

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в
сфере

административной поддержки в государственном и частном секторах

Модуль 4: Коммуникации в деловой среде

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 96441 5

Все материалы в этой публикации являются собственностью

© Pearson Education Limited 2020

Содержание

Введение	1
Модуль 4: Коммуникации в деловой среде	3
Руководство по обучению	3
Схема работы	11
План урока	35

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 4: Коммуникации в деловой среде

Руководство по обучению

Ознакомление с модулем

Цель этого модуля – предоставить учащимся возможность развить хорошие навыки коммуникации и изучить причины, по которым эти навыки важны для организаций в государственном и частном секторах. Именно поэтому вы должны предоставить учащимся множество возможностей для развития навыков, необходимых для эффективной и профессиональной коммуникации в деловом контексте. Этот модуль очень практичный, и учащихся следует поощрять, учитывая их собственные результаты и результаты их сверстников. Вам нужно будет обеспечить учащимся несколько сценариев на рабочем месте, которые они могут использовать для развития практических навыков.

Руководство по оценке

В таблице представлен обзор основных областей содержания для каждой цели обучения. Выделяют три оценки в этом модуле.

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
A Понять важность хорошей коммуникации в организациях	A1 Типы и настройки связи A2 Важность хорошей коммуникации A3 Воздействия плохой коммуникации	Учащиеся используют информацию в Рабочей тетради по оценке для того, чтобы создать руководство, основанное на типах, ситуациях, важности и воздействии коммуникации.

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
<p>В Понять суть использования профессиональной коммуникации с различными заинтересованными сторонами</p>	<p>В1 Заинтересованные стороны</p> <p>В2 Виды и стили профессиональной коммуникации</p>	<p>Учащиеся используют информацию в Рабочей тетради для оценки для того, чтобы подготовить презентационный отчет, в котором объясняется, как общаться с внутренними и внешними заинтересованными сторонами организации.</p>
<p>С Продемонстрировать эффективные коммуникативные навыки в различных бизнес-условиях</p>	<p>С1 Методы вербальной коммуникации.</p> <p>С2 Невербальные методы, которые демонстрируют уважение и доверие</p> <p>С3 Улучшение собственных навыков коммуникации</p>	<p>Учащиеся используют информацию из Рабочей тетради для оценки для того, чтобы принять участие в структурированных ролевых ситуациях в различных контекстах, которые они изучают в рефлексивных отчетах.</p>

Далее приведено руководство относительно того, что учащиеся должны включить в задания по оценке, если они хотят достичь критериев оценки и целей обучения.

Цель обучения А

Руководство должно содержать три ключевых аспекта деловой коммуникации: (i) типы коммуникации, используемые в различных ситуациях; (ii) важность использования хорошей коммуникации для организации; и (iii) Воздействия плохой коммуникации на организацию.

Учащиеся должны рассмотреть, как вербальная и невербальная коммуникации используются в различных ситуациях, и учесть свой собственный опыт как на рабочем месте, если это применимо, так и в практических задания по общению, которые составляют часть преподавания и обучения этого модуля.

Цель обучения В

Цель обучения В оценивается посредством формальной презентации, представляемой членам класса. Учащиеся предоставят рецензии на презентации. Учащиеся могут использовать их для того, чтобы сообщить о своих размышлениях.

Оценивая презентацию, вы должны сосредоточиться на содержании презентации, которое должно быть нацелено на критерии оценки для этой цели обучения. Вы можете использовать это в качестве возможности оценки для дальнейшей презентации, которая проводится для цели обучения С.

Учащиеся будут основывать свои презентации на анализе заинтересованных сторон, что позволит им объяснить взаимосвязь между типами заинтересованных сторон и подходящими им стилям, и методами коммуникации.

Цель обучения С

Заключительное задание для оценки этого модуля относится к ролевым ситуациям. Вам нужно будет предоставить учащимся подходящие ситуации, в которых они могут продемонстрировать практические навыки коммуникации в роли сотрудника административной поддержки. Эти ситуации должны включать в себя:

- презентацию для внутренних заинтересованных сторон, например, описание функции отдела административной поддержки, информирование команды о заданном изменении процессов
- ситуацию лицом к лицу с внешней заинтересованной стороной, например, с поставщиком или клиентом, у которого имеется вопрос или проблема, и их необходимо решить.

Возможно, вы захотите использовать опубликованные ресурсы для того, чтобы помочь себе выбрать или разработать соответствующие ситуации.

Вы должны поощрять учащихся предоставлять обратную связь их сверстникам во время этих ролевых ситуаций. Шаблоны наблюдений преподавателя и учащихся представлены в Рабочей тетради для оценки.

В это задание по оценке также включен рефлексивный журнал для ситуаций, подробно описанных ранее. Шаблон приведен в Рабочей тетради для оценки.

Вы должны поощрять учащихся вести рефлексивный журнал практических заданий по общению, которые являются частью преподавания и обучения этого модуля, чтобы они набирали опыта и практиковались в использовании.

Начало модуля

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

Модуль 4: Коммуникации в деловой среде

Введение

Для того, чтобы подготовиться к обучению в этом модуле, вы должны изучить схему работы и ознакомиться с ресурсами, которые необходимо разработать. К этим ресурсам относятся презентации преподавателей, сценарии ролевых игр и бизнес-контексты.

Схема работы была разработана так, чтобы полностью подготовить учащихся к выполнению заданий по оценке, но вы можете просмотреть сроки обучения, исходя из количества учащихся или запланированных уроков.

Цель обучения А – Понять важность хорошей коммуникации в организациях

Выполнение этой цели обучения зависит от презентаций преподавателя, исследований учащихся и упражнений в парах. Вам нужно будет предоставить примеры коммуникации в различных контекстах для того, чтобы учащиеся могли исследовать и повторить их. Уроки будут включать в себя:

- использование делового языка
- онлайн-исследование и анализ деловой коммуникации
- важность хорошей коммуникации
- Воздействия неудовлетворительной коммуникации.

Используйте эти возможности для изучения широкого спектра организаций, в которых учащиеся могут, в конечном итоге, выбрать работу, например:

- организации государственного сектора, такие как министерства или муниципальные организации
- благотворительные или некоммерческие организации
- коммерческие бизнес организации.

Учащимся следует предоставить множество возможностей для создания письменных и цифровых деловых форм коммуникации. Вы можете решить провести дополнительную самостоятельную внеклассную работу вне уроков для учащихся для того, чтобы завершить работу такого типа.

Модуль 4: Коммуникации в деловой среде**Цель обучения В – Понять суть использования профессиональной коммуникации с различными заинтересованными сторонами**

Для этой цели важно, чтобы учащиеся полностью понимали отношения между организацией и каждой из ее заинтересованных сторон, как внутренних, так и внешних.

Обучение должно быть сосредоточено на профессиональном подходе, используемом заинтересованными сторонами, и на различиях, которые могут возникнуть при работе с заинтересованными сторонами различных типов. Учащиеся всегда должны учитывать Воздействия на организацию этих коммуникаций.

Преподаватели должны будут предоставить ряд сценариев для ролевых ситуаций, чтобы учащиеся могли оценить различия, возникающие при общении в различных ситуациях и с разными заинтересованными сторонами. Учащимся предлагается выполнять задания в классе для анализа этих различий при подготовке к оценке. Оценка проводится в форме презентации, которая также поможет им развить навыки, необходимые для следующей учебной цели.

Преподаватели должны следить за тем, чтобы состав учащихся для групповых занятий не был фиксированным, и чтобы учащиеся объединялись с разными людьми из класса для расширения своего опыта коммуникации с разными людьми.

Эта цель исследует важность учета аудитории при общении в бизнес-контексте и предоставляет учащимся возможность обратной связи своим сверстникам. Необходимо поощрять учащихся к предоставлению обратной связи с использованием профессиональных стандартов коммуникации.

Цель обучения С – Продемонстрировать эффективные коммуникативные навыки в различных бизнес-условиях

Эта цель достигается при помощи разнообразных практических занятий в стиле семинаров. Преподаватели будут проводить ряд презентаций, основанных на знаниях по содержанию модуля, но большинство уроков будут посвящены обучающимся, активно участвующим в дискуссиях, презентациях и сценариях ролевых игр. Важно, чтобы преподаватель предоставил широкий спектр сценариев, которые будут использоваться для того, чтобы учащиеся могли испытать различные ситуации и контексты общие для деловых организаций.

Учащиеся будут принимать активное участие на уроках в качестве докладчиков и пробовать себя в различных ролях, а также участвовать в наблюдениях сверстников. Как и в случае с целью обучения В, учащиеся должны получать обратную связь, используя профессиональные стандарты коммуникации.

Важным элементом итоговой оценки является осмысление учащимся поведения при общении. Схема работы была разработана для того, чтобы предоставить учащимся ряд возможностей практиковать эти навыки в течение всего срока обучения.

Детали ссылок на другие модули и квалификации ВТЕС

Данный модуль ссылается на:

- Модуль 2: Подготовка документов, разработка и распространение.
- Модуль 3: Поддержка и ведение команд.
- Модуль 7: Деловые встречи и мероприятия.
- Модуль 12: Опыт работы.

Ресурсы

Учебники

Higgins, J and Way, B – *10 Skills for Effective Business Communication*, Techno Press (2018), ISBN 9781641520980

Этот учебник предлагает стратегии для улучшения навыков коммуникации, используя пошаговые инструкции и упражнения. Учебник также знакомит с психологией эффективных навыков коммуникации.

Lewis, D L – *Effective Communication in the Workplace*, independently published (2019), ISBN 9781092221221

Этот учебник предоставляет учащимся идеи и информацию о том, как люди общаются, также, как и почему коммуникация влияет на поведение других людей, и как можно эффективно использовать коммуникация в различных условиях бизнеса и на рабочем месте.

Lowndes, D and Carniege, L – *Communication in the Workplace*, independently published (2019), ISBN 9781695423503

В этом учебнике рассматривается важность эффективной коммуникации на рабочем месте, а также предоставляются советы и рекомендации по улучшению коммуникации на рабочем месте.

Журналы

International Journal of Communication (USC Annenberg Press)

Этот журнал ориентирован на изучение коммуникации, которое включает в себя такие средства коммуникации, как социальные сети.

Journal of Communication (Wiley)

Этот журнал посвящен исследованиям в сфере коммуникации для того, чтобы вывести на передний план новейшие взгляды в общении как дисциплина и процесс.

Веб-сайты

www.businessballs.com

Бесплатные ресурсы, статьи и идеи для навыков коммуникации и рефлексивного обучения.

www.businesscasestudies.co.uk

Кейс-стади, основанные на общении на рабочем месте.

www.mindtools.com

Бесплатные ресурсы и статьи по улучшению навыков коммуникации.

www.youtube.com

Бесплатный доступ к видео о навыках коммуникации и общении на рабочем месте.

Pearson не несет ответственности за содержание любых внешних интернет-сайтов. Для преподавателей 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 добавлять в закладки полезные веб-сайты и предлагать учащимся доступ к ним через внутреннюю сеть школы/университета.

Схема работы

Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Учебные часы	60
Количество уроков	30
Продолжительность уроков	2 часа
Ссылки на другие модули	<p>Модуль 2: Подготовка документов, разработка и распространение.</p> <p>Модуль 3: Поддержка и ведение команд.</p> <p>Модуль 7: Деловые встречи и мероприятия.</p> <p>Модуль 12: Опыт работы.</p>

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	Введение в модуль и его оценка A1		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация преподавателя: Представьте содержание модуля, критерии оценки, а также цель и содержание Рабочей тетради для оценки, рефлексивное обучение и процесс анализа. Полезные ресурсы направляйте учащимся. • Обсуждение под руководством преподавателя: Вопросы учащихся о модуле и модели оценки. • Обсуждение под руководством преподавателя: Изучите понятие коммуникации, включая формальные и неформальные ситуации. • Презентация под руководством преподавателя: Процесс коммуникации. • Упражнение в парах: Барьеры в общении. • Обсуждение под руководством преподавателя: Способы преодоления барьеров в общении в деловой среде. • Итоги: Убедитесь в понимании учащихся и создайте предпосылки для следующего урока. 	Спецификация модуля Рабочая тетрадь для оценки СП Слайды презентации и заметки Презентация слайдов и заметок Доска и ручки

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
2	Типы и контексты коммуникации A1		<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: Учащиеся делают заметки об абсолютно разных ситуациях, когда они общаются с другими людьми. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения провести коммуникации в разных ситуациях. • Упражнение в парах: Различия между письменным и устным коммуникациям, как в формальной, так и в неформальной обстановке. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. • Самостоятельное упражнение: Учащиеся заполняют список упражнений – характеристики коммуникации разных типов в разных ситуациях. 	СП Слайды презентации и заметки Доска и ручки СУ Характеристики коммуникации

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
3	<p>Типы коммуникации и настройки связи – устный/вербальный</p> <p>A1</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация под руководством преподавателя: Устные / вербальные типы и условия коммуникации, указанные в спецификации модуля. • Упражнение в парах: Каждая пара учащихся обсуждает особенности простой коммуникации – по крайней мере, один тип и одно условие. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. • Упражнение в группах: Практика коммуникации в малых группах с использованием сценариев, предоставленных преподавателем. Члены групп действуют как участники сценария и как наблюдатели, обеспечивающие обратную связь. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся записывают характеристики коммуникации в разных типах и в разных ситуациях. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>СУ Сценарии для работы в группе практики коммуникации</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
4	<p>Виды коммуникации – цифровая</p> <p>A1</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация под руководством преподавателя: Типы и назначение цифровой коммуникации в бизнес-контексте, указанные в спецификации модуля. • Упражнение в парах: Каждая пара исследует онлайн-примеры презентации цифровой коммуникации и записывает характеристики на листе. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений. • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся проводят дальнейшие онлайн-исследования цифровой коммуникации для того, чтобы усилить обучение и собрать записи о характеристиках цифровой коммуникации. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>СУ Исследуйте вопросы для цифровой коммуникации</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
5	Виды коммуникации – цифровая (2) A1		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация под руководством преподавателя: Закрепление типов и целей цифровой коммуникации в бизнес-контексте. • Упражнение в парах: Учащиеся работают в парах для того, чтобы создать серию цифровых коммуникаций, соответствующих заданным сценариям. • Упражнение в парах: Каждая пара работает со второй парой для того, чтобы критически оценить работу друг друга. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений. • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся продолжают изучать характеристики цифровых коммуникаций. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>СУ Сценарии для практики цифровой коммуникации в парах</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
6	Важность хорошей коммуникации A2		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация под руководством преподавателя: Использование хорошей коммуникации в организациях. • Упражнение в парах: Учащиеся обсуждают, почему хорошее коммуникация важно, и составляют список основных причин его важности. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. • Упражнение в парах: Учащиеся проводят онлайн-исследования для того, чтобы определить организации, которые эффективно использовали коммуникация, и сравнивают эффективность выбранных примеров со списком причин, разработанных в предыдущих упражнениях. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе упражнения в парах. 	СП Слайды презентации и заметки Доска и ручки Компьютеры с доступом в интернет

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
7	Воздействия плохой коммуникации A2		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация в классе под руководством преподавателя: Воздействия плохой коммуникации на организацию. • Упражнение в парах: Учащиеся используют сценарии или примеры плохой коммуникации для обсуждения его последствий для организаций. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе упражнения в парах. • Упражнение в парах: Учащиеся используют предыдущее упражнение для составления списка «ошибок в общении», обнаруженных в организациях, и списка способов исправления этих ошибок. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>СУ Сценарии или примеры плохой коммуникации</p>
8	Оценочное задание 1: Руководство	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Оценочное задание: Учащиеся используют свою Рабочую тетрадь для оценки для выполнения Оценочного Задания 1 – Руководство. 	<p>Доска и ручки</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
9	Заинтересованные стороны В1		<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение под руководством преподавателя: Верните проверенные работы и проанализируйте опыт учащихся при проведении оценивания. Обеспечьте общую обратную связь, включая хорошую практику и обсуждение распространенных ошибок или недостатков. ● Презентация под руководством преподавателя: Характеристики внутренних и внешних заинтересованных сторон, и их важность для организаций. ● Упражнение в парах: Учащиеся готовят сравнение коммуникации для различных групп заинтересованных сторон. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения и относительно необходимости адаптации коммуникации для различных заинтересованных сторон. ● Упражнение в парах: Учащиеся проводят онлайн-исследования организации, предоставляемой преподавателем, для определения ее ключевых внутренних и внешних заинтересованных сторон. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. 	Проверенные работы СП Слайды презентации и заметки Доска и ручки Компьютеры с доступом в интернет СУ Список различных организаций для исследовательского упражнения учащихся

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
10	Типы и стили профессиональной коммуникации B2		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация под руководством преподавателя: Письменные типы и стили профессиональной коммуникации, как указано в спецификации модуля. • Упражнение в парах: Изучите примеры коммуникации для того, чтобы определить характеристики. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Обсуждение характеристик и того, помогают ли они общению или мешают ему. • Презентация под руководством преподавателя: Характеристики разговорной, профессиональной коммуникации. • Упражнение в парах: Изучите онлайн или видео примеры разговорной коммуникации для того, чтобы определить характеристики. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Обсуждение результатов предыдущего упражнения. • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся составляют список «что можно и что нельзя делать», когда они используют разговорное коммуникация в профессиональном контексте. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>СУ Примеры печатных и онлайн письменных общений от организаций</p> <p>Ресурсы для изучения разговорной коммуникации (например, видео, YouTube)</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>Доска и ручки</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
11	Профессиональная коммуникация В1 и В2		<ul style="list-style-type: none"> • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе задания самостоятельной внеклассной работы просмотрите списки учащихся о том, «что можно и что нельзя делать» при использовании разговорной коммуникации в профессиональном контексте. • Презентация под руководством преподавателя: Адаптация разговорной коммуникации к различным заинтересованным сторонам и различным ситуациям. • Упражнение в малых группах: Сценарии ролевых игр для учащихся, позволяющих им практиковать разговорные профессиональные ситуации. Учащиеся по очереди играют роли в сценарии и выступают в качестве наблюдателей, обеспечивая обратную связь от сверстников. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе упражнений в парах. 	СП Слайды презентации и заметки Доска и ручки Сценарии для ролевых упражнений

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
12	Подготовка к Оценочному заданию 2 B1 и B2		<ul style="list-style-type: none"> • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Практикуйте подготовку к Оценочному Заданию 2 – презентация. • Упражнение в малых группах: Работая в небольших группах, учащиеся готовят и проводят совместную презентацию на основе сценария, предложенного преподавателем. Остальная часть класса использует формы обратной связи сверстников для того, чтобы обеспечить конструктивную обратную связь каждому докладчику. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Преподаватель предоставляет обратную связь после каждой презентации, включая общую передовую практику и цели улучшения. 	Доска и ручки Сценарии презентации
13 – 14	Оценочное задание 2: презентация	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Оценочное задание: Учащиеся используют Рабочую тетрадь для оценки в подготовке презентаций для Оценочного Задания 2. Учащиеся используют этот урок и следующий урок для подготовки слайдов и заметок, а также для проведения презентаций. Во время презентаций оставшиеся учащиеся заполняют <i>Записи наблюдения сверстника</i> для того, чтобы обеспечить конструктивную обратную связь. <p>Учащиеся используют шаблон Рабочей тетради для оценки, чтобы заполнить рефлексивный журнал своего опыта оценки.</p>	Рабочие тетради для оценки Программное обеспечение и средства для презентаций

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
15	Методы вербальной коммуникации С1		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Верните проверенные работы. • Презентация под руководством преподавателя: Методы вербальной коммуникации, указанные в спецификации модуля. • Упражнение в парах: Каждая пара учащихся практикует коммуникация друг с другом посредством общего обсуждения, задавая/ отвечая на вопросы. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений. • Итоги: Убедитесь в понимании учащихся и создайте предпосылки для следующего урока. • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся проводят дальнейшие исследования (онлайн и / или при помощи учебников) о методах вербальной коммуникации. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>СУ Темы для обсуждения</p> <p>Доска и ручки</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
16	<p>Методы вербальной коммуникации</p> <p>С1</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Закрепите предыдущий урок. • Упражнение в парах: Учащиеся делятся информацией, полученной в ходе задания самостоятельной внеклассной работы, сначала со своим партнером, а затем с остальными членами класса. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения- эффективность вербальных методов. • Презентация под руководством преподавателя: Важность учета аудитории во время коммуникации и приспособление коммуникации к разным аудиториям. • Упражнение в парах: Учащиеся работают над сценариями для того, чтобы проверить осведомленность аудитории и способы адаптации коммуникации. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся проводят онлайн-исследования и/или исследование учебников, касающиеся важности осведомленности аудитории. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>СУ Сценарии аудитории</p> <p>Доска и ручки</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
17	Невербальные методы коммуникации C2		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Закрепите предыдущий урок. • Презентация под руководством преподавателя: Методы невербальной коммуникации, указанные в спецификации модуля. • Упражнение в малых группах: Учащиеся практикуют коммуникация в различных сценариях, уделяя особое внимание использованию невербальной коммуникации. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>СУ Обсуждение сценариев невербальных методов</p> <p>Доска и ручки</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>
18	Методы вербальной и невербальной коммуникации C1 и C2		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация преподавателя: Просмотрите предыдущие занятия по теме и предоставьте упражнение для урока. • Самостоятельное упражнение: Учащиеся готовят руководство по эффективным методам коммуникации. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений, делюсь и обсуждая руководства, подготовленные учащимися. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
19	<p>Методы вербальной и невербальной коммуникации – ролевые игры и размышления</p> <p>С1 и С2</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Закрепите предыдущий урок. • Презентация преподавателя: Использование эффективной коммуникации в трудных ситуациях. • Упражнение в малых группах: Сценарии ролевых игр для учащихся в группах по три человека, два из которых выполняют роль, а один наблюдает и обеспечивает обратную связь сверстникам. Каждый учащийся берет на себя каждую из ролей в группе. Учащиеся заполняют рефлексивный журнал после выполнения упражнения. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений, в том числе эффективность методов, использованных в роли, проблемы, с которыми столкнулись в ситуации, и польза обратной связи от сверстников. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>СУ Сценарии ролевых игр</p> <p>Формы обратной связи учащихся</p> <p>Шаблоны рефлексивного журнала</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
20	<p>Вербальные и невербальные методы коммуникации</p> <p>С1 и С2</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация преподавателя: Эффективная коммуникация по телефону. • Упражнение в команде: Учащиеся работают в группах по три человека; каждый из них по очереди является наблюдателем, а двое других учащихся осуществляют профессиональный телефонный вызов. Преподаватель предоставляет каждой команде три сценария, которые станут основой для телефонных звонков. • Упражнение в команде: В конце ролевых игр каждый учащийся предоставляет конструктивную обратную связь, основываясь на том, что он видел в качестве наблюдателя. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>СУ Сценарии ролевых игр</p> <p>Формы обратной связи учащихся</p> <p>Шаблоны рефлексивного журнала</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
21	Методы вербальной и невербальной коммуникации – ролевые игры и размышления C1, C2, и C3		<ul style="list-style-type: none"> • Обсуждение под руководством преподавателя: Важность размышлений в улучшении навыков коммуникации. • Упражнение в команде: Учащиеся работают в командах по шесть человек; каждый из них по очереди проводит краткий инструктаж персонала по заданным сценариям. «Команда», проходящая инструктаж, записывает и предоставляет конструктивную обратную связь каждому докладчику. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. Какие навыки используются при общении с большой аудиторией? • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся заполняют рефлексивный журнал. 	<p>Доска и ручки</p> <p>СУ Сценарии ролевых игр</p> <p>Формы обратной связи учащихся</p> <p>Шаблоны рефлексивного журнала</p>
22	Презентации C1 и C2		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация под руководством преподавателя: Методы презентации. • Упражнение в малых группах: Учащиеся начинают готовить 6-минутную презентацию на тему «Как организация использует цифровые медиа в общении». • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся продолжают подготовку презентации. Поощряйте учащихся в практике над презентацией до следующего урока. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет и презентационным программным обеспечением</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
23	Презентации С1 и С2		<ul style="list-style-type: none"> • Формативная оценка за презентации: Каждая команда из трех человек представляет свою 6-минутную презентацию (2 минуты на каждого учащегося). Учащиеся предоставляют отзывы от коллег о каждой презентации с точки зрения коммуникации. Преподаватель обеспечивает формативную оценку конструкции и содержания презентаций. • Итоги: Преподаватель предоставляет общий комментарий / краткое изложение о презентациях. 	<p>Компьютеры с презентационным программным обеспечением</p> <p>ШФ Формы обратной связи учащихся</p> <p>ШФ Шаблон наблюдения преподавателя</p> <p>ШФ Шаблон рефлексивного журнала</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
24	<p>Вербальные и невербальные методы коммуникации; конфликтные ситуации</p> <p>С1 и С2</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Презентация преподавателя: Разрешение конфликтов в бизнес-контексте. • Упражнение в малых группах: Учащиеся работают в командах, исполняя роли и в качестве наблюдателя, используя сценарии типичных конфликтов на рабочем месте. • Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений. • Самостоятельная внеклассная работа: Учащиеся заполняют рефлексивный журнал. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>СУ Сценарии конфликта на рабочем месте</p> <p>ШФ Формы обратной связи учащихся</p> <p>ШФ Шаблон наблюдения преподавателя</p> <p>ШФ Шаблон рефлексивного журнала</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
25	Создание рефлексивного журнала СЗ		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Убедитесь, что все учащиеся знают об их успехе на данный момент, и что им необходимо сделать для выполнения Оценочного задания 3 – Ролевые ситуации коммуникации и рефлексивный журнал. • Презентация под руководством преподавателя: Рефлексивные журналы. • Упражнение в парах: Учащиеся обсуждают преимущества рефлексивного мышления для себя и организации, и критично оценивают рефлексивные журналы, которые они создали во время занятия. • Презентация преподавателя: Обзор ключевых пунктов цели обучения С и объяснение последующих сессий оценивания. • Обсуждение под руководством преподавателя: Отвечайте на вопросы учащихся, основываясь на их понимании следующего оценочного задания. 	<p>СП Слайды презентации и заметки</p> <p>Доска и ручки</p> <p>ШФ Шаблон рефлексивного журнала Рабочая тетрадь для оценки</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
26 – 27	Оценочное задание 3: Презентация с внутренними заинтересованными сторонами	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Итоговое оценочное задание 3, Части а и б: Предоставьте учащимся Рабочую тетрадь для оценки, шаблоны и сценарии, необходимые для выполнения Оценочного задания 3а: представление информации внешним заинтересованным сторонам. Учащиеся готовят и проводят презентацию, выполняя Оценочное задание 3б: Рефлексивный журнал после презентации. • Упражнение в группах: Класс готовит записи наблюдения сверстника после каждой презентации, которые предоставляются учащемуся, делавшему презентацию, для внесения их в рефлексивный журнал. 	<p>СУ Оценочные сценарии</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки</p> <p>ШФ Наблюдение со стороны учащихся</p> <p>ШФ Наблюдение преподавателя</p> <p>ШФ Рефлексивный журнал</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
28 – 29	<p>Оценочное задание 3: Встреча с внешними заинтересованными сторонами лицом к лицу</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговое оценочное задание 3, Части а и б: Предоставьте учащимся Рабочую тетрадь для оценки, шаблоны и сценарии, необходимые для выполнения Оценочного задания 3а: Ситуация лицом к лицу с внешней заинтересованной стороной. Предоставьте учащимся сценарии, в которых они будут играть роль, и дайте им время ознакомиться с ситуацией, а затем по очереди выполнять. Преподаватели могут использовать других учащихся для выполнения ролей, но могут предпочесть взять на себя роль для логичности в подходе. Учащиеся выполняют Оценочное задание 3б: <i>Рефлексивный журнал</i> после ролевой игры. ● Упражнение в группах: Класс готовит записи наблюдения сверстника после каждой ролевой ситуации, которые предоставляются учащимся для внесения их в рефлексивный журнал. 	<p>СУ Оценочные сценарии Рабочая тетрадь для оценки ШФ Наблюдение со стороны учащихся ШФ Наблюдение преподавателя ШФ Рефлексивный журнал</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
30	Оценочная обратная связь и обзор модуля		<ul style="list-style-type: none"> • Обсуждение под руководством преподавателя: Преподаватель возвращает отчеты об оценке учащимся и предоставляет общие отзывы об Оценочных Заданиях За и в. Преподаватель отвечает на вопросы учащихся. • Обсуждение под руководством преподавателя: Преподаватель делает обзор модуля с учащимися и поощряет обмен мнениями для информирования по совершенствованию обучения и учебно-методических материалов. 	<p>Доска и ручки</p> <p>Проверенные работы</p> <p>Конечный вопросник для учащихся о модуле</p>

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	1 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с: <ul style="list-style-type: none"> ○ Модулем и его оценкой. ○ Концепцией коммуникации. ○ Барьерами для эффективной коммуникации.
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Спецификация модуля. • Рабочая тетрадь для оценки. • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки.
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 представляет модуль и модель оценки.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: <ul style="list-style-type: none"> ○ Просмотрите содержание спецификации модуля, критерии оценки и дополнительные ресурсы. ○ Ответьте на вопросы учащегося. ○ Убедитесь, что все учащиеся полностью понимают, что они будут изучать и как их будут оценивать. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: <ul style="list-style-type: none"> ○ Рассмотрите цель и содержание Рабочей тетради для оценки и рефлексивного журнала. ○ Ответьте на вопросы учащегося. ○ Убедитесь, что все учащиеся полностью понимают, как они будут использовать Рабочую тетрадь для оценки и журнал. ● Презентация под руководством преподавателя: Процесс коммуникации, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> ○ Цель и метод. ○ Язык и согласованная терминология. ○ Процессы, иерархии коммуникации и профессионализм. ● Упражнение в парах: Барьеры для профессиональной коммуникации. Учащиеся рассматривают и перечисляют обстоятельства, в которых коммуникация может быть нарушено, например, язык (жаргон, диалект), недостаток информации, коммуникация с не тем персоналом, инвалидность и так далее. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Способы преодоления барьеров для коммуникации в деловой среде. Используйте списки, разработанные парами, и дополнительные барьеры, которые они могли не учитывать.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="555 315 1134 349">• Итоги: Подтвердите усвоение урока.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся делают записи на основе этого урока.

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с: <ul style="list-style-type: none"> ○ Процессом коммуникации. ○ Контекстом и ситуациями коммуникации . ○ Характеристиками коммуникации.
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • СУ характеристики коммуникации.
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
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся делают записи об абсолютно разных ситуациях, когда они общались с другими людьми, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ Как и почему они общались. ○ Было ли коммуникация эффективным; если нет, то почему? ○ Что бы они сделали по-другому для улучшения коммуникация. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения коммуникация в разных ситуациях. ● Упражнение в парах: Различия между письменным и разговорным коммуникациям как в формальной, так и в неформальной обстановке. Учащиеся могут продемонстрировать свои дискуссии в виде графических изображений. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся заполняют список упражнений – характеристики коммуникации разных типов в разных ситуациях.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог урока и подтвердите его усвоение.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся делают записи на основе этого урока.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	3 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с устными / вербальными типами и условиями коммуникации.
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • СУ Сценарии для практики коммуникации в групповой работе.
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Типы и условия устного / вербальной коммуникации, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ Формальные и неформальные встречи. ○ Внутренние и внешние презентации. ○ Телефонное и онлайн видео-коммуникация. ○ Личные и неформальные разговоры. ● Упражнение в парах: Каждая пара учащихся обсуждает особенности простой коммуникации – по крайней мере, один тип и одно условие. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений. ● Упражнение в группах: Практика коммуникации в малых группах с использованием сценариев, предоставленных преподавателем. Члены групп действуют как участники сценария и как наблюдатели, обеспечивающие обратную связь. Сценарии могут включать следующие: <ul style="list-style-type: none"> ○ Сотрудник знакомится с новым начинающим коллегой в организации. ○ Вопрос или жалоба клиента. ○ Сотрудник, объясняющий новые процессы небольшой группе коллег. ○ Группа коллег, обсуждающих новый проект. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none">• Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки к этому уроку и характеристики коммуникации в разных типах и в различных ситуациях.

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с типами и характеристиками цифровых коммуникаций.
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • СУ Исследуйте вопросы для цифровой коммуникации. • Компьютеры с доступом в интернет.
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: ● Типы и цели цифровой коммуникации в бизнес-контексте, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ Веб-сокоммуникации. ○ Сокоммуникации в социальных сетях. ○ Мгновенные сокоммуникации. ○ Подкасты. ○ Вебинары. ● Упражнение в парах: Каждая пара исследует онлайн-примеры презентации по цифровым коммуникациям и записывает характеристики на листе. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся проводят дополнительные онлайн-исследования о цифровых коммуникациях для пополнения знаний и сбора записи о характеристиках цифровых коммуникаций.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	5 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с тем, как организации используют цифровую коммуникацию.
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет. • СУ Сценарии для практики цифровых коммуникаций в парах.
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Закрепление типов и целей цифровых коммуникаций в бизнес-контексте. ● Упражнение в парах: Учащиеся работают в парах для того, чтобы создать серию цифровых коммуникаций, соответствующих заданным сценариям. Коммуникации должны включать хотя бы один из этих пунктов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Веб-сокоммуникация. ○ Сокоммуникации в социальных сетях. ○ 5-минутный подкаст. ● Упражнение в парах: Каждая пара работает со второй парой для того, чтобы критично оценить работу друг друга. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся продолжают запись характеристик цифровых коммуникаций.

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с важностью хорошего коммуникации в бизнесе.
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации преподавателя и заметки. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет.
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: использование хорошей коммуникации в организациях с точки зрения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отношения с заинтересованными сторонами. ○ Эффективности организации. ○ Производительности. ● Упражнение в парах: Учащиеся обсуждают, почему хорошее коммуникация необходимо, и составляют список основных причин важности с точки зрения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отношения с заинтересованными сторонами. ○ Эффективности организации. ○ Производительности. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе упражнения в парах. ● Упражнение в парах: Учащиеся проводят онлайн-исследования для того, чтобы определить организации, которые эффективно использовали коммуникация, и сравнивают эффективность выбранных примеров со списком причин, разработанных в предыдущих упражнениях. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе упражнения в парах.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки к этому уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	7 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с Воздействиям плохой коммуникации на бизнес.
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет. • СУ Сценарии или примеры плохой коммуникации.
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.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация в классе под руководством преподавателя: Воздействия на организации плохой коммуникации с точки зрения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отношения с заинтересованными сторонами. ○ Эффективности организации. ○ Производительности. ● Упражнение в парах: Учащиеся используют сценарии или примеры плохой коммуникации для обсуждения последствий для организаций. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе упражнения в парах. ● Упражнение в парах: Учащиеся используют предыдущее упражнение для составления списка «ошибок в общении», обнаруженных в организациях, и списка способов исправления этих ошибок.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки к этому уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	8 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Исследование для Оценочного Задания 1.
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Доска и ручки. Рабочая тетрадь для оценки.
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 и обзор требований к оценке.
Основные упражнения (110 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Оценочное задание: Учащиеся используют свою Рабочую тетрадь для оценки, чтобы выполнить Оценочное задание 1 – Руководство. Преподаватель контролирует учащихся.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Итоги: Преподаватель собирает работы для оценки.
Самостоятельная внеклассная работа	Нет для этого урока.

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с понятием заинтересованных сторон.
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Проверенные работы. • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет. • СУ Список различных организаций для исследовательского упражнения учащихся.
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Верните проверенные работы и проанализируйте опыт учащихся при проведении оценивания. Обеспечьте общую обратную связь, включая хорошую практику и обсуждение распространенных ошибок или недостатков.
Основные упражнения (95 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Характеристики внутренних и внешних заинтересованных сторон и их значение для организаций. ● Упражнение в парах: Для разных групп заинтересованных сторон учащиеся готовят сравнение коммуникации по: <ul style="list-style-type: none"> ○ Цели. ○ Типам. ○ Характеристикам. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения и необходимости адаптации коммуникации к различным заинтересованным сторонам. ● Упражнение в парах: Учащиеся проводят онлайн-исследования организации, предоставляемой преподавателем, для определения ее ключевых внутренних и внешних заинтересованных сторон. Преподаватели должны выбрать различные организации, по которым информация будет легкодоступна. Организации могут включать в себя департаменты государственного сектора, благотворительные организации, крупные коммерческие предприятия и, возможно, в сфере услуг, с которыми знакомы учащиеся, такие как кинотеатры, рестораны или транспортные средства, например, автобусы или поезда.

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения определите: <ul style="list-style-type: none"> ○ Типы заинтересованных сторон, общие для организаций. ○ Типы, которые являются специфичными для организации. ○ Важность надлежащей коммуникации с каждым из этих типов заинтересованных сторон.
<p>Заключительное упражнение (10 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
<p>Самостоятельная внеклассная работа</p>	<p>Учащиеся пишут заметки к этому уроку.</p>

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с типами и стилями профессиональной коммуникации.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • СУ Примеры печатных и онлайн письменных общений от организаций. • Ресурсы для изучения разговорной коммуникации (например, видео, YouTube). • Компьютеры с доступом в интернет. • Доска и ручки.
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Письменные типы и стили профессиональной коммуникации, указанные в спецификации модуля. <ul style="list-style-type: none"> ○ Внутренние и внешние документы. ○ Онлайн информация. ○ Общие деловые соглашения в письменной форме коммуникации. ● Упражнение в парах: Изучите примеры коммуникации для того, чтобы определить характеристики письменных стилей и форматов. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Обсудите характеристики – помогают ли или мешают они общению. ● Презентация под руководством преподавателя: Характеристики разговорной, профессиональной коммуникации, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ Презентации. ○ Осведомленность аудитории. ○ Активное слушание. ○ Подтверждение понимания. ○ Разрешение конфликта. ● Упражнение в парах: Изучите онлайн или видео примеры разговорной коммуникации для того, чтобы определить характеристики. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Обсуждение результатов предыдущего упражнения.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Учащиеся пишут заметки к этому уроку.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся составляют список «что нужно и что нельзя делать» при использовании разговорной коммуникации в профессиональном контексте.

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность участвовать в практических заданиях по коммуникациям.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • Сценарии для ролевых упражнений.
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе задания самостоятельной внеклассной работы просмотрите списки учащихся о том, «что можно и что нельзя делать» при использовании разговорной коммуникации в профессиональном контексте. ● Презентация под руководством преподавателя: Адаптация разговорной коммуникации к различным заинтересованным сторонам и различным контекстам. ● Упражнение в малых группах: Сценарии ролевых игр, в которых учащиеся могут попрактиковаться в разговорных профессиональных ситуациях, таких как: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ситуация с клиентом. ○ Профессиональная встреча с коллегой или руководителем. <p>Учащиеся по очереди играют роли в сценарии и выступают в качестве наблюдателей для того, чтобы обеспечить обратную связь от сверстников.</p> ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе упражнений в парах
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки к этому уроку.

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовиться к оценочной презентации в Оценочном Задании 2.
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Доска и ручки. • Сценарии 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: Закрепление предыдущего урока по теме.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Практикуйтесь по подготовке к Оценочному заданию 2 – презентация. ● Упражнение в малых группах: Работая в небольших группах, учащиеся готовят совместную презентацию на основе сценария, предложенного преподавателем. Сценарии могут включать следующее: <ul style="list-style-type: none"> ○ Как профессионально обрабатывать жалобы клиентов. ○ Встречи с новыми сотрудниками. ○ Объяснение нового процесса внутренним заинтересованным сторонам. <p>Каждый учащийся должен представить примерно 3 минуты, используя 3–4 слайда.</p> <p>Остальная часть класса использует формы обратной связи сверстника для того, чтобы обеспечить конструктивную обратную связь каждому докладчику.</p> ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: Преподаватель предоставляет обратную связь после каждой презентации, включая общую хорошую практику и намерения по улучшению.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся используют шаблон Рабочей тетради для оценки для того, чтобы заполнить рефлексивный журнал их опыта.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	13–14 (2 x 120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Выполнить Оценочное задание 2 – Презентация.
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Рабочая тетрадь для оценки. • Программное обеспечение и средства для презентации.
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (5 минут на каждый урок)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Преподаватель вводит требования по оценке.
Основные упражнения (105 минут на каждый урок)	<ul style="list-style-type: none"> ● Оценочное упражнение: Учащиеся используют Рабочую тетрадь для оценки, чтобы подготовить презентации для Оценочного Задания 2 – Презентация. Учащиеся используют эти уроки, чтобы: <ul style="list-style-type: none"> ○ Подготовить слайды и заметки. ○ Предоставить презентации. ○ Заполнить рефлексивный журнал своего опыта оценивания, включая обратную связь от сверстников. <p>Во время презентаций оставшиеся учащиеся заполняют запись наблюдений сверстников, чтобы обеспечить конструктивную обратную связь.</p> ● Преподаватель завершает наблюдения и оценивание презентаций. Сохраните рефлексивный журнал учащихся, поскольку он является частью следующей оценки.
Заключительное упражнение (10 минут на каждый урок)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Преподаватель собирает Рабочие Тетради для оценки, слайды, заметки докладчика и рефлексивный журнал.
Самостоятельная внеклассная работа	Нет.

План урока

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

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с методами вербальной коммуникации.
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • СУ Темы для обсуждения. • Доска и ручки.
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Преподаватель возвращает проверенные работы и проводит анализ опыта учащихся при проведении оценки. Обеспечьте общую обратную связь, включая хорошую практику и распространенные ошибки или недостатки.
Основные упражнения (95 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Методы коммуникации, указанные в спецификации модуля, включают: <ul style="list-style-type: none"> ○ Характеристики и эффективность различных методов. ○ Цель и пригодность для различных заинтересованных сторон. ● Упражнение в парах: Каждая пара учащихся должна практиковаться в общении друг с другом посредством общего обсуждения, задавая / отвечая на вопросы, подготовленные преподавателем, такие как: <ul style="list-style-type: none"> ○ Текущие новости, в идеале, из делового контекста. ○ Мнения о квалификации. ○ Амбиции после завершения квалификации. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений побудите учащихся рассмотреть следующие вопросы: <ul style="list-style-type: none"> ○ Как они общались. ○ Было ли коммуникация эффективным; если нет, то почему? ○ Что бы они сделали по-другому, чтобы улучшить коммуникация. <p>Убедитесь, что все учащиеся принимают участие в обсуждениях, поощряя участвовать всех, особенно тех, кто не проявляет активность открытым образом.</p>

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся проводят дальнейшие исследования (онлайн и/или с помощью учебников) по методам вербальной коммуникации с точки зрения эффективности метода.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	16 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Развить у учащихся понимание: <ul style="list-style-type: none"> ○ Методы вербальной коммуникации. ○ Приспособление коммуникации для разных аудиторий.
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • СУ В качестве сценариев аудитории для обсуждения. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет.
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: Учащиеся делятся информацией, полученной в ходе задания самостоятельной внеклассной работы по вербальному общению, сначала со своим партнером, а затем с остальными членами класса. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения об эффективности вербальных методов. ● Презентация под руководством преподавателя: Важность учета аудитории во время коммуникации и адаптации коммуникации к разным аудиториям. Презентация должна учитывать аудиторию: <ul style="list-style-type: none"> ○ Внутреннюю и внешнюю по отношению к организации. ○ С разными уровнями знаний по темам. ○ С разнообразием точек зрения верований, культуры, языка и так далее. ○ Отношение аудитории к докладчику, например, клиент, коллега, линейный менеджер и так далее. ● Упражнение в парах: Учащиеся работают по сценариям, чтобы учитывать осведомленность аудитории и то, как может потребоваться адаптация общению. Сценарии могут включать: <ul style="list-style-type: none"> ○ Предоставление клиенту информации. ○ Представление на внутренней деловой встрече. ○ Обсуждения бизнеса на конференции с командой из другой страны. ○ Представление информации об организации группе молодых людей, которые собираются пройти недельный опыт работы в организации. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся проводят онлайн-исследования и/или исследование с помощью учебников, касающиеся важности осведомленности аудитории.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	17 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с методами невербальной коммуникации.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • СУ сценарии для обсуждения. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет.
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.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Преподаватель обсуждает невербальные методы коммуникации, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ Язык тела, позы и жесты. ○ Зрительный контакт. ○ Выражения лица. ○ Отражение языка тела. <p>Презентация должна включать обсуждение того, почему эти методы важны в различных ситуациях, и Воздействия, которое они могут оказать на аудиторию.</p> ● Упражнение в малых группах: Используя сценарии, подготовленные преподавателем, учащиеся практикуют коммуникация друг с другом с осознанием невербальной коммуникации. Учащиеся могут использовать обсуждения, сеансы вопросов и ответов и так далее. Некоторые члены группы будут выступать в качестве наблюдателей и предоставлять свои отзывы другим о наблюдаемом невербальном общении. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения, обсудить: <ul style="list-style-type: none"> ○ Как они общались. ○ Было ли коммуникация эффективным; если нет, то почему? ○ Что бы они сделали по-другому, чтобы улучшить коммуникация. <p>Убедитесь, что все учащиеся принимают участие в обсуждениях, поощряя участвовать всех, особенно тех, кто не проявляет активность открытым образом.</p>

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none">• Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки к этому уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	18 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Сделать обзор понимания учащимися вербальных и невербальных методов коммуникации.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (5 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Закрепление предыдущего урока.
Основные упражнения (105 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Обзор предыдущих занятий по теме и введение к упражнению этого занятия. Упражнение для учащихся состоит в том, чтобы создать «эффективное руководство по общению», которое будет использоваться сотрудниками в государственном или частном секторах. Руководство может быть в форме листовки, плаката или справочника для персонала и должно содержать подробную информацию о: <ul style="list-style-type: none"> ○ Методах вербальной коммуникации. ○ Методах невербальной коммуникации. ○ Понимании аудитории. ● Самостоятельное упражнение: Учащиеся готовят руководство по эффективным методам коммуникации. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений, делаясь мнением и обсуждая руководства, подготовленные учащимися.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки к этому уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	19 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Дальнейшее развитие понимания учащимися вербальных и невербальных методов коммуникации. • Практиковать использование вербальных и невербальных методов коммуникации через ролевую игру.
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • СУ сценарии ролевых игр. • Формы обратной связи сверстника. • Шаблоны рефлексивного журнала.
Ключ: СУ : Список упражнений; ШФ : Шаблон формы; СП : Слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Преподаватель рассматривает урок 17, чтобы все учащиеся поняли преимущества и недостатки различных невербальных методов коммуникации. Здесь необходимо включить короткую сессию вопросов и ответов.
Основные упражнения (95 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Использование эффективной коммуникации в трудных ситуациях. Сосредоточьтесь на том, какие методы могут быть использованы для предотвращения перерастания трудных ситуаций в конфликт, и на важности профессиональных подходов. ● Упражнение в малых группах: Сценарии ролевых игр для учащихся в группах по три человека, два из которых исполняют роль, а один наблюдает и обеспечивает обратную связь сверстнику. Каждый учащийся по очереди выполняет каждую из ролей в группе. Учащиеся заполняют рефлексивный журнал после выполнения упражнения. Ситуации могут включать в себя: <ul style="list-style-type: none"> ○ Недовольного клиента. ○ Злого коллегу. ○ Обсуждение с участием противоречивых взглядов. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений, в том числе эффективности методов, использованных в роли, проблем, с которыми сталкиваются в данной ситуации, и польза обратной связи от сверстника.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся пишут заметки к этому уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	20 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Дальнейшее развитие понимания учащимися вербальных и невербальных методов коммуникации. • Практиковать использование вербальных и невербальных методов коммуникации через ролевую игру.
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • СУ сценарии ролевых игр. • Формы обратной связи сверстника. • Шаблоны рефлексивного журнала.
Ключ: СУ : Список упражнений; ШФ : Шаблон формы; СП : Слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (5 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Закрепление предыдущего урока.
Основные упражнения (105 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Эффективная коммуникация по телефону. Презентация должна быть сосредоточена на важности языка, тона и предоставлении возможности говорить другому человеку, поскольку видимые невербальные техники отсутствуют. ● Упражнение в команде: Учащиеся работают в командах по три человека, каждый из которых по очереди является наблюдателем двух других учащихся, которые осуществляют профессиональный телефонный вызов. Преподаватель дает каждой команде три сценария, которые составляют основу для телефонных звонков. Учащиеся, играющие роль тех, кто разговаривает по телефону, полезно не сидеть лицом друг к другу и не видеть друг друга. В конце ролевых игр каждый учащийся предоставляет конструктивный отзыв, основываясь на том, что он видел в качестве наблюдателя. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущих упражнений, включая преимущества и недостатки такой коммуникации в различных сценариях, эффективность обратной связи сверстника, и как эта обратная связь может быть усовершенствована.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Заполните рефлексивный журнал и впишите заметки к этому уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	21 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Продолжать практиковать коммуникация в деловом контексте.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Доска и ручки. • СУ сценарии ролевых игр. • Формы обратной связи сверстника. • Шаблоны рефлексивного журнала.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (5 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Закрепление предыдущего урока.
Основные упражнения (95 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение под руководством преподавателя: Важность размышлений в улучшении навыков коммуникации. ● Упражнение в команде: Учащиеся работают в командах по шесть человек; каждый из них по очереди проводит краткий инструктаж персонала по заданным сценариям. «Команда», проходя инструктаж, записывает и предоставляет конструктивный отзыв каждому докладчику. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ Навыки, используемые при общении с большой аудиторией. ○ Было ли коммуникация эффективным, и почему. ○ Что учащиеся сделали бы по-другому, чтобы улучшить коммуникация. <p>Убедитесь, что все учащиеся принимают участие в обсуждениях, поощряя участвовать всех, особенно тех, кто не проявляет активность открытым образом.</p>
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Заполните рефлексивный журнал и впишите заметки к этому уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	22 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Развить у учащихся понимание методов презентации.
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • Компьютеры с доступом в интернет и программное обеспечение для презентации.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (5 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Закрепление предыдущего урока.
Основные упражнения (105 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация под руководством преподавателя: Методы презентации, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ Слайды и наглядные пособия, например, количество слайдов, использование изображений (включая инклюзивность), длина текста, что включать и что пропускать. ○ Докладчик, например заметки докладчика, вербальные и невербальные методы коммуникации, осведомленность аудитории, использование рассказов или юмора, выбор времени, избегание распространенных проблем, таких как повторение, клише, нарушение речи. ● Упражнение в малых группах: Работая по трое, учащиеся начинают готовить 6-минутную презентацию на тему «Как организация использует цифровые медиа для коммуникации». <p>Учащиеся могут выбрать свою собственную организацию и должны подготовить слайды и заметки докладчика для преподавателя. Каждый учащийся в группе должен презентовать в течение 2 минут. Копии слайдов должны быть доступны для аудитории.</p>
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	<p>Учащиеся продолжают подготовку к презентации. Поощряйте учащихся практиковать презентацию до следующего урока.</p>

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	23 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Позволить учащимся практиковаться в проведении презентаций и получении обратной связи.
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Компьютеры с программным обеспечением для презентации. • ШФ Формы обратной связи сверстника. • ШФ Шаблон наблюдения преподавателя. • ШФ Шаблон рефлексивного журнала.
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (5 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Подведите итоги задания по презентации и поделитесь «порядком выполнения» с учащимися.
Основные упражнения (105 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Формативная оценка за презентации: <ul style="list-style-type: none"> ○ Каждая команда из трех человек представляет свою 6-минутную презентацию (2 минуты на каждого учащегося). ○ Сверстники рассматривают каждую презентацию только с точки зрения коммуникации. ○ Преподаватель предоставляет формативную оценку презентаций.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none">• Итоги: Преподаватель дает общие комментарии к презентациям и отвечает на вопросы учащихся.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся заполняют рефлексивный отчет.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	24 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Позволить учащимся продолжать практиковать коммуникация в бизнес-контексте.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • СУ Сценарии конфликтов на рабочем месте. • ШФ Формы обратной связи сверстника. • ШФ Шаблон наблюдения преподавателя. • ШФ Шаблон рефлексивного журнала.
<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: Закрепление предшествующего материала по конфликтным ситуациям.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Разрешение конфликтов в бизнес-контексте. Презентация включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> ○ Типы деловых конфликтов – различной степени тяжести. ○ Профессиональное поведение в конфликтных ситуациях. ○ Разрешение конфликта через использование хорошей коммуникации. ○ Когда конфликтные ситуации распространяются на других, находящихся за пределами вашей ответственности. ● Упражнение в малых группах: Учащиеся работают в командах по три человека, по очереди играя роли и становясь наблюдателем. Учащиеся используют три различных сценария, которые предоставляет преподаватель, иллюстрирующие типичные конфликты на рабочем месте. В конце ролевых игр каждый учащийся предоставляет конструктивную обратную связь сверстникам, основываясь на том, что они видели в качестве наблюдателя. ● Обсуждение в классе под руководством преподавателя: После упражнения в классе обсуждается эффективность стратегий коммуникации, используемых для разрешения конфликтов. Учащиеся должны обсудить: <ul style="list-style-type: none"> ○ Как они общались. ○ Было ли коммуникация эффективным; если нет, то почему? ○ Что бы они сделали по-другому, чтобы улучшить коммуникация. <p>Убедитесь, что все учащиеся принимают участие в обсуждениях, поощряя участвовать всех, особенно тех, кто не проявляет активность открытым образом.</p>

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none">• Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Учащиеся заполняют рефлексивный журнал.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	25 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Развитие у учащихся понимания рефлексивного утверждения.
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП Слайды презентации и заметки. • Доска и ручки. • ШФ Шаблон рефлексивного журнала. • Рабочая тетрадь для оценки .
Ключ: СУ : Список упражнений; ШФ : Шаблон формы; СП : Слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Убедитесь, что все учащиеся знают об их успехе на данный момент и что им нужно сделать для того, чтобы выполнить Оценочное задание 3а и б.
Основные упражнения (95 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя: Рефлексивные журналы. Презентация должна включать детали того, как могут быть созданы рефлексивные журналы, чтобы способствовать эффективному развитию навыков. Предоставьте общие хорошие и плохие примеры рефлексивной практики. ● Упражнение в парах: Учащиеся обсуждают преимущества для себя и для организации рефлексивного мышления. Учащиеся должны критически проанализировать рефлексивные журналы, которые они создали во время занятия, и установить, усовершенствовались ли они с опытом. ● Обсуждение под руководством преподавателя: На основе предыдущего упражнения. ● Презентация преподавателя: Изучите ключевые моменты обучения из цели обучения С, и объясните какие оценочные занятия следует выполнять. ● Обсуждение под руководством преподавателя: Отвечайте на вопросы учащихся, основываясь на их понимании оценочного задания, которое необходимо выполнить.
Заключительное упражнение (5 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: Подведите итог по учебным пунктам и подтвердите понимание.
Самостоятельная внеклассная работа	Нет самостоятельной внеклассной работы, связанной с этим уроком.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	26 и 27 (2 x 120 минут каждый)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся готовят и проводят итоговые оценочные презентации – Оценочное задание 3.
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> СУ оценочные сценарии. Рабочая тетрадь для оценки. ШФ Запись наблюдение сверстника. ШФ Запись наблюдение преподавателя. ШФ Рефлексивный журнал.
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
<p>Основные упражнения (120 минут для каждого урока)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговое Оценочное задание 3, Части а и в: Предоставьте учащимся Рабочую тетрадь для оценки, шаблоны и сценарии, необходимые для выполнения Оценочного Задания 3а: презентация внешним заинтересованным сторонам. Учащиеся готовят и проводят презентацию, выполняя Оценочное задание 3б: Рефлексивный журнал после презентации. ● Упражнение в группах: Класс готовит записи наблюдения сверстника после каждой презентации, которые предоставляются учащемуся, делавшему презентацию, для внесения их в рефлексивный журнал.
<p>Самостоятельная внеклассная работа</p>	<p>Нет для этого урока.</p>

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	28 и 29 (2 x 120 минут каждый)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся играют ролевую игру на встречах с внешними заинтересованными сторонами – Оценочное Задание 3.
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> СУ оценочные сценарии. Рабочая тетрадь для оценки. ШФ Запись наблюдение сверстника. ШФ Запись наблюдение преподавателя. ШФ Рефлексивный журнал.
Ключ: СУ : Список упражнений; ШФ : Шаблон формы; СП : Слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
<p>Основные упражнения (120 минут для каждого урока)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоговое Оценочное задание 3, Части а и в: Предоставьте учащимся Рабочую тетрадь для оценки, шаблоны и сценарии, необходимые для выполнения Оценочного Задания 3а: Ситуация лицом к лицу с внешней заинтересованной стороной. Предоставьте учащимся сценарии, в которых они будут играть роль, и дайте им время ознакомиться с ситуацией, а затем по очереди выполнять ее. Преподаватели могут использовать других учащихся для исполнения ролей, но могут предпочесть взять на себя роль для логичности в подходе. Учащиеся выполняют Оценочное Задание 3в: Рефлексивный журнал после ролевой игры. ● Упражнение в группах: Класс готовит записи наблюдения сверстника после каждой ролевой ситуации, которые предоставляются учащимся для внесения их в рефлексивный журнал.
<p>Самостоятельная внеклассная работа</p>	<p>Нет самостоятельной внеклассной работы к этому уроку.</p>

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере административной поддержки в государственном и частном секторах
Модуль	Модуль 4: Коммуникации в деловой среде
Номер урока	30 (120 минут)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Сделать обзор результатов Оценочного Задания 3. • Сделать обзор процесса изучения и обучения модуля.
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Доска и ручки. • Проверенные работы. • Конечный вопросник для учащихся о модуле.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Преподаватель возвращает учащимся отчеты об оценке и дает им время обдумать результат, отвечая на отдельные вопросы в частном порядке.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обсуждение под руководством преподавателя: Преподаватель предоставляет общие отзывы об Оценочных Заданиях 3а и в. Преподаватель отвечает на вопросы учащихся. • Обсуждение под руководством преподавателя: Преподаватель делает обзор модуля с учащимися и поощряет обмен мнениями для информирования по совершенствованию обучения и учебно-методических материалов. Преподавателю полезно разработать «Конечный вопросник о модуле» учащимся для выполнения, что будет способствовать проведению обсуждения.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Итоги: Преподаватель должен обеспечить связь между этим модулем и дальнейшим обучением.

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



ISBN 978-1-4469-6441-5

9 781446 964415 >