

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в
сфере

административной поддержки в государственном и частном секторах

Модуль 11: Улучшение деловой практики

Учебно-методический материал

Выпуск 1



Edexcel, BTEC и LCCI квалификации

Квалификации Edexcel, BTEC и LCCI предоставлены компанией Pearson, которая является крупнейшей организацией в Великобритании, присуждающей сертификаты. Компания предлагает академические и профессиональные квалификации, признанные во всем мире и прошедшие сравнительный анализ.

Для получения дополнительной информации, пожалуйста, посетите наш сайт квалификаций по адресу qualification.pearson.com. Кроме того, вы можете связаться с нами, используя контактную информацию на нашей странице по адресу qualification.pearson.com/contactus

О Pearson

Pearson – ведущая в мире образовательная компания, которая насчитывает 35 000 сотрудников в более чем 70 странах, усердно работающих над оказанием помощи людям всех возрастов с целью достижения ощутимого прогресса в своей жизни посредством обучения.

Учащийся является центром интересов компании и направленных на него действий, поскольку усовершенствование системы образования влияет на людей в целом. Вы можете узнать больше о том, как мы можем помочь вам и вашим учащимся на сайте qualification.pearson.com

Ссылки на сторонние материалы, приведенные в этом описании, сделаны добросовестно. Pearson не одобряет, не подтверждает и не возлагает на себя ответственность за содержание материалов, которые могут быть изменены, или за любые высказанные мнения. (Материал может включать учебники, журналы и другие публикации и веб-сайты.)

Вся информация в этом документе верна на момент публикации.

ISBN 978 1 446 96428 6

Все материалы в этой публикации являются собственностью

© Pearson Education Limited 2020

Содержание

Введение	1
Модуль 11: Улучшение деловой практики	3
Руководство по обучению	3
Схема работы	15
План урока	25

Введение

Этот буклет является дополнением к спецификации ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах. Спецификация расскажет вам, что нужно преподавать и что нужно оценивать. В этом буклете вы найдете предложения и идеи относительно того, как вы можете это сделать.

Этот буклет даст вам идеи для преподавания и изучения, в том числе практические занятия, реалистичные сценарии, способы вовлечения работодателей в процесс обучения и управления независимым обучением, а также способы оценки. Буклет также показывает, как содержание спецификации может работать на практике, и побудит вас задуматься о различных способах повышения квалификации.

Этот буклет представит вам:

- руководство о том, как преподавать модули в квалификации;
- рекомендуемые ресурсы для поддержки предоставления модулей в квалификации;
- схемы работы, которые показывают темы, упражнения и оценки, охватывающие все модули квалификации;
- планы уроков с подробным руководством о том, как проводить уроки, чтобы охватить содержание модулей.

Информация в этом ресурсном буклете собрана преподавателями, которые имеют отношение к разработке квалификаций и поэтому понимают проблемы поиска новых и интересных способов представления квалификаций ВТЕС.

Мы представляем вам руководство по модульному обучению. Оно включает предложения о том, как подходить к учебным целям и содержанию модулей, и идеи для интересных и разнообразных занятий. Вы также найдете советы и идеи о том, как планировать и выполнять свои уроки.

Мы включили список тщательно отобранных ресурсов для каждого модуля. Эти списки ресурсов содержат перечень книг, веб-сайтов и видео, которые вы можете предложить своим ученикам для использования и/или которые вы можете использовать как дополнительные материалы при обучении.

Модуль 11: Улучшение деловой практики

Руководство по обучению

Ознакомление с модулем

Этот модуль должен изучаться ближе к концу программы курса, поскольку он требует, чтобы учащиеся имели глубокое понимание различных специализированных функций тех людей в организациях, которые ответственны за предоставление административных услуг. Кроме того, это поможет учащимся, так как они приблизятся к концу программы курса и начнут рассматривать следующий этап в своей карьере.

Содержание этого модуля предоставляет учащимся возможность лучше понять цели организаций, работающих как в государственном, так и в частном секторах. Хотя между различными типами организаций, работающих в этих двух секторах, будут общие цели, такие как максимально эффективная работа, но будут и существенные различия. Например, в частном секторе учащиеся должны быть осведомлены о первостепенной важности получения прибыли, которая связана с конкретными бизнес-целями, такими как рост бизнеса, доля рынка, качество и обслуживание клиентов.

Задача учащихся состоит в том, чтобы понять взаимосвязь между этими бизнес-целями и их собственной рабочей ролью. Это может быть непонятным для тех учащихся, у которых мало опыта в сфере труда, но ссылка на другие модули в программе напомнит им, что их собственные методы работы будут иметь прямое влияние на цели организации. Например, контроль затрат в отношении расходных материалов для офиса может способствовать снижению эффективности. Точно так же подготовка высококачественных документов может повлиять на то, как клиенты видят организацию, и их будущие схемы расходов.

Это и является основной задачей модуля – как можно улучшить бизнес-методы, а также влияние и вклад отдельных лиц, работающих в роли административных служб в организации, для поддержки этих целевых улучшений.

На Изображении 1 показана взаимосвязь между содержанием, охваченным в модуле 11, другими модулями в программе и целями организации.



Изображение 1: Взаимосвязь между содержанием, охваченным в модуле 11, другими модулями в программе и целями организации.

Взаимосвязь между содержанием, охваченным в модуле 11, другими модулями в программе и целями организации.

В управлении бизнесом есть поговорка: «Вы не можете управлять тем, чего не знаете», и эта идея может быть связана с идеей совершенствования практики ведения бизнеса. Учащиеся должны понимать, как можно измерить качество и результаты деловых практик. Центральным в этом понятии измерения качества и результатов деловой практики является роль, которую играют конкретные, измеримые, достижимые, реалистичные и ограниченные по времени (SMART) показатели эффективности. Понимание этих мер приводит к способности достигать целей SMART. Учащиеся должны ознакомиться с применением целей SMART как в бизнесе, так и в своем индивидуальном контексте.

На изображении 2 показан пример того, как цели SMART, и в бизнесе, и для отдельных лиц могут способствовать повышению эффективности бизнеса.



Изображение 2: Пример того, как SMART цели как для бизнеса, так и для личности могут внести свой вклад в улучшение эффективности бизнеса.

Преподавателям рекомендуется использовать аналогичный подход при решении других организационных задач. Например, учащимся может быть предложено определить, как усовершенствование административных методов ведения бизнеса может повлиять на улучшение обслуживания клиентов – внутренних и внешних заинтересованных сторон.

Таблица 1 является примером упражнения в классе, которое учащиеся могут использовать для записи своих взглядов, либо индивидуально, либо работая в парах или небольших группах. Затем преподаватель может использовать свои ответы для обсуждения в классе того, какие цели могут быть установлены для улучшения практики ведения бизнеса в соответствующих областях.

УЛУЧШЕНИЕ ДЕЛОВОЙ ПРАКТИКИ				
Область для улучшения	Воздействие на бизнес	Приоритеты бизнеса для решения проблем плохой практики	Цели	
			Бизнес	Личность
Плохое обслуживание клиентов				
Недостаток обучения				
Плохая связь между отделами				
Поставщики не платят вовремя				

Таблица 1: Анализ бизнес и индивидуальных потребностей при подготовке целей SMART

Этот модуль также предоставляет учащимся возможность подготовить свой собственный план личного развития. Это включает в себя аудит самооценки их навыков и личных качеств, а также соответствующий план действий и цели SMART, определяющие, как они могут обеспечить улучшение своих навыков и устранить любые недостатки в своем личном профиле. Общая цель этого задания состоит в том, чтобы учащиеся подготовили план личного развития, который будет им полезен для обеспечения следующего этапа их карьерного роста. Этот документ может быть полезен для демонстрации потенциальным работодателям, поэтому он должен быть высокого качества.

Оценка

Цель обучения	Ключевые области содержания	Рекомендуемый подход к оценке (Посмотрите рабочую тетрадь для оценки)
<p>А Понять вклад административной практики в удовлетворение потребностей заинтересованных сторон бизнеса</p>	<p>А1 Заинтересованные стороны</p> <p>А2 Административные услуги, предоставляемые заинтересованным сторонам</p> <p>А3 Бизнес цели</p>	<p>Учащиеся используют информацию в Рабочей тетради для оценки, чтобы выявить неэффективные деловые практики, которые могут повлиять на заинтересованные стороны и бизнес-цели, и рассмотреть, как их можно решить.</p>
<p>В Изучить способы, с помощью которых административная практика может способствовать улучшению деловой практики</p>	<p>В1 Изучить способы, которыми административная практика может способствовать улучшению деловой практики</p> <p>В2 Методы, используемые для улучшения административной практики</p>	
<p>С Иметь возможность анализировать и адаптировать собственную практику работы, чтобы способствовать улучшению деловой практики</p>	<p>С1 Установка целей</p> <p>С2 Методы повышения эффективности в собственной рабочей роли</p> <p>С3 Мониторинг и оценка собственной эффективности</p>	<p>Учащиеся используют информацию в Рабочей тетради для оценки, чтобы подготовить план развития, направленный на повышение их личного вклада в бизнес в определенной должности.</p>

Руководство по оценке

Рекомендованный подход к оценке в спецификации модуля определяет два оценочных задания, которые требуют от учащихся проявить ряд различных навыков в определенных контекстах:

- подходы к улучшению в заданном сценарии;
- индивидуальный аудит навыков и связанный с ним план действий, включающий SMART цели и обоснование.

Цели обучения А и В: Оценочное задание 1

Сценарий, относящийся к цели обучения А, касается ряда неудовлетворительных методов ведения бизнеса – плохого обслуживания клиентов, низкого качества продукции и отсутствия мотивации персонала. Учащиеся должны подготовить набор часто задаваемых вопросов (ЧЗВ), которые можно использовать для предоставления доказательств, необходимых для выявления влияния плохой деловой практики на эффективность бизнеса. Учащиеся также должны представить доказательства, подтверждающие, что они понимают вклад и влияние административных услуг в улучшение неудовлетворительной деловой практики.

Учащихся следует поощрять в использовании знаний и понимания, полученных ими в других учебных модулях, которые они завершили в программе обучения; например, командная работа, коммуникации и подготовка документов имеют отношение к этим заданиям.

Цель обучения С: Оценочное задание 2

Основное внимание в этом задании уделяется индивидуальному учащемуся, который должен пройти аудит навыков и качеств. Учащимся следует использовать интернет для изучения соответствующей аудиторской документации, или преподаватель может сделать это для них и предоставить шаблон навыков и личных качеств, который они могли бы заполнить.

Ожидается, что учащиеся будут использовать результаты своего индивидуального аудита для определения набора приоритетов развития и соответствующих целей SMART. Они должны быть четко сопоставлены с вкладом отдельного учащегося в конкретные методы ведения бизнеса, которые требуют улучшения. В сценарии содержится объявление о вакансии для новой административной роли в бизнесе, для того, чтобы они могли сосредоточить свой план личного развития в бизнес-среде. Учащиеся должны продемонстрировать, как постановка целей, ориентированная на их сильные и слабые стороны, может привести к улучшению как их собственной эффективности, так и эффективности бизнеса.

Начало модуля

Предлагаемый ресурс – отправная точка для преподавания модуля. Он основан на рекомендуемом подходе к оценке, приведенном в спецификации.

Модуль 11: Улучшение деловой практики

Вступление

Этому модулю выделено 30 УЧ, поэтому необходимо тщательно следить за учебной программой и связанными с ней упражнениями по планированию, чтобы расписание обучения охватывало все аспекты содержания спецификации модуля. В программе должно быть выделено время для исследовательской деятельности, а также для выполнения оценочных заданий. Преподаватель может выделить время на уроках, чтобы встретиться с отдельными учащимися и помочь им сформулировать свои SMART-цели. Схема работы, включенная в этот буклет, представляет собой пример графика обучения, который включает в себя все эти аспекты: формальный вклад преподавателя, исследовательские упражнения, самостоятельную работу и индивидуальную поддержку учащихся.

Цель обучения А- Понять вклад административной практики в удовлетворение потребностей заинтересованных сторон бизнеса

Учащиеся должны быть ознакомлены с понятием заинтересованных сторон. Они будут ознакомлены с потребностями и интересами потребителя из своего повседневного опыта покупки продуктов и работы с предприятиями и другими организациями. Однако они могут быть не настолько знакомы с идеей внутренних заинтересованных сторон, их потребностями и интересами. Преподаватели должны обсудить с учащимися типы конкурирующих интересов различных заинтересованных сторон и их влияние на бизнес-решения и бизнес-цели.

Модуль 11: Улучшение деловой практики**Цель обучения В – Изучить способы, с помощью которых административная практика может способствовать улучшению деловой практики**

Эта цель обучения знакомит учащихся с практическими шагами, которые организация может предпринять для улучшения практики ведения бизнеса. Преподаватели должны обсудить некоторые общие подходы, применяемые организациями для решения проблем, связанных с плохой деловой практикой, например, обучение персонала и анализ эффективности, а затем сосредоточиться на конкретных административных методах, направленных на повышение эффективности бизнеса. Учащиеся должны быть ознакомлены с циклом повышения качества «Планируй, делай, проверяй, действуй» (ПДПД), и им следует выполнять упражнения в классе при использовании модели ПДПД.

Цель обучения С – Иметь возможность анализировать и адаптировать собственную практику работы, чтобы способствовать улучшению деловой практики

Учащимся иногда бывает трудно оценить свои сильные и слабые стороны, особенно с точки зрения личных качеств. Учащиеся могут использовать отзывы, полученные ими от преподавателя, чтобы помочь им расставить приоритеты на навыки, используемые в рабочем процессе, которые необходимы им для развития.

Также следует поощрять учащихся использовать свой опыт за пределами учебного заведения для выявления некоторых своих личных качеств и навыков. Например, они могут заниматься спортом в местных спортивных клубах или добровольно помогать гражданам, которым необходима поддержка в большей степени, чем им самим. Если это так, они могут идентифицировать командную работу (принадлежность к спортивному клубу) или проявление сострадания и сочувствия к другим (волонтерская работа) как личные качества. Аналогичным образом, если они занимались любой – оплачиваемой или неоплачиваемой – формой трудоустройства, даже если это не было административной работой, они будут использовать ряд связанных с работой навыков.

Следует поощрять учащихся предоставлять доказательства навыков и качеств, которые они хотели бы развивать.

Цели, установленные в Планах Действий, должны основываться на принципах SMART и соответствовать деловым практикам, которые требуют улучшения в конкретном бизнес-контексте.

Детали ссылок на другие модули и квалификации ВТЕС

Этот модуль связан со всеми другими модулями в программе.

Ресурсы

Видео

- <https://www.youtube.com/watch?v=XG38lsxMiiA>

Основы бизнес-исследований: Кем являются заинтересованные стороны?

(Содержит введение в основные внутренние и внешние заинтересованные стороны)

- <https://www.youtube.com/watch?v=l6SGRIwbNmg>

Заинтересованные стороны

(Более подробное описание заинтересованных сторон и конфликтов, которые могут возникнуть между отдельными группами заинтересованных сторон)

- <https://www.youtube.com/watch?v=vwrChTxxhDY8>

Внесение изменений для повышения эффективности бизнеса

(Общий обзор различных аспектов бизнеса, который может быть адресован для обеспечения повышения эффективности)

- <https://www.youtube.com/watch?v=91SKwBX419k>

Лучшие практические советы по созданию ключевых показателей эффективности

(Коммерческая презентация о разработке КПЭ (KPI) и их значении для бизнеса)

Веб-сайты

- <https://work.chron.com/nine-skills-needed-become-successful-administrative-assistant-8112.html>

Девять навыков, необходимых для того, чтобы стать успешным помощником по административным вопросам

(Краткое описание основных навыков, необходимых персоналу административной поддержки.)

- <https://careersmart.org.uk/tools/career-test-skills-audit>

Карьерный тест: Аудит навыков

(Шаблон проверки навыков)

Pearson не несет ответственности за содержание любых внешних интернет-сайтов. Преподавателям важно предварительно просмотреть каждый веб-сайт, прежде чем использовать его в классе, чтобы убедиться, что URL-адрес по-прежнему точен, актуален и уместен. Мы предлагаем преподавателям отмечать полезные веб-сайты и предлагать учащимся доступ к ним через интернет школы / колледжа.

Схема работы

Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Учебные часы	30
Количество уроков	15
Продолжительность уроков	2 часа
Ссылки на другие модули	Все другие модули квалификации

Ключи к способу обучения			
ПСР	Письменная самостоятельная работа	ЗМ	Закрепление материала
ПС	Приглашенный спикер	В	Визит
СО	Самостоятельное обучение	ОР	Опыт работы

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	Заинтересованные стороны (Цель А: Тема А1)		<ul style="list-style-type: none"> Презентация под руководством преподавателя: Представьте модуль и то, как он будет оцениваться. Упражнение в парах: Определите группы, на которые влияет деятельность бизнеса. Презентация преподавателя: Разница между внутренними и внешними заинтересованными сторонами. 	Спецификация модуля. Доска и ручки. СП Презентация слайдов и заметок. СУ Определение заинтересованных сторон – местных предприятий.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в группах: Кейс-стади о том, как конкретная бизнес-цель или действие влияет на группы заинтересованных сторон. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Учащиеся делятся результатами упражнения в группах с остальной частью класса. ● Итоговая сессия: Закрепление ключевых пунктов обучения 	<p>СУ Влияние деловой активности на внутренние и внешние группы заинтересованных сторон.</p> <p>ШФ Запись обсуждения и глоссарий.</p>
2	<p>Административные услуги, предоставляемые заинтересованным сторонам</p> <p>(Цель А: Тема А2)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Закрепите предыдущий урок; сессия вопросов и ответов ● Упражнение в парах: Исследуйте административные услуги, предоставляемые внутренним и внешним заинтересованным сторонам. ● Презентация преподавателя: Влияние низкого качества административных услуг на заинтересованные стороны. ● Самостоятельное упражнение: Реакция заинтересованных сторон на низкое качество административных услуг. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Конкурирующие потребности и интересы групп заинтересованных сторон. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>СП Презентация слайдов и заметок.</p> <p>СУ Опрос.</p> <p>СУ Исследования заинтересованных. Сторон.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Итоговая сессия: Закрепление ключевых целей обучения. 	СУ Реакция заинтересованных сторон на плохое обслуживание.
3	Административные услуги – соглашения об уровне обслуживания и ожидания (Цель А: Тема А3)		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Обзор предыдущих уроков по заинтересованным сторонам. • Презентация преподавателя: Характеристики административных услуг. • Упражнение в парах: Кейс-стади по соглашениям об уровне обслуживания, связанным с административными услугами. • Индивидуальные презентации: Учащиеся дают обратную связь остальной части класса по предыдущему упражнению. • Обсуждение под руководством преподавателя: Роль соглашения об уровне обслуживания; выявите примеры хорошей практики из упражнений в классе. • Итоговая сессия: Подтвердите основные пункты обучения. 	Спецификация модуля. Компьютеры с доступом в интернет. Доска и ручки. Флипчарты и ручки. СП Презентация слайдов и заметок. СУ Соглашения об уровне обслуживания административных услуг в различных бизнес-контекстах. СУ Презентации.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
4	Бизнес цели (Цель А: Тема А3)		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сессия вопросов и ответов об ожиданиях заинтересованных сторон. • Презентация преподавателя: Организационные цели в государственном и частном секторах. • Работа в группах: Кейс-стади – определить причины, по которым бизнес не достигает своих бизнес-целей. • Самостоятельное упражнение: Предложите способы, с помощью которых бизнес может решить проблему неэффективности. • Итоговая сессия: Подтвердите основные пункты обучения. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>СП Презентация слайдов и заметок.</p> <p>СУ Кейс-стади о причинах неэффективности бизнеса.</p> <p>СУ Рекомендации по повышению эффективности бизнеса.</p>
5	Измерение качества административных услуг (Цель В: Тема В1)		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сделайте обзор предыдущего урока. • Презентация преподавателя: Важность измерения эффективности бизнеса. • Самостоятельное упражнение: Определите способы измерения эффективности бизнеса. • Обсуждение под руководством преподавателя: Свяжите эффективность бизнеса с качеством административных услуг. • Презентация преподавателя: Как можно измерить качество административных услуг. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>СП Презентация слайдов и заметок.</p> <p>СУ Измерение эффективности бизнеса.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: Кейс-стади по измерению качества административных услуг. • Итоговая сессия: Определите ключевые моменты обучения. 	<p>СУ Методы, в которых можно измерить эффективность бизнеса.</p>
6	<p>Методы, используемые для улучшения административной практики</p> <p>(Цель В: Тема В2)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сессия вопросов и ответов о предыдущем уроке. • Презентация преподавателя: Методы, используемые для улучшения административной практики. • Упражнение по независимому исследованию учащегося: Исследуйте предприятия, которые предприняли действия для повышения эффективности. • Обсуждение под руководством преподавателя: Определите ключевые действия, предпринимаемые предприятием для решения проблемы низкой эффективности в бизнесе, и их влияние на административные услуги. • Итоговая сессия: Последствия для рабочей силы действий, предпринимаемых бизнесом, направленных на решение проблемы низкой эффективности. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>СП Слайды презентации.</p> <p>СУ Упражнение по исследованию в интернете.</p> <p>СУ Действия, предпринимаемые предприятием для устранения неэффективности.</p> <p>СУ Влияние мероприятий по улучшению бизнеса на административные услуги.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
7-8	Оценочное задание 1 (Цели обучения А и В)	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Представьте оценочное задание 1; просмотрите требования; ответьте на вопросы • Самостоятельное упражнение: Учащиеся прорабатывают оценочное задание 1. • Индивидуальная поддержка: Преподаватель оказывает поддержку отдельным учащимся. • Итоговая сессия: Учащиеся представляют выполненное оценочное задание 1. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Документация по записи оценки.</p> <p>Документация по записи внутренней проверки.</p> <p>СП Презентация слайдов и заметок.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки, задание 1.</p>
9	Постановка целей (Цель С: Тема С1)		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Преподаватель возвращает оцененную работу (оценочное задание 1), выявляет примеры хорошей практики и устраняет недостатки. • Презентация преподавателя: <i>Принципы определения Конкретных, Измеримых, Достижимых, Реалистичных и Ограниченных во времени целей (SMART).</i> • Самостоятельное упражнение: Кейс-стади – постановка целей для бизнеса. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>СП Слайды презентации</p> <p>СУ Постановка целей для бизнеса.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Обсуждение под руководством преподавателя: Выявите общие черты целей SMART; подтвердите лучшие практики в постановке целей. • Презентация преподавателя: Подход к установлению целей в бизнес-среде применительно к физическим лицам. • Самостоятельное упражнение: Сценарии и постановка целей для физических лиц. • Итоговая сессия: Определите ключевые пункты обучения. 	<p>СУ Постановка целей для физических лиц.</p>
10	<p>Методы, используемые для повышения эффективности в собственной рабочей роли</p> <p>(Цель С: Тема С2)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сделайте обзор предыдущего урока; учащиеся устанавливают SMART цель для заданного сценария. • Презентация под руководством преподавателя: Методы, используемые для повышения эффективности рабочей роли учащегося. • Упражнение в парах: Индивидуальные сценарии – учащиеся выявляют связанные с работой проблемы и методы/действия для поддержки целей повышения эффективности. • Обсуждение под руководством преподавателя: Обсудите результаты предыдущего упражнения. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>СП Слайды презентации.</p> <p>СУ Методы и действия, предпринятые для индивидуальной эффективности на рабочем месте.</p> <p>СУ Постановка целей SMART и методы/действия для поддержки целей.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: Индивидуальные сценарии – постановка целей SMART и методы/действия для решения индивидуальных обстоятельств. • Обсуждение под руководством преподавателя: Учащиеся передают свои предложения по целям SMART. • Итоговая сессия: Определите ключевые пункты обучения. 	
11	<p>Мониторинг и оценка собственной эффективности (Цель С: Тема С3)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сделайте обзор предыдущего урока и сессию вопросов и ответов с учащимися для подтверждения понимания. • Презентация преподавателя: Аудит навыков. • Упражнение в парах: Индивидуальные сценарии на основе работы для выявления плюсов и минусов в навыках. • Презентация преподавателя: Планы личного развития. • Самостоятельное упражнение: Сценарий на основе работы – выборочный аудит навыков и план личного развития. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>СП Слайды презентации и заметки докладчика.</p> <p>СУ Определение пробелов в навыках.</p> <p>СУ Сценарий на основе работы – аудит навыков и ассоциированный план личного развития.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Итоговая сессия: Подтвердите основные пункты обучения, указанные в уроке. 	
12	<p>Индивидуальная поддержка учащихся (Цель С: Темы С1–С3)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сессия вопросов и ответов, чтобы подтвердить понимание материала, охватываемого в цели обучения С. • Презентация преподавателя: Распределите оценочное задание 2; обеспечьте прохождение оценочных упражнений; ответьте на вопросы. • Самостоятельное упражнение: Начните исследовательскую фазу оценочного задания 2 (часть а). • Поддержка преподавателя: Окажите поддержку отдельным учащимся. • Итоговая сессия: Обновите информацию о прогрессе учащихся; преподаватель отвечает на вопросы учащихся. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Документация по оценке и внутренней проверке.</p> <p>СП Слайды презентации.</p> <p>СУ Аудит исследовательских навыков – оценочное задание 2.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
13–14	Оценочное задание 2 (Цель С: Темы С1–С3)	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сделайте обзор исследовательской работы, выполненную учащимися на предыдущем уроке, и уточните требования к остальным частям оценочного задания 2. • Самостоятельное упражнение: Учащиеся прорабатывают оценочное задание 2, части b и c. • Поддержка преподавателя: Преподаватель оказывает поддержку отдельным учащимся. • Итоговая сессия: Учащиеся представляют выполненное оценочное задание 2. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Документация по оценке и внутренней проверке.</p> <p>Документация по записи оценки.</p> <p>Документация по записи внутренней проверки.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки, задание 2.</p>
15	План личного развития (Цель С: Темы С1–С3)		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Обратная связь об оценочном задании 2. • Самостоятельное упражнение: Сделайте обзор обратной связи о своей работе; внесите необходимые изменения в план личного развития. • Обсуждение под руководством преподавателя: Учащиеся обсуждают свой подход к плану личного развития и его важность. • Презентация преподавателя: Обзор модуля. • Итоговая сессия: Отзывы учащихся о модуле и об оценках. 	<p>Спецификация модуля.</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет.</p> <p>Доска и ручки.</p> <p>Флипчарты и ручки.</p> <p>СП Слайды презентации.</p> <p>СУ Обновление плана личного развития.</p> <p>ШФ Отзывы учащихся о модуле.</p>

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	1 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понимать потребности и интересы различных групп заинтересованных сторон; • объяснить разницу между внутренними и внешними заинтересованными сторонами.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Доска и ручки. • СП Слайды презентации и заметки. • СУ Определить заинтересованные стороны местных предприятий. • СУ Влияние деловой деятельности на внутренние и внешние группы заинтересованных сторон. • ШФ Запись обсуждения и глоссарий.
------------------------	---

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Представьте модуль и то, как он будет оцениваться.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: Используйте соответствующий местный кейс-стади бизнесов, которые используют учащиеся и их семьи. Учащиеся выявляют группы, на которые влияет деятельность бизнеса. ● Презентация преподавателя: Разница между внутренними и внешними заинтересованными сторонами. ● Упражнение в группах: Кейс-стади о том, как конкретная бизнес-цель или действие влияет на внутренние и внешние группы заинтересованных сторон. Запишите результаты на флипчарт и поделитесь с остальным классом. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Учащиеся делятся результатами групповой деятельности с остальной частью класса; преподаватель определяет лучшие практические пункты.
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, определенные на уроке, и дает учащимся образец того, как им следует записывать результаты своих обсуждений и основные пункты обучения. Это должно включать активный глоссарий ключевых терминов, определенных в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и начинают составлять глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	2 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определить влияние низкого качества обслуживания на заинтересованные стороны; • определить реакцию различных групп заинтересованных сторон на низкое качество бизнес-обслуживания; • объяснить конкурирующие потребности и интересы заинтересованных сторон.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • Флипчарты и ручки. • СП Слайды презентации и заметки. • СУ Опрос. • СУ Исследования заинтересованных сторон. • СУ Реакция заинтересованных сторон на плохое обслуживание.
------------------------	--

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Закрепление предыдущего урока; сессия вопросов и ответов о внутренних и внешних заинтересованных сторонах. ● Опрос: Определите внутренние и внешние заинтересованные стороны из заданного списка, предоставленного преподавателем.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: С помощью интернет-исследования или кейс-стади, предоставленного преподавателем, учащиеся изучают административные услуги, предоставляемые внутренним и внешним заинтересованным сторонам. ● Презентация преподавателя: Влияние плохих административных услуг на внутренние и внешние заинтересованные стороны; Преподаватель вводит понятие эффективности бизнеса и его значение. ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся перечисляют реакцию различных групп заинтересованных сторон на плохие административные услуги. Например, клиенты могут быть недовольными уровнем обслуживания, если на телефонные звонки не отвечают или их заказы задерживаются. Поставщики могут быть недовольны, если им не платят вовремя и, как следствие, они могут не поставлять товары для бизнеса в будущем. Затем учащиеся могут определить влияние на эффективность бизнеса в таких областях, как: <ul style="list-style-type: none"> ○ доход от продаж; ○ затраты; ○ количество жалоб клиентов; ○ уровни прибыли; ○ доля рынка. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Конкурирующие потребности и интересы групп заинтересованных сторон.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none">● Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none">● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	3 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> определить роль соглашений об уровне обслуживания в различных бизнес-контекстах для обеспечения качества предоставляемых услуг.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Спецификация модуля. Компьютеры с доступом в интернет. Доска и ручки. Флипчарты и ручки. СП Слайды презентации и заметки . СУ Соглашения об уровне обслуживания административных услуг в различных бизнес-контекстах. СУ Презентации.
------------------------	--

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Обзор предыдущих уроков об ожиданиях заинтересованных сторон.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Характеристики эффективных административных услуг. ● Упражнение в парах: Кейс-стади административных услуг в различных бизнес-контекстах и сценариях; учащиеся используют их для разработки потенциальных соглашений об уровне обслуживания (СУО), используя флипчарты для записи результатов и подготовки заметок для докладчиков. Различные бизнес-контексты могут включать следующее: <ul style="list-style-type: none"> ○ Соглашения об уровне обслуживания, которые могут применяться к административным услугам в разных департаментах. Например, группа по предоставлению административных услуг в отделе кадров могла бы сосредоточить свои услуги на времени, необходимом для отправки заявлений соискателям, или на времени, необходимом для разрешения запросов, поднятых отдельными сотрудниками. Аналогичный подход может быть использован для финансового отдела или отдела продаж и маркетинга. ○ Соглашения об уровне обслуживания могут относиться к конкретным секторам бизнеса. Например, административная команда в страховой компании может установить стандарты качества, касающиеся времени, которое требуется для ответа на страховое требование. ● Индивидуальные презентации: Учащиеся дают отзывы остальной части класса по предыдущему упражнению. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Роль соглашения об уровне обслуживания; выявите примеры хорошей практики из упражнений в классе.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	4 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • объяснить цели организаций в государственном и частном секторах; • определить факторы, которые влияют на эффективность бизнеса; • рекомендовать стратегии по устранению неэффективности в бизнесе.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Доска и ручки. • Флипчарты и ручки. • СП Слайды презентации и заметки. • СУ Кейс-стади о причинах неэффективности бизнеса. • СУ Рекомендации по повышению эффективности бизнеса.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Сессия вопросов и ответов об ожиданиях внутренних и внешних заинтересованных сторон в отношении административных услуг.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Организационные цели в государственном и частном секторах; определите общие цели в этих двух секторах, конкретные бизнес-задачи, связанные с частным сектором, и важность мотива прибыли. ● Работа в группах: Кейс-стади – выявите причины, по которым бизнес не достигает своих бизнес-целей. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Влияние на бизнес, если он не достигает своих бизнес-целей, и влияние на его внутренние и внешние заинтересованные стороны. ● Самостоятельное упражнение: Предложите способы, с помощью которых предприятие может решить проблему неэффективности, и поделитесь своими предложениями с остальными членами класса.
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	5 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понять, почему важно измерять эффективность бизнеса; • объяснить, как можно измерить качество административных услуг.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • Флипчарты и ручки. • СП Слайды презентации и заметки. • СУ Важность измерения эффективности бизнеса. • СУ Методы, в которых можно измерить эффективность бизнеса.
------------------------	--

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Обзор предыдущего урока; сессия вопросов и ответов с определением бизнес-целей местных деловых организаций; выявите общие черты.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Важность измерения эффективности бизнеса для корректирующих мер по устранению недостатков; перераспределение ресурсов; реализация планов восстановления. Используйте интернет, чтобы показать учащимся примеры неэффективности и их влияние на различные группы заинтересованных сторон и соответствующие действия, предпринятые бизнес организациями. ● Самостоятельное упражнение: Преподаватель предоставляет список упражнений с перечнем бизнес-целей. Учащиеся должны определить, как можно оценить эффективность бизнеса в сравнении с каждой целью. Примеры могут включать: <ul style="list-style-type: none"> ○ рост бизнеса; измеряется увеличением числа покупателей, торговых точек или произведенной продукции; ○ прибыль; измеряется увеличением валовой и чистой прибыли; ○ долю рынка; измеряется увеличением процента продаж на определенном рынке в течение определенного периода времени; ○ инновационную деятельность; количество новых продуктов, представленных на рынке. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Свяжите эффективность бизнеса с качеством административных услуг. ● Презентация преподавателя: Как можно измерить качество административных услуг. ● Самостоятельное упражнение: Кейс-стади по измерению качества административных услуг.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none">• Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none">• Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	6 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понять, какие действия может предпринять бизнес для повышения эффективности; • объяснить, как эти действия могут повлиять на качество административных услуг.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • СП Слайды презентации. • СУ Упражнение по исследованию в интернете. • СУ Действия, предпринимаемые предприятием для устранения неэффективности. • СУ Влияние мероприятий по улучшению бизнеса по административным услугам.
------------------------	--

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Сеанс вопросов и ответов о предыдущем уроке.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Методы, используемые для улучшения административных практик; объяснение каждого метода с соответствующими примерами. ● Упражнение по независимому исследованию учащегося: Определите ключевые действия, предпринимаемые предприятием для решения проблемы низкой эффективности бизнеса. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Определите ключевые факторы, связанные с тем, когда предприятие стремится решить проблему низкой эффективности административных услуг. ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся используют Кейс-стади потенциальных стратегий улучшения бизнеса, чтобы оценить влияние этих стратегий на отдел административных услуг. Например: <ul style="list-style-type: none"> ○ меры по сокращению деловых затрат – команде административных услуг, возможно, придется сократить расходы на печать, установив ограничения на количество фотокопий, которые должны быть сделаны сотрудниками, или они могут ввести ограничения на количество канцелярских принадлежностей, предоставляемых основным отделам; ○ меры по улучшению обслуживания клиентов – команде по оказанию административных услуг может потребоваться изменить действующие соглашения об уровне обслуживания; ○ меры по замене устаревшего офисного оборудования – может потребоваться обучение команды по оказанию административных услуг использованию нового офисного оборудования.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Последствия для рабочей силы действий, предпринимаемых бизнесом для решения проблемы низкой эффективности.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	7–8 (240 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выполнить оценочное задание 1.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • Документация по записи оценки. • Документация по записи внутренней проверки. • СП Презентация слайдов и заметок. • Рабочая тетрадь для оценки, задание 1.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Обзор оценочных заданий и процесса оценки; пройдитесь по требованиям оценочного задания 1.
Основные упражнения (210 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся прорабатывают оценочное задание 1. ● Индивидуальная поддержка: Преподаватель оказывает поддержку отдельным учащимся. ПРИМЕЧАНИЕ: это должны быть общие советы и ответы на вопросы; конкретные рекомендации о том, что включать в оценку, не должны предоставляться. Работа отдельных учащихся не должна быть оценена «поэтапно». Учащиеся должны работать самостоятельно.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Учащиеся представляют выполненное оценочное задание 1.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	9 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понять результаты оценки для оценочного задания 1; • установить цели для бизнеса; • установить цели для физического лица , работающего в административной роли.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • Флипчарты и ручки. • СП Слайды презентации. • СУ Целеполагание для бизнеса. • СУ Постановка цели для физических лиц.
------------------------	---

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Преподаватель возвращает оцененную работу (оценочное задание 1), выявляет примеры хорошей практики и устраняет недостатки. • Презентация преподавателя: <i>Принципы определения Конкретных, Измеримых, Достижимых, Реалистичных и Ограниченных во времени целей (SMART).</i>
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Презентация преподавателя: Принципы установления <i>Конкретных, Измеримых, Достижимых, Реалистичных и Ограниченных во времени целей (SMART).</i> • Самостоятельное упражнение: Кейс-стади – установление целевых показателей для конкретного неэффективного бизнеса (проблемы качества, плохая административная практика, плохое обслуживание клиентов, отсутствие навыков рабочей силы). Это может включать в себя исследовательскую деятельность в интернете для выявления причин недостаточной производительности. • Обсуждение под руководством преподавателя: Выявите общие черты целей SMART; подтвердите лучшие практики в постановке целей. • Презентация преподавателя: Подход к установлению целей в деловой среде применительно к физическому лицу, работающему в административной роли. • Самостоятельное упражнение: Сценарии и постановка целей для физического лица.
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	10 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понять методы и действия, которые можно предпринять для поддержки индивидуальной эффективности на рабочем месте; • установить SMART цели и определить соответствующие действия/методы для поддержки достижения целей.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Доска и ручки. • Флипчарты и ручки. • СП Слайды презентации. • СУ Методы и действия, предпринятые для индивидуальной эффективности на рабочем месте. • СУ Постановка целей SMART и методы/действия для поддержки целей.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Обзор предыдущего урока; учащиеся устанавливают SMART цель для заданного сценария.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Методы, используемые для повышения эффективности рабочей роли учащегося. ● Упражнение в парах: Учащиеся используют связанные с работой сценарии для определения методов и/или действий, которые следует предпринять для поддержки конкретных целей для физического лица, предоставляющего административные услуги в организации. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Обсудите результаты предыдущего упражнения. ● Самостоятельное упражнение: Индивидуальные сценарии – постановка целей SMART плюс соответствующие методы/действия для решения индивидуальных обстоятельств в конкретном бизнес-контексте. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Учащиеся передают свои предложения по целям SMART.
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	11 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выполнить аудит навыков; • понять роль и цель плана личного развития.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • Флипчарты и ручки. • СП Слайды презентации и заметки докладчика. • СУ Определение пробелов в навыках. • СУ Сценарий на основе работы – аудит навыков и ассоциированный план личного развития.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Обзор предыдущего урока, сессия вопросов и ответов с учащимися для подтверждения понимания.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Аудит навыков – цель и функции; план и подход к завершению аудита. Используйте интернет, чтобы предоставить пример шаблона аудита навыков. ● Упражнение в парах: Индивидуальные сценарии на основе работы для выявления навыков и пробелов в них. ● Презентация преподавателя: Планы личного развития – роль, функции, структура и план; как создать и выполнить план. ● Самостоятельное упражнение: Сценарий на основе работы – используйте выписку из аудита навыков, чтобы завершить раздел плана личного развития. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Учащиеся делятся своими отзывами о предыдущем упражнении; преподаватель определяет пункты хорошей практики.
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	12 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понять требования для выполнения оценочного задания 2.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • Документация по оценке и внутренней проверке. • СП Слайды презентации. • СУ Аудит исследовательских навыков – оценочное задание 2.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Сеанс вопросов и ответов, чтобы подтвердить понимание материала, охваченного в цели обучения С.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Распределите оценочное задание 2; обеспечьте прохождение оценочных упражнений; ответьте на вопросы. ● Самостоятельное упражнение: Начните исследовательскую фазу оценочного задания 2 (часть а). ● Поддержка преподавателя: Преподаватель оказывает поддержку отдельным учащимся. ПРИМЕЧАНИЕ: это должны быть общие советы и ответы на вопросы; конкретные рекомендации о том, что включать в оценку, не должны предоставляться. Работа отдельных учащихся не должна быть оценена «поэтапно». Учащиеся должны работать самостоятельно.
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Преподаватель подтверждает основные пункты обучения, указанные в уроке.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся записывают свои заметки и обновляют глоссарий ключевых терминов.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	13–14 (240 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выполнить оценочное задание 2.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • Документация по записи оценки. • Документация по записи внутренней проверки. • Рабочая тетрадь для оценки, задание 2.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Сделайте обзор исследовательской работы, выполненной учащимися на предыдущем уроке, и уточните требования к остальным частям оценочного задания 2.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: Учащиеся прорабатывают оценочное задание 2, части b и c для разработки плана личного развития и оценки навыков. • Индивидуальная поддержка: Преподаватель оказывает поддержку отдельным учащимся. ПРИМЕЧАНИЕ: это должны быть общие советы и ответы на вопросы; конкретные рекомендации о том, что включать в самостоятельную работу, не должны предоставляться. Работа отдельных учащихся не должна быть оценена «поэтапно».
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Итоговая сессия: Учащиеся представляют выполненное оценочное задание 2.
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: Учащиеся завершают обзор ключевых пунктов обучения, извлеченных из оценочного задания 2.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 11: Улучшение деловой практики
Номер урока	15 (120 минут)

Цели урока	<p>Чтобы учащиеся могли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • получить обратную связь об оценочном задании 2, о планах личного развития и о письме-заявке; • выявить сильные и слабые стороны своей оцененной работы; • предоставить обратную связь о модуле.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки. • СП Слайды презентации. • Флипчарты и ручки. • СУ Обновление плана личного развития. • ШФ Отзывы учащихся о модуле.
------------------------	---

Ключ: **СУ**: Список упражнений; **ШФ**: Шаблон формы; **СП**: Слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Обратная связь об оценочном задании 2. Определите пункты положительного опыта и области для улучшения; обозначьте цель заключительного урока.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Сделайте обзор обратной связи о своей работе; внесите необходимые изменения в план личного развития. Преподаватель утверждает поправки. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Учащиеся обсуждают свои подходы к планам личного развития и их важность, а также то, как они предложат использовать свои планы личного развития для достижения карьерного роста. ● Презентация преподавателя: Обзор модуля и взаимосвязь между целями обучения.
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговая сессия: Отзывы учащихся о модуле и об оценках. Учащиеся записывают отзывы на бланке шаблона. Преподаватель сопоставляет ответы и использует обратную связь, чтобы обсудить тему профессиональной практики.

For information about Pearson Qualifications, including Pearson Edexcel, BTEC and LCCI qualifications visit qualifications.pearson.com

Edexcel and BTEC are registered trademarks of Pearson Education Limited

Pearson Education Limited. Registered in England and Wales No. 872828
Registered Office: 80 Strand, London WC2R 0RL.

VAT Reg No GB 278 537121

