;

Делать больше, чем от меня требуется, предлагать свои варианты решения проблем;

Работать над собой, получать новые знания, совершенствовать навыки;

Воодушевлять людей, побуждать к работе, вести за собой;

Брать руководство на себя, требовать от других точного исполнения поставленных задач;

Убеждать, доказывать свою точку зрения.

Итоговое слово педагога

Слово педагога: Друзья, надеюсь, вам было интересно побывать в отеле, узнать много нового о профессии директора по сервису и качеству и подумать над заданием специалиста! Теперь вы наверняка лучше представляете, подходит ли вам эта профессия или похожие на неё, близкие специальности. Попробуйте «примерить» на себя то, о чём рассказала Ольга. Интересна ли вам сфера гостеприимства? Хотели бы вы, чтобы от вашей работы зависел уровень качества и сервиса целой компании, заведения или предприятия? Получается ли у вас легко находить язык с самыми разными людьми? Готовы ли вы постоянно совершенствоваться и узнавать новое? Ответы на эти вопросы помогут вам лучше понять себя и свои интересы.

На следующих занятиях мы продолжим знакомиться с новыми профессиями — впереди много интересного!

Спасибо вам за занятие, до новых встреч!