

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в  
сфере

# управления складом

Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе

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](http://qualification.pearson.com). Кроме того, вы можете связаться с нами, используя контактную информацию на нашей странице по адресу [qualifications.pearson.com/contactus](http://qualifications.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](http://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 9781446963531

Все материалы в этой публикации являются собственностью

© Pearson Education Limited 2019

# Содержание

<b>Введение</b>	<b>1</b>
<b>Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе</b>	<b>3</b>
Руководство по обучению	3
Схема работы	11
План урока	29



## Введение

Этот буклет является дополнением к спецификации ВТЕС Узбекистан Уровень 4 квалификации в сфере управления складом. 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 вести 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 информационном буклете собрана учителями, 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: Обслуживание клиентов на складе

---

## Руководство по обучению

### Ознакомление с модулем

Обслуживание клиентов так же важно для складирования, как и управление запасами. Без клиентов склад не сможет функционировать, так как уровень запасов увеличится, товары пропадут, а склад в качестве коммерческого бизнеса, вскоре обанкротится.

Цель данного модуля – предоставить учащимся понимание ценности лояльности клиентов, вклада, который вносит отличное предоставление превосходного уровня услуг на складе как коммерческого предприятия, а также возможность контролировать и улучшать качество обслуживания клиентов. Имея доступ к узбекским складским предприятиям, учащиеся будут изучать вопросы, которые влияют на обеспечение последовательного обслуживания и меры, которые могут быть предприняты для мониторинга и оценивания положения для различных типов клиентов.

Данный модуль позволит учащимся контролировать работу своей команды в типичных ситуациях обслуживания, а также ответные действия на жалобы клиентов, запросы и проблемы. После практических занятий учащимся предоставляется возможность оценить эффективность и использовать индивидуальные планы развития для выявления улучшений обслуживания.

Вы можете использовать различные методы предоставления информации в данном модуле, в том числе:

- обсуждение в классе и в небольших группах для того, чтобы побудить учащихся вспомнить свой собственный опыт работы с клиентами, а затем применить свой собственный опыт к ожиданиям клиентов, роли лояльности клиентов и важности общения (следуя модулю 2, из которого учащиеся имеют опыт работы со складом, обсуждение может опираться на этот опыт и далее связывать его с организацией складской группы для обеспечения последовательного обслуживания клиентов);
- кейс-стади с использованием широкого спектра ситуаций, связанных с индивидуальным и складским обслуживанием для того, чтобы проиллюстрировать, как хорошее и плохое обслуживание клиентов влияет на самих клиентов, сотрудников склада и бизнес.
- приглашенные спикеры из разных организаций для того, чтобы объяснить роль и ценность для бизнеса постоянного обслуживания клиентов, включая обработку жалоб, запросов и проблем для обеспечения лояльности клиентов;
- посещение рабочих мест на действующих складах с целью наблюдения за предоставлением обслуживания клиентам и рассмотрения жалоб, запросов и проблем таким образом, чтобы обеспечить лояльность клиентов;
- исследовательская деятельность с использованием интернет- и / или библиотечных ресурсов для изучения любых ограничений обратного перемещения товаров от потребителя обратно по цепочке поставок и стоимости независимого плана развития (IDP) для работника;
- игры, включающие в себя оба фактора, такие как применение и анализ аффективных / социальных навыков, жизненно важных для взаимодействия с клиентами, таких, как общение и язык тела/жесты.

Групповая работа является приемлемой формой предоставления информации, но вы должны убедиться, что каждый учащийся представляет свои собственные доказательства, достаточные для оценки.

Вы можете привлечь местных работодателей к представлению данного модуля путем:

- приглашения их в качестве спикеров;
- предоставления учащимся доступа к помещениям местных работодателей для того, чтобы они могли работать в реальных условиях складирования;
- предоставления учащимся доступа к своим деловым материалам в качестве основы для кейс-стади и примеров.

Убедитесь в том, что учащиеся имеют доступ к целому ряду складских предприятий для наблюдения за:

- различными ситуациями обслуживания клиентов;
- стандартами обслуживания клиентов в работе;
- способами обработки жалоб, проблем и запросов;
- диапазоном методов, используемых для связи с различными типами клиентов;
- процессами, используемыми для улучшения обслуживания клиентов.

## Начало модуля

Предоставление способа обучения модулю. Он основан на рекомендуемом подходе к оценке, приведенном в спецификации.

### Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе

#### Введение

Начните с ознакомления учащихся со спецификацией модуля.

Цель данного модуля – предоставить учащимся понимание важности лояльности клиентов и того, как склад, как коммерческий бизнес, может извлечь выгоду из отличных стандартов обслуживания клиентов. Учащиеся будут иметь возможность контролировать обслуживание клиентов в различных ситуациях.

#### Цель обучения А – Узнать, как эффективное обслуживание клиентов способствует успеху складского бизнеса.

Эта цель обучения направлена на ознакомление учащихся с тем влиянием, которое лояльные клиенты оказывают на складской бизнес. Использование пирамиды лояльности клиентов позволяет учащимся осознать преимущества лояльности клиентов. Участие приглашенного спикера в начале работы с данным модулем будет способствовать этому. На этом этапе можно выделить преимущества для выбранного складского бизнеса в обеспечении отличного обслуживания клиентов.

Создайте простую таблицу из двух столбцов с заголовками: «Типичные клиенты складского бизнеса» и «Ожидания клиентов». Предложите учащимся включить соответствующую информацию в соответствующую колонку. Учащиеся начнут осознавать диапазон ожиданий клиентов, который может быть дополнительно изучен в ходе обсуждения. То, как эти ожидания оправдались и превзошли, связь с предоставлением эффективного обслуживания клиентов, дальнейших отношений между эффективным обслуживанием клиентов и лояльностью клиентов.

Для подтверждения преимущества, учащиеся могут использовать свой собственный опыт получения хорошего и плохого обслуживания клиентов, и влияние этого опыта с точки зрения:

- лояльности клиентов;
- коммерческой прибыли / коммерческого убытка.

Убедитесь, что учащиеся знают о преимуществах как для склада, так и для организации, а также для команды склада и отдельных лиц.

Все содержание модуля, предоставляемое для этой цели обучения, а также уроки, информация от приглашенного спикера и обсуждения могут поддержать требования для задач 1 и 2 Рабочей тетради по оценке.

**Цель обучения В – Изучить, как складские группы обеспечивают соблюдение стандартов обслуживания клиентов в организации**

Для достижения этой цели обучения поощряйте учащихся немедленно связывать роль заведующего складом с обеспечением постоянного обслуживания клиентов.

Учащиеся должны обратиться к элементам модуля 2, где они должны были контролировать команду склада, и связать эти навыки с надзором за предоставлением обслуживания клиентам. Веселое практическое занятие состоит в том, чтобы вовлекать учащихся в командную игру, такую как передача мяча без использования рук. Это позволяет учащимся оценивать эффективность команды и может включать в себя другие практические элементы, такие как общение и терпение, которые способствуют предоставлению обслуживания клиентам. Это упражнение также позволяет учащимся понять проблемы, которые мешают командам обеспечивать неизменно отличное обслуживание клиентов.

Все это, а также посещение склада, должно позволить учащимся наблюдать, как сотрудники реагируют на ряд ситуаций, связанных с обслуживанием клиентов. Это также должно позволить им собрать достаточную соответствующую информацию, которая будет способствовать их собственному обеспечению последовательного, отличного обслуживания клиентов.

После этого учащиеся должны понимать, как использовать данные для мониторинга и оценки обслуживания клиентов. Предоставление данной концепции может быть адаптировано для разных уровней учащихся. Хотя доступ к данным об услугах может быть недоступен, учащимся может быть предложено собирать, представлять и анализировать данные об эффективности услуг, таких как достижение целей, связанных с предоставлением услуг, временем подтверждения, рассмотрением жалоб и навыков общения. Необходимо обсудить способы, с помощью которых эти данные изучаются в целях обслуживания клиентов, и должны применяться в содержании модуля, описанном в уроке 14.

Все содержание модуля, предоставленное для этой цели обучения, а также уроки и информация о посещении и других обсуждениях, может содержать требования для задач 3 и 4 рабочей тетради по оценке.

**Цель обучения С – Контролировать предоставление обслуживания клиентов в складской среде; рекомендации по улучшению**

Использование собственного опыта учащихся, как клиентов, жизненно важно для достижения этой цели обучения. Эта цель обучения имеет два основных направления:

- подготовка и проведение практических оценок в:
  - контроле над командой, обслуживающей клиентов;
  - контроле над обработкой жалоб, запросов и проблем.
- рассмотрение практических оценок с рекомендациями по улучшению, включая индивидуальные планы развития (IDPs) для трех членов команды.

Учащиеся, которые могут работать неполный рабочий день в узбекском секторе обслуживания клиентов, смогут объединить свой опыт с деятельностью, выполняемой в рамках этой цели обучения.

Несмотря на то, что эта цель обучения имеет весьма практическую направленность и применение, учащимся должны быть предоставлены достаточные возможности для обобщения информации, полученной в ходе двух предыдущих целей обучения. Практическая деятельность, на примере использования игры "слепой рисунок", позволит учащимся понять ценность точной коммуникации, как части обслуживания клиентов.

Убедитесь, что учащиеся осведомлены о ценности и процессе сбора и представления соответствующих доказательств, которые будут способствовать оценке Задач 5 и 6.

При проведении урока 16, в качестве отправной точки, используются собственные впечатления учащихся от работы с клиентами. Их последующие ощущения будут способствовать набору индивидуально разработанных процедур для рассмотрения жалоб клиентов, запросов и проблем, которые будут поддерживать задачу 5b и будут реализованы на уроке 18.

После проведения практических оценок в ходе проведения предпоследнего урока, основное внимание уделяется пересмотру стандартов обслуживания в рамках цели обучения В и вопросам, касающимся отличного обслуживания клиентов в рамках цели обучения А, особенно в целях использования SWOT-анализа в рамках процесса обзора. Следует пересмотреть модель SWOT для анализа сильных и слабых сторон, возможностей и угроз, а также того, как ее можно применять к работе с клиентами. За этим может последовать целое обсуждение в классе с точки зрения льгот для организации и сотрудников. Это дает хорошую возможность побудить учащихся представить свои выводы из заданий, которые помогут им развить навыки общения, способствующие практической оценке.

**Цель обучения С – Контролировать предоставление обслуживания клиентов в складской среде; рекомендации по улучшению**

Используйте упражнение для того, чтобы познакомить учащихся с ролью индивидуальных планов развития, в частности, как инструмента для определения рекомендуемых улучшений производительности и предоставления услуг. Этот документ (вместе с дополнительными подтверждающими доказательствами) необходим в качестве доказательства для Задачи 6.

Все содержание модуля, предоставляемое для этой цели обучения, а также дополнительные свидетельства поддержки (такие как стандарты обслуживания клиентов и записи наблюдений оценщика) могут сопровождать требования для Рабочей тетради по оценке Задачи 5 и 6.

## Детали ссылок на другие модули ВТЕС и квалификации

Данный модуль ссылается на:

- *Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде.*
- *Модуль 3: Управление складскими процессами.*
- *Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде.*
- Квалификация в области профессиональных навыков.

## Ресурсы

- Склад для посещения с целью наблюдения за обслуживанием клиентов и его надзором.
- Приглашенные спикеры со складов.

## Схема работы

<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе
<b>Учебные часы</b>	60
<b>Количество уроков</b>	20
<b>Продолжительность уроков</b>	3 часа
<b>Ссылки на другие модули</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде.</li> <li>• Модуль 3: Управление складскими процессами.</li> <li>• Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде.</li> </ul>

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

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	Введение в модуль Складские операции и деятельность		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Представьте модуль и дайте обзор основных тем, которые рассматриваются в данном модуле. Объясните различные процессы оценки для модуля.</li> </ul>	Спецификация модуля Рабочая тетрадь Задание 1 Презентация для обзора модуля

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	A1 Важность лояльности клиентов		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Объясните задачи и ожидания в отношении знаний, сосредоточившись на Задании 1 Рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся изучают складские операции, связанные с обслуживанием клиентов.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> <li>• <b>Обсуждение в группах:</b> Учащиеся обсуждают, что такое лояльный клиент.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Введение в пирамиду лояльности клиентов.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудить коммерческие преимущества лояльности клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в группах:</b> Учащиеся готовят вопросы для Приглашенного спикера.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся знакомятся с требованиями к оценке для Задания 1 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>	<p>Метод записи, такой, как флип-чарты/интерактивную доску.</p> <p>Презентация/заметки о пирамиде лояльности клиентов</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
2	A1 Важность лояльности клиентов	ЗМ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Резюмируйте предыдущий урок.</li> <li>• <b>Приглашенный спикер:</b> Как мы относимся к нашим клиентам.</li> <li>• <b>Сессия вопросов и ответов:</b> Учащиеся задают вопросы, подготовленные на уроке 1.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся идентифицируют типичных клиентов складского бизнеса и ожидания клиентов.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всем классом.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведение итогов и проверка обучения с использованием вопросов и ответов.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся должны определить (и обосновать)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ два случая хорошего обслуживания клиентов;</li> <li>○ два случая плохого обслуживания клиентов.</li> </ul> </li> </ul>	Спецификация модуля Заметки урока 1 Приглашенный спикер Вопросы учащихся на уроке 1 Рабочая тетрадь для оценки Задание 1 Рабочий лист, соответствующий различным клиентам и их ожиданиям Метод записи, такой как флип-чарты/интерактивную доску Компьютеры с доступом в интернет

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
3	A2 Эффективное обслуживание клиентов и лояльность потребителей	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя Вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Обсуждение в группах:</b> Учащиеся выявляют примеры хорошего и плохого обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся определяют отношения между: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ хорошим обслуживанием клиентов и пирамидой лояльности клиентов;</li> <li>○ плохим обслуживанием клиентов и пирамидой лояльности клиентов.</li> </ul> </li> <li>• <b>Обсуждение в группах:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой и сравнивают с содержанием спецификации модуля.</li> <li>• <b>Итог урока:</b> Проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля</p> <p>Заметки урока 2</p> <p>Работа учащегося урока 2</p> <p>Самостоятельная внеклассная работа</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задание 1</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>
4	A3 Преимущества отличного обслуживания клиентов	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся заполняют и отправляют Задание 1 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните Задание 2 рабочей тетради для оценки и ожидания в отношении его оценивания.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля</p> <p>Презентации/заметки из уроков 1–3</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задания 1 и 2</p> <p>Презентация о Задании 2 рабочей тетради для оценки</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют преимущества отличного обслуживания клиентов на складе в рамках коммерческой организации.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся объясняют, как лояльность клиентов или эффективное обслуживание клиентов могут принести коммерческую пользу организации.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся делятся результатами со всей группой.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Пересмотреть SWOT-анализ и объяснить его оценивание.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся продолжают работу в парах, касательно преимуществ отличного обслуживания клиентов для организации и создания презентаций.</li> </ul>	<p>Оценка представления записи документации</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>
5	А3 Преимущества отличного обслуживания клиентов	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Работа в малых группах:</b> Учащиеся представляют преимущества для организации предоставления отличного обслуживания клиентов.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля</p> <p>Заметки урока 4</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки</p> <p>Задание 2</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудить преимущества для сотрудников и других лиц в предоставлении отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся объясняют, как сотрудники и частные лица получают выгоду от отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся объясняют преимущества лояльности клиентов или эффективного обслуживания клиентов, и дают обоснованные возможности для обеспечения отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Обсуждение в группах:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> </ul>	
6	А3 Преимущества отличного обслуживания клиентов	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторение уроков 4 и 5 с использованием вопросов и ответов.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся неформально представляют преимущества отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся завершают и отправляют Задание 2 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Дайте каждому учащемуся индивидуальный обзор прогресса, включая оценку Задания 1 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задание 2</p> <p>Документация для регистрации представления оценки</p> <p>Отчеты о ходе работы</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>Презентация о прогрессе уроков 1–6</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
7	В2 Обеспечение последовательного предоставления услуг		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы, и объясните Задание рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Пересмотреть организационные цели и задачи, связанные с обслуживанием клиентов, из модуля 2.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> цели и задачи обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся определяют наилучший из возможных последовательных стандартов обслуживания клиентов, а затем представляют результаты всей группе.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся определяют способы организации команды для обеспечения постоянного эффективного обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Как бы вы, как супервайзер, организовали командную работу, обеспечивающую постоянное обслуживание клиентов.</li> <li>• Учащиеся представляют свои выводы всей группе</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> В небольших группах учащиеся решают, как они будут контролировать различные аспекты своей складской команды для того, чтобы гарантировать, что команда обеспечит лучшее обслуживание клиентов.</li> </ul>	<p>Спецификации модуля 2 и 4</p> <p>Модуль 2 заметки / презентация об организационных целях и задачах.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задание 3</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
8	<p>В2 Обеспечение последовательного предоставления услуг</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся продолжают и представляют работу из Самостоятельной внеклассной работы о том, как они будут обеспечивать, чтобы их команда обеспечивала постоянное обслуживание клиентов.</li> <li>• <b>Закрепление урока:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Предоставление каждому учащемуся индивидуального обзора прогресса, включая обратную связь по оценке. Рабочая тетрадь для оценки Задание 2.</li> </ul>	<p>Заметки урока 7</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Заметки урока 7</p> <p>Самостоятельная внеклассная работа</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задание 3а</p> <p>Отчеты о ходе работы</p> <p>Оценочные записи</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>
9	<p>В3 Проблемы, влияющие на постоянное предоставление услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• внутренние проблемы;</li> <li>• внешние проблемы.</li> </ul>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Упражнение в группах:</b> Учащиеся принимают участие в командной игре – передача мяча без помощи рук.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Оцените игру и определите ключевые моменты.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся выявляют связанные со складом проблемы, влияющие на обслуживание клиентов (что, когда, кто, как, почему, где), а затем делятся результатами со всей группой.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля</p> <p>Заметки уроков 7 и 8</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Два или более резиновых шариков / воздушных шаров</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задания 3а и 3б</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Сессия</b> вопросов и ответов: Проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Упражнение в группах:</b> Учащиеся создают контрольный список наблюдений и вопросов для посещения грузового склада на следующем уроке.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся подразделяют проблемы, выявленные в Парной деятельности, на внешние и внутренние проблемы.</li> </ul>	
10	<p>ВЗ Проблемы, влияющие на постоянное предоставление услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• другие и дополнительные вопросы.</li> </ul>	В/ПСП	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Визит:</b> Учащиеся посещают склад и задают вопросы, подготовленные на предыдущем уроке.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите, что учащиеся увидели во время визита.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Резюмирует дальнейшие вопросы от Спецификации модуля.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Определите методы для решения проблем, которые влияют на обеспечение постоянного обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах/парах:</b> Учащиеся изучают один из обсуждаемых методов, а затем представляют их всей группе.</li> </ul>	<p>Заметки урока 9</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задания 3</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>Посещение документации</p> <p>Презентация о дальнейших проблемах, перечисленных в Спецификации модуля</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> </ul>	
11	<p>В3 Проблемы, влияющие на постоянное предоставление услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методы управления проблемами.</li> </ul>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок (визит), используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся, в роли заведующего складом, определяют проблемы обслуживания клиентов и способы их решения.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> на основании результатов Упражнения в парах.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• Учащиеся заполняют и отправляют Задания 3а и 3б рабочей тетради для оценки.</li> </ul>	<p>Заметки урока 10</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Заданий 3а и 3б</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>
12	В4 Мониторинг и оценка обслуживания клиентов		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объяснить требования к Заданию 4 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся обсуждают ценность отзывов от других.</li> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся определяют методы мониторинга обслуживания клиентов. Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> </ul>	<p>Заметки урока 10 и 11</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задание 4</p> <p>Презентация о Задании 4 рабочей тетради для оценки</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>Примеры опросов клиентов</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> обсудите различия между преимуществами и недостатками формальных и неформальных методов мониторинга и оценки.</li> <li>• <b>Упражнение в парах/малых группах:</b> Учащиеся выявляют различные опросы клиентов и, когда они подходят для использования, создают опросы клиентов.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся завершают свои опросы.</li> </ul>	
13	В4 Мониторинг и оценка обслуживания клиентов		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните важность сбора и представления данных обслуживания клиентов в простых форматах.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Дайте каждому учащемуся индивидуальный обзор прогресса, включая отзывы о Заданиях 3а и 3б рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся изучают, как представить данные.</li> </ul>	<p>Спецификация модуля Заметки урока 12 Отчеты о ходе работы Оценочные записи Рабочая тетрадь для оценки Задание 4 Случайные данные для анализа Презентация по сбору, представлению и анализу данных. Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
14	В4 Мониторинг и оценка обслуживания клиентов	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Упражнение:</b> Учащиеся анализируют данные обслуживания клиентов из предыдущего урока, а затем делятся своими выводами со всей группой.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся оценивают предоставление обслуживания клиентов с точки зрения эффективности, используя данные.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• Учащиеся завершают и отправляют Задачу 4 из рабочей тетради для оценки.</li> </ul>	<p>Заметки урока 13</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Задача оценочной книги 4</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p> <p>Оценочная документация</p>
15	С1 Контроль навыков обслуживания клиентов и поведения		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Используйте вопросы и ответы для повторения уроков 1–5.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните требования к Заданию 5 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Упражнение в парах/малых группах:</b> Учащиеся идентифицируют типичные ситуации обслуживания клиентов на складе и используемые коммуникации, а затем делятся результатами со всей группой.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся заканчивают игру «Слепой рисунок».</li> </ul>	<p>Заметки уроков 1–5 и уроков 12–14</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задания 5a и 5b</p> <p>Игра Слепой рисунок</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют ожидаемые навыки общения и межличностных отношений в сфере обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>● <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся анализируют ожидаемые стандарты обслуживания клиентов и создают свои собственные стандарты для использования в целях поддержки. Рабочая тетрадь для оценки Задание 5а.</li> </ul>	
16	C2 Контроль решения вопросов, проблем и жалоб		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся вспоминают ситуацию и свои чувства, когда они в последний раз жаловались на услугу / продукт.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся рассматривают свою жалобу и объясняют, как, по их мнению, она должна была рассматриваться.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите мысли учащихся о предыдущих занятиях.</li> <li>● <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Дайте индивидуальные обзоры прогресса, в том числе отзывы о Задании 4 из рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните Задание 5b из рабочей тетради для оценки.</li> </ul>	<p>Заметки урока 15</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Заданий 5а и 5b</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задания 5b</p> <p>Оценочные записи</p> <p>Отчеты о ходе работы</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся рассматривают ожидаемые стандарты обслуживания клиентов для разрешения жалоб, запросов и проблем, и создают свои собственные стандарты для использования в поддержку задания 5b рабочей тетради для оценки.</li> </ul>	
17	<p>C1 Контроль навыков обслуживания клиентов и поведения</p> <p>C2 Контроль решения вопросов, проблем и жалоб</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторение уроков 1, 2, 3 и 16.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните требования для практической оценки Задания 5a и 5b рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся заканчивают практическую оценку.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> Настоящее итоговое заседание оценочной сессии.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Учащиеся рассматривают свои результаты в практической оценке, а затем продолжают подготовку к заданию 5b рабочей тетради для оценки.</li> </ul>	<p>Заметки урока 1, 2, 3 и 16</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Заданий 5a и 5b</p> <p>Презентация, по практической оценке, Рабочая тетрадь для оценки Задания 5a</p> <p>Презентация по рассмотрению собственного выступления</p> <p>Заметки учащихся из Самостоятельной внеклассной работы Уроки 15 и 16</p> <p>Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
				Практическая оценка наблюдательной документации Компьютеры с доступом в интернет
18	С1 Контроль навыков обслуживания клиентов и поведения С2 Контроль решения вопросов, проблем и жалоб	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите урок 16, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся заканчивают практическую оценку.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте изученное, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся собирают и представляют доказательства для Задания 5а и 5b рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Самостоятельная внеклассная работа:</b> Подведение итогов учащихся. Модуль 2 Цель обучения С.</li> </ul>	Заметки урока 16 Модули 2 и 4 спецификации Задания 5а и 5b рабочая тетрадь для оценки Презентация о практической оценке Рабочая тетрадь для оценки Задания 5b Стандарты работы с клиентами Метод записи, такой как флип-чарты / интерактивную доску Практическая оценка наблюдательной документации Компьютеры с доступом в интернет Оценка представления записей

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
19	С3 Обзор предоставления услуг клиентам и рекомендации по улучшению	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите предыдущие уроки, используя вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Предоставьте групповой отзыв о Заданиях 5a и 5b рабочей тетради по оценке.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Предоставьте учащимся индивидуальный отзыв об оценочных Заданиях 5a и 5b.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Введение в Задания 6 из рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите, как использовать SWOT-анализ как часть процесса проверки.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните содержание индивидуального плана развития (IDP).</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся заполняют индивидуальный план развития для трех членов команды и определяют пять причин для разработки индивидуального плана развития.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют способы распознавания улучшений, а затем делятся своими результатами со всей группой.</li> <li>• <b>Итоговый урок:</b> Подведите итог и проверьте использование обучения</li> </ul>	<p>Заметки урока 1–18</p> <p>Спецификация модуля</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки Задание 6</p> <p>Презентация Задания 6 по рабочей тетради для оценки</p> <p>Оценочные записи</p> <p>Отчеты о ходе работы</p> <p>Компьютеры с доступом в интернет</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните содержание индивидуального плана развития (IDP).</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Предоставьте учащимся индивидуальные оценки прогресса.</li> <li>• Учащиеся заполняют и отправляют Рабочую тетрадь по оценке Задания 6, затем убедитесь, что все доказательства для всех задач были представлены.</li> </ul>	
20	Оценка обратной связи Обзор прогресса Повторная подача	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> Повторите все предыдущие уроки.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> групповую оценку обратной связи по Заданию 6 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Дайте индивидуальные обзоры прогресса и отзывы.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> При необходимости учащиеся повторно подают задания по оценке.</li> <li>• <b>Итог:</b> Проведите итоговое заседание, чтобы подвести итог содержания модуля и ответить на любые вопросы, которые учащиеся хотят задать.</li> </ul>	Заметки урока 1–19 Спецификация модуля Рабочая тетрадь для оценки Отчеты о ходе работы Оценка представления записей



## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе
<b>Номер урока</b>	1 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<p>Введение учащегося в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Модуль 4.</li> <li>• Требования к оценке модуля.</li> <li>• Ситуации при обслуживании клиентов на складе.</li> <li>• Важность лояльности клиентов при складировании.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 1.</li> <li>• Метод записи, такой, как флип-чарты / интерактивную доску.</li> <li>• Презентация об обзоре модуля.</li> <li>• Презентация / заметки о пирамиде лояльности клиентов (СП).</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (45 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Введение в модуль.</li> <li>○ Обзор основных тем, рассматриваемых в данном модуле.</li> <li>○ Объяснение различных процессов оценки модуля.</li> </ul> </li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Пояснять задачи и ожидания в области знаний с акцентом на Задание 1 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>
Основное упражнение (105 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение в малых группах:</b> Обучающиеся определяют и изучают складские операции, связанные с обслуживанием клиентов.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> <li>● <b>Обсуждение в группах:</b> Что такое лояльный клиент?</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Представить пирамиду лояльности клиентов.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Коммерческие преимущества лояльности клиентов</li> </ul>
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Учащиеся знакомятся с требованиями Задания 1 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе
<b>Номер урока</b>	2 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<p>Введение учащегося в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обслуживание клиентов.</li> <li>• Различные типы клиентов.</li> <li>• Ожидания обслуживания клиентов.</li> </ul>
-------------------	--

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока1 (пирамида лояльности клиентов).</li> <li>• Приглашенный спикер.</li> <li>• Вопросы учащихся, подготовленные на уроке 1.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задания 1.</li> <li>• Метод записи, такой, как флип-чарты / интерактивную доску.</li> <li>• Рабочий лист, соответствующий различным клиентам и их ожиданиям.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки				
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>Повторение предыдущего урока 1 с использованием вопросов и ответов.</li> </ul>				
Основное упражнение (150 минут, включая 30 минут для Приглашенного спикера)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Приглашенный спикер:</b> Как мы относимся к нашим клиентам.</li> <li>Вопросы и ответы <b>приглашенного спикера:</b> учащиеся задают вопросы, подготовленные на уроке 1.</li> <li><b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся идентифицируют типы клиентов, типичные для складского бизнеса, а затем заполняют рабочий лист, соответствующий типам клиентов в соответствии с их ожиданиями в отношении услуг.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="592 893 1313 1122"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 893 932 987"><i>Клиенты складского бизнеса</i></th> <th data-bbox="932 893 1313 987"><i>Ожидания клиентов</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 987 932 1122"><i>Учащиеся, которых необходимо определить из предыдущих действий</i></td> <td data-bbox="932 987 1313 1122"><i>Учащиеся, которых необходимо определить из предыдущих действий</i></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> </ul>	<i>Клиенты складского бизнеса</i>	<i>Ожидания клиентов</i>	<i>Учащиеся, которых необходимо определить из предыдущих действий</i>	<i>Учащиеся, которых необходимо определить из предыдущих действий</i>
<i>Клиенты складского бизнеса</i>	<i>Ожидания клиентов</i>				
<i>Учащиеся, которых необходимо определить из предыдущих действий</i>	<i>Учащиеся, которых необходимо определить из предыдущих действий</i>				
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>				
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Учащиеся должны определить (и обосновать свой выбор):             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Два случая хорошего обслуживания клиентов.</li> <li>○ Два случая плохого обслуживания клиентов..</li> </ul> </li> </ul>				

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе
<b>Номер урока</b>	3 (3 часа)
<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в связь между эффективным обслуживанием клиентов и лояльностью клиентов.</li> </ul>
<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока 2.</li> <li>• Работа учащегося на уроке 2 Самостоятельная внеклассная работа.</li> <li>• Задача оценочной тетради 1.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Компьютер с доступом в интернет.</li> </ul>
<p>Ключ: <b>СУ</b>: список упражнений; <b>ШФ</b>: шаблон формы; <b>СП</b>: слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки				
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Повторение предыдущего урока, используя вопросы и ответы.</li> </ul>				
Основное упражнение (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение в группах:</b> Учащиеся выявляют примеры хорошего и плохого обслуживания, ориентируясь на то, что чувствует клиент.</li> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся определяют отношения между пирамидой лояльности клиентов и:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Хорошим обслуживанием клиентов.</li> <li>○ Плохим обслуживанием клиентов.</li> </ul> </li> <li>• <b>Обсуждение в группах:</b> Учащиеся делятся своими выводами из предыдущего упражнения со всей группой и сравнивают содержание модуля в спецификации. Затем учащиеся связывают хорошее и плохое обслуживание клиентов с лояльностью клиентов, используя таблицу ниже, как пример.               <table border="1" data-bbox="624 1070 1345 1283" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="624 1070 967 1160"><i>Обслуживание-хорошее/плохое</i></th> <th data-bbox="967 1070 1345 1160"><i>Ссылка на лояльность клиентов</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="624 1160 967 1283"></td> <td data-bbox="967 1160 1345 1283"></td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	<i>Обслуживание-хорошее/плохое</i>	<i>Ссылка на лояльность клиентов</i>		
<i>Обслуживание-хорошее/плохое</i>	<i>Ссылка на лояльность клиентов</i>				
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>				
Самостоятельная внеклассная работа					

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе
<b>Номер урока</b>	4 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в Задание 2, включая преимущества организации отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• Введение учащегося в то, как организации получают коммерческую выгоду от предоставления отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• Введение учащегося в преимущества и возможности, вытекающие из отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• Обеспечения того, чтобы учащиеся выполнили и отправили Задание 1.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задания 1 и 2.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Презентация / заметки к урокам 1–3 (пирамида лояльности клиентов).</li> <li>• Презентация о Рабочей тетради по оценке Задания 2.</li> <li>• Документация по регистрации представления оценки.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>● Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> </ul>
Основное упражнение (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся завершают и отправляют Задание 1 рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните Задание 2 и требования рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют преимущества отличного обслуживания клиентов на складе в рамках коммерческой организации.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся предпочитают исследовать либо лояльность клиентов, либо эффективное обслуживание клиентов. Они объясняют, как организация получает коммерческую выгоду от любого из выбранных ими элементов. Используя те же преимущества, учащиеся заполняют таблицу из двух столбцов для того, чтобы показать эти преимущества и их выгоды.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> </ul>
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Обсуждение под руководством преподавателя: Пересмотрите SWOT-анализ и объясните его оценивание.</li> <li>● Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Работа в парах. Учащиеся продолжают упражнения в парах относительно преимуществ отличного обслуживания клиентов для организации, и создают презентацию из шести слайдов для предоставления своих выводов.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе
<b>Номер урока</b>	5 (3 часа)
<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в преимущества отличного обслуживания клиентов для сотрудников склада и других лиц.</li> </ul>
<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 2.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Презентация/Заметки урока 4.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
<p>Ключ: <b>СУ</b>: список упражнений; <b>ШФ</b>: шаблон формы; <b>СП</b>: слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> <li>● Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>● Повторите требования к Заданию 2 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>
Основное упражнение (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся представляют свои презентации о преимуществах отличного обслуживания клиентов для организации.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Определите преимущества отличного обслуживания клиентов для сотрудников и других лиц.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся выбирают преимущества эффективного обслуживания клиентов и объясняют, как сотрудники и другие люди получают выгоду от отличного обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся объясняют преимущества лояльности клиентов в результате эффективного обслуживания клиентов и определяют дополнительные возможности для обеспечения отличного обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Обсуждение в группах:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> </ul>
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Для проверки обучения используйте вопросы и ответы.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	6 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение понимания учащимися преимуществ отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• Обеспечение понимания учащимися важности использования дополнительных возможностей для улучшения предоставления услуг.</li> <li>• Обеспечение выполнения и отправки учащимися Задания 2.</li> <li>• Обеспечение представления учащимся оценки по Заданию 1.</li> <li>• Обеспечение прогресса отдельных учащихся.</li> </ul>
-------------------	--

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 2.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> <li>• Оценка представления записи документации.</li> <li>• Отчеты о ходе работы.</li> <li>• Представление информации о ходе работы над уроками 1-6 (СП).</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ:** список упражнений; **ШФ:** шаблон формы; **СП:** слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Резюмировать уроки 4 и 5.</li> </ul>
Основное упражнение (145 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся неофициально представляют остальным участникам группы преимущества и возможности, появляющиеся в случае отличного обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Сессия вопросов и ответов:</b> Подведите итог и проверьте результаты обучения</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся завершают и отправляют Задание 2 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Предоставьте каждому учащемуся индивидуальный обзор хода и обратную связь о Задании 1 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представить краткую информацию о достигнутом на данный момент прогрессе.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	7 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в Задание 3 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Пересмотреть Модуль 2 АЗ Управление производительностью (организационные цели и задачи).</li> <li>• Введение учащегося в последовательное обслуживание клиентов.</li> <li>• Введение учащегося в организацию команды для того, чтобы обеспечить последовательное обслуживание клиентов.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модуль 2 и Модуль 4 спецификации.</li> <li>• Модуль 2 заметки / презентация по управлению производительностью АЗ (организационные цели и задачи).</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 3.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>● Введение в Задание Зрабочую тетради для оценки.</li> </ul>
Основное упражнение (135 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Модуль 2 АЗ Управление производительностью с обсуждением организационных целей и задач.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют цели и задачи обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся определяют наилучший из возможных последовательных стандартов обслуживания клиентов, а затем представляют результаты всей группе.</li> <li>● <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся определяют способы организации команды для обеспечения постоянного эффективного обслуживания клиентов, а затем представляют их всей группе.</li> <li>● <b>Упражнение в малых группах:</b> Разделите группу на пять небольших групп. Каждая группа исследует одно из следующих требований организации команды: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Убедиться, что есть четкая связь.</li> <li>○ Убедиться, что все члены команды знакомы с продуктами, услугами, процессами, законодательными и нормативными требованиями.</li> <li>○ Установление четких процедур для обращений, жалоб.</li> <li>○ Убедиться, что команда соблюдает процедуры и правила.</li> <li>○ Дать возможность членам команды думать самостоятельно и ставить клиента на первое место.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся представляют результаты всей группе.</li> </ul>
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>

Упражнения	Учебные заметки
<p>Самостоятельная внеклассная работа</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● В тех же пяти группах, что и раньше, учащиеся решают, как они, будучи супервайзером, будут контролировать свою складскую команду для того, чтобы гарантировать, что команда обеспечит лучшее обслуживание клиентов. Каждая группа исследует, сосредоточившись на одном, что-либо из следующего:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Обучение.</li> <li>○ Награда и признание.</li> <li>○ Технологии.</li> <li>○ Данные, касающиеся акций, клиентов и предыдущих результатов.</li> <li>○ Организационная информация, касающаяся политики, процедур и стандартов обслуживания.</li> </ul> </li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	8 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в руководство командой, обеспечивающей обслуживание клиентов.</li> <li>• Для того, чтобы предоставить учащимся обратную связь по оценке Задания 2 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Для проверки успеваемости учащихся.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заметки урока 7.</li> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Работа учащегося на уроке 7 Самостоятельная внеклассная работа.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 3а.</li> <li>• Отчеты о ходе работы.</li> <li>• Оценочные записи.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

**Ключ:** **СУ:** список упражнений; **ШФ:** шаблон формы; **СП:** слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> </ul>
Основное упражнение (65 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся продолжают, завершают и представляют работу самостоятельной внеклассной работы о том, как руководитель следит за своей командой для того, чтобы обеспечить постоянное обслуживание клиентов.</li> </ul>
Заключительное упражнение (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Дайте каждому учащемуся индивидуальный обзор прогресса, включая отзывы о Задании 2 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе
<b>Номер урока</b>	9 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в требования Задания 3b рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Введение учащегося в вопросы, влияющие на постоянное предоставление обслуживания клиентов.</li> <li>• Подготовка учащихся к посещению экспедиторского предприятия/склада.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока 7 и 8.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 3b.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Два или более резиновых шариков / воздушных шаров</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	---

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки				
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> </ul>				
Основное упражнение (105 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Упражнение в группах:</b> Учащиеся играют в игру, в которой они передают мяч от одного члена команды другому без использования рук.</li> <li><b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся оценивают игру и <b>определяют</b> ключевые моменты. Затем они анализируют внутренние проблемы, влияющие на постоянное обслуживание клиентов.</li> <li><b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся рассматривают связанные со складом проблемы, влияющие на обслуживание клиентов, и определяют, что, когда, кто, как, почему, где, для каждого. Затем они заполняют таблицу по приведенному ниже примеру. <table border="1" data-bbox="592 992 1385 1301"> <tr> <td data-bbox="592 992 986 1178"> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Проблемы, влияющие на обслуживание клиентов – что, когда, где, кто</b></li> </ul> </td> <td data-bbox="986 992 1385 1178"> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Анализ – как и почему влияет на что, когда, где, кто</b></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1178 986 1301"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul> </td> <td data-bbox="986 1178 1385 1301"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul> </td> </tr> </table> </li> <li><b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся делятся своими выводами со всей группой.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Проблемы, влияющие на обслуживание клиентов – что, когда, где, кто</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Анализ – как и почему влияет на что, когда, где, кто</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Проблемы, влияющие на обслуживание клиентов – что, когда, где, кто</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Анализ – как и почему влияет на что, когда, где, кто</b></li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul>				
Заключительное упражнение (60 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> <li><b>Упражнение в группах:</b> Учащиеся создают контрольный список обслуживания клиентов и список вопросов для посещения экспедитора / склада на следующем уроке.</li> </ul>				
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Учащиеся классифицируют проблемы, определенные в Парной деятельности, на внутренние и внешние проблемы.</li> </ul>				

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	10 (3 часа)
<b>Цели урока</b>	<p>Введение учащегося в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наблюдение за предоставлением складских услуг.</li> <li>• Дальнейшие проблемы, влияющие на обеспечение постоянного обслуживания клиентов.</li> </ul>
<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 3.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Заметки урока 9.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> <li>• Документация посещения.</li> </ul>
<p>Ключ: <b>СУ</b>: список упражнений; <b>ШФ</b>: шаблон формы; <b>СП</b>: слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Резюмируйте предыдущий урок.</li> </ul>
Основное упражнение (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Визит:</b> Учащиеся посещают склад для наблюдения за ситуациями обслуживания клиентов и их работой и используют контрольный список / вопросы, подготовленные на предыдущем уроке.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите, что учащиеся видели во время посещения, особенно в отношении: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Служебных ситуаций.</li> <li>○ Стандарта предоставляемых услуг.</li> <li>○ Уровня контроля.</li> </ul> </li> </ul>
Заключительное упражнение (65 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Рассмотрение дальнейших вопросов, перечисленных в содержании модуля.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся проверяют разницу между внутренними и внешними проблемами.</li> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Определите следующие методы для решения следующих проблем: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Четкая политика и стандарты обслуживания клиентов.</li> <li>○ Четкие линии и методы связи.</li> <li>○ Своевременное вмешательство руководства.</li> <li>○ Соответствующий подбор персонала и соответствующее введение в должность.</li> <li>○ Соответствующее обучение персонала.</li> </ul> </li> <li>• <b>Упражнение в малых группах/ парах:</b> Учащиеся исследуют один из вышеперечисленных методов и объясняют, как он помогает решать проблемы, влияющие на обеспечение постоянного обслуживания клиентов. Учащиеся представляют свои выводы всей группе.</li> <li>• Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	11 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<p>Введение учащегося в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• То, как решать проблемы, влияющие на предоставление обслуживания клиентов.</li> <li>• Требования контроля над обслуживанием клиентов.</li> </ul>
-------------------	--

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока 10.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задания 3а и 3б.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки				
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Повторите предыдущий урок (включая итоговое обсуждение), используя вопросы и ответы.</li> </ul>				
Основное упражнение (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют себя в роли заведующего складом и выявляют проблемы обслуживания клиентов, и способы управления проблемами обслуживания клиентов, заполняя по примеру таблицу ниже. <table border="1" data-bbox="584 730 1281 1055" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="584 730 932 875">• Вопросы обслуживания клиентов.</th> <th data-bbox="932 730 1281 875">• Способы решения вопросов обслуживания</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="584 875 932 1055">• • •</td> <td data-bbox="932 875 1281 1055">• • •</td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся должны представить результаты предыдущего занятия всей группе.</li> <li>• Учащиеся заполняют и отправляют оценочное Задание 3.</li> </ul>	• Вопросы обслуживания клиентов.	• Способы решения вопросов обслуживания	• • •	• • •
• Вопросы обслуживания клиентов.	• Способы решения вопросов обслуживания				
• • •	• • •				
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для проверки обучения используйте вопросы и ответы.</li> </ul>				

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	12 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<p>Введение учащегося в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание 4 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Мониторинг обслуживания клиентов.</li> <li>• Оценку обслуживания клиентов.</li> </ul>
-------------------	--

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока 10 и 11.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 4.</li> <li>• Представление Рабочей тетради для оценки Задание 4 (СП).</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> <li>• Примеры опроса клиентов.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки										
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> </ul>										
Основное упражнение (85 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните требования Задания 4 из рабочей тетради для оценки.</li> <li><b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся обсуждают ценность отзывов других пользователей.</li> <li><b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся определяют методы мониторинга и оценки обслуживания клиентов.</li> <li><b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Учащиеся делятся своими выводами из предыдущего упражнения со всей группой. Учащиеся разделяют идентифицированные методы на неформальные и формальные, используя в качестве примера нижеследующую таблицу. <table border="1" data-bbox="592 1055 1409 1227"> <tr> <td data-bbox="592 1055 999 1160"> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Формальные методы</b></li> </ul> </td> <td data-bbox="999 1055 1409 1160"> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Неформальные методы</b></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1160 999 1227"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> </td> <td data-bbox="999 1160 1409 1227"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> </td> </tr> </table> </li> <li><b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите различия между преимуществами и недостатками формальных и неформальных методов. <table border="1" data-bbox="592 1384 1409 1621"> <tr> <td data-bbox="592 1384 999 1489"> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Тип опроса</b></li> </ul> </td> <td data-bbox="999 1384 1409 1489"> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Правильное использование</b></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1489 999 1554"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> </td> <td data-bbox="999 1489 1409 1554"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1554 999 1621"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> </td> <td data-bbox="999 1554 1409 1621"> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> </td> </tr> </table> </li> <li><b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют различные опросы клиентов, и когда они подходят для использования, заполняют по примеру нижеследующую таблицу.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Формальные методы</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Неформальные методы</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Тип опроса</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Правильное использование</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Формальные методы</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Неформальные методы</b></li> </ul>										
<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>										
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Тип опроса</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Правильное использование</b></li> </ul>										
<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>										
<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>										
Заключительное упражнение (80 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Упражнение в малых группах:</b> Учащиеся создают опросы клиентов (внутренние, внешние, онлайн).</li> <li>Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>										
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Учащиеся заканчивают свои опросы.</li> </ul>										

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	13 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение учащимся возможности представить свои исследования.</li> <li>• Введение учащегося в использование данных для оценки и мониторинга обслуживания клиентов.</li> <li>• Введение учащихся в анализ данных исследований.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока 12.</li> <li>• Отчеты о ходе работы.</li> <li>• Презентация по сбору, представлению и анализу данных (СП).</li> <li>• Случайные данные для анализа.</li> <li>• Оценочные записи.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задание 4.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>● Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> </ul>
Основное упражнение (95 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните важность сбора и представления данных в простых форматах, особенно охватывая следующие вопросы: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Почему вы могли бы собирать данные.</li> <li>○ Кому нужны данные.</li> <li>○ Когда данные должны быть собраны.</li> <li>○ Где данные должны быть собраны.</li> </ul> </li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объяснить методы анализа и представления данных.</li> <li>● Учащиеся представляют графики, созданные для всей группы, и обосновывают используемые форматы.</li> </ul>
Заключительное упражнение (70 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> <li>● <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Дайте каждому учащемуся индивидуальный обзор успеваемости, в том числе отзывы о Задании 3 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	14 (3 часа)
<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в использование данных для оценки обслуживания клиентов.</li> <li>• Выполнение и отправка учащимися Задания 4.</li> </ul>
<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока 13.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задания 4.</li> <li>• Метод записи, такой как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Представление документации по оценке.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
<p>Ключ: <b>СУ</b>: список упражнений; <b>ШФ</b>: шаблон формы; <b>СП</b>: слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>● Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> </ul>
Основное упражнение (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите, как собранные данные могут определить, были ли соблюдены нормативные требования. Обсудить балансирование затрат и выгод.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся представляют себя в роли заведующего складом и рассматривают данные, которые необходимо будет собрать для мониторинга <b>одной</b> из следующих областей: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Время доставки.</li> <li>○ Эффективность в удовлетворении потребностей клиентов.</li> <li>○ Решение вопросов и удовлетворение жалоб.</li> <li>○ Уровень удовлетворенности клиентов.</li> <li>○ Общее качество предоставляемых услуг.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся представляют результаты всей группе.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся создают фиктивные данные мониторинга из 100 в следующих областях: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ время доставки.</li> <li>○ эффективность в удовлетворении потребностей клиентов.</li> <li>○ решение вопросов и удовлетворение жалоб.</li> <li>○ Уровень удовлетворенности клиентов.</li> <li>○ Общее качество предоставляемых услуг.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся представляют данные, которые им предоставили другие учащиеся, используя выбранный ими формат, и должны: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Обосновать метод представления.</li> <li>○ Объяснить, как это будет использоваться для улучшения обслуживания.</li> </ul> </li> <li>● Учащиеся завершают и отправляют Задание 4 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	15 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<p>Введение учащегося в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыки и поведение клиентов.</li> <li>• Ожидаемые уровни связи, используемые для обеспечения обслуживания клиентов.</li> <li>• Ожидаемые навыки межличностного общения и поведения, используемые для обеспечения обслуживания клиентов.</li> </ul>
-------------------	--

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки уроков 1–5 и уроков 12–14.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задания 5а и 5б.</li> <li>• Презентация Заданий 5а и 5б (СП) по рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Картинки, ручки и листы бумаги.</li> <li>• Метод записи, такой, как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

**Ключ:** **СУ:** список упражнений; **ШФ:** шаблон формы; **СП:** слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Резюмируйте уроки 1–5, уделив особое внимание уроку 3, и узнайте, как они способствуют достижению цели обучения С, используя вопросы и ответы.</li> </ul>
Основное упражнение (150 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните требования Задания 5 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Упражнение в парах/малых группах:</b> Учащиеся выявляют типичные ситуации обслуживания клиентов на складе, а затем делятся результатами со всей группой. Учащиеся идентифицируют все соответствующие коммуникации, используемые в ситуациях обслуживания клиентов, а затем делятся результатами со всей группой.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся завершают следующую игру «Слепой рисунок».</li> </ul> <div data-bbox="555 987 1420 2078" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><b>Слепой рисунок</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 В каждой паре учащиеся А и В сидят вплотную.</li> <li>2 Предоставьте учащемуся А картинку. Предоставьте учащемуся Б чистый лист бумаги и ручку. Учащийся А <b>не должен</b> показывать Учащемуся Б изображение.</li> <li>3 Учащийся А описывает изображение, <b>не используя слова</b>, которые выдают его. Например, на рисунке изображен слон, стоящий на шаре. Учащийся А не может сказать «нарисуйте слона, стоящего на шаре», но вместо этого должен использовать другие инструкции для достижения цели, такие как «нарисуйте круг диаметром 20 см примерно в двух третях от верхней части страницы, а затем сверху нарисуйте меньший круг ...».</li> <li>4 Учащийся Б рисует то, что описывает Учащийся А.</li> <li>5 По истечении заданного временного промежутка, рисование заканчивается, и оба члена команды видят исходное изображение и чертёж.</li> </ol> <p>Цель игры – сосредоточиться на общении и языке.</p> <p>Окончательный рисунок редко будет выглядеть как оригинальная картинка. Учащимся поучительно увидеть, насколько разным может быть толкование инструкций, даже если два человека якобы говорят об одном и том же.</p> </div>

Упражнения	Учебные заметки																				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют все соответствующие навыки межличностного общения и поведения, используемые в ситуациях обслуживания клиентов. Для каждой ситуации обслуживания клиентов, определенной в начале урока, каждая пара разрабатывает два коротких кейс-стади, которыми они делятся с группой.</li> <li>● <b>Упражнение в группах:</b> Учащиеся определяют соответствующие навыки межличностного общения и поведения, используемые в ситуациях обслуживания клиентов, определенных каждой парой. Приведите их к заполнению таблицы, как показано в следующем примере.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="592 853 1426 1659"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 853 794 981">Кейс-стади</th> <th data-bbox="794 853 997 981">Общение</th> <th data-bbox="997 853 1200 981">Навыки межличностного общения</th> <th data-bbox="1200 853 1426 981">Поведение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 981 794 1464">1. Клиент звонит, чтобы сообщить, что половина доставки отсутствует</td> <td data-bbox="794 981 997 1464"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Используйте уважительный тон голоса</li> <li>● Используйте открытые и закрытые вопросы</li> <li>● Показать активное прослушивание</li> </ul> </td> <td data-bbox="997 981 1200 1464"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Положительный настрой</li> <li>● Отвечать по следователно</li> </ul> </td> <td data-bbox="1200 981 1426 1464"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Своевременный ответ по телефону</li> <li>● Предложить помощь</li> <li>● Будьте позитивны</li> <li>● Проявляйте уважение</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1464 794 1532">2.</td> <td data-bbox="794 1464 997 1532"></td> <td data-bbox="997 1464 1200 1532"></td> <td data-bbox="1200 1464 1426 1532"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1532 794 1599">3.</td> <td data-bbox="794 1532 997 1599"></td> <td data-bbox="997 1532 1200 1599"></td> <td data-bbox="1200 1532 1426 1599"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1599 794 1659">4.</td> <td data-bbox="794 1599 997 1659"></td> <td data-bbox="997 1599 1200 1659"></td> <td data-bbox="1200 1599 1426 1659"></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Закрепите результат, чтобы проверить понимание.</li> </ul>	Кейс-стади	Общение	Навыки межличностного общения	Поведение	1. Клиент звонит, чтобы сообщить, что половина доставки отсутствует	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Используйте уважительный тон голоса</li> <li>● Используйте открытые и закрытые вопросы</li> <li>● Показать активное прослушивание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Положительный настрой</li> <li>● Отвечать по следователно</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Своевременный ответ по телефону</li> <li>● Предложить помощь</li> <li>● Будьте позитивны</li> <li>● Проявляйте уважение</li> </ul>	2.				3.				4.			
Кейс-стади	Общение	Навыки межличностного общения	Поведение																		
1. Клиент звонит, чтобы сообщить, что половина доставки отсутствует	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Используйте уважительный тон голоса</li> <li>● Используйте открытые и закрытые вопросы</li> <li>● Показать активное прослушивание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Положительный настрой</li> <li>● Отвечать по следователно</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Своевременный ответ по телефону</li> <li>● Предложить помощь</li> <li>● Будьте позитивны</li> <li>● Проявляйте уважение</li> </ul>																		
2.																					
3.																					
4.																					

Упражнения	Учебные заметки
<p>Заключительное упражнение (15 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для проверки обучения, используйте вопросы и ответы.</li> </ul>
<p>Самостоятельная внеклассная работа</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Учащиеся готовятся к заданию 5 в рабочей тетради для оценки, анализируя ожидаемые стандарты обслуживания клиентов и создавая некоторые из них для поддержки Рабочей тетради по оценке задания 5а.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	16 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в процессы разрешения запросов, проблем и жалоб в рамках предоставления обслуживания клиентов.</li> <li>• Предоставить учащимся обратную связь по Заданию 4 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Для проверки прогресса отдельных учащихся.</li> <li>• Введение учащегося в обеспечение обслуживания клиентов, как часть опыта работы.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки Задания 5a и 5b.</li> <li>• Заметки урока 15.</li> <li>• Презентация по подготовке Задания 5b (СП) рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Метод записи, такой, как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Оценочные записи.</li> <li>• Отчеты о ходе работы.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

**Ключ:** **СУ:** список упражнений; **ШФ:** шаблон формы; **СП:** слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки										
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>Повторите предыдущий урок, используя вопросы и ответы.</li> </ul>										
Основное упражнение (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся вспоминают ситуацию, когда они в последний раз жаловались на услугу / продукт, и свои чувства в то время. Учащиеся заполняют таблицу, аналогичную нижеприведенной. <table border="1" data-bbox="592 640 1417 804"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 640 1002 736">Ситуация обслуживания клиентов</th> <th data-bbox="1002 640 1417 736">Чувства</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 736 1002 804"></td> <td data-bbox="1002 736 1417 804"></td> </tr> </tbody> </table> </li> <li><b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся добавляют в свою таблицу информацию об их мнении относительно способа обработки жалобы, как показано в нижеприведенном примере. <table border="1" data-bbox="584 987 1409 1223"> <thead> <tr> <th data-bbox="584 987 879 1160">Ситуация обслуживания клиентов</th> <th data-bbox="879 987 1174 1160">Чувства</th> <th data-bbox="1174 987 1409 1160">Как они должны были с этим справиться</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="584 1160 879 1223"></td> <td data-bbox="879 1160 1174 1223"></td> <td data-bbox="1174 1160 1409 1223"></td> </tr> </tbody> </table> </li> <li><b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите мнения учащихся о предыдущих занятиях для того, чтобы проверить понимание и убедиться, что содержание модуля добавлено.</li> </ul>	Ситуация обслуживания клиентов	Чувства			Ситуация обслуживания клиентов	Чувства	Как они должны были с этим справиться			
Ситуация обслуживания клиентов	Чувства										
Ситуация обслуживания клиентов	Чувства	Как они должны были с этим справиться									
Заключительное упражнение (45 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Оставьте учащимся индивидуальные отзывы о Задании 4 рабочей тетради для оценки.</li> <li><b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните Задание 5b рабочей тетради для оценки, чтобы помочь учащимся подготовиться к разработке набора процедур для решения проблем, запросов и жалоб.</li> </ul>										
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Учащиеся продолжают подготовку по Заданию 5 рабочей тетради для оценки, изучая ожидаемые стандарты обслуживания клиентов для решения проблем, запросов и жалоб, а затем, создавая некоторые стандарты для поддержки Задания 5b рабочей тетради для оценки.</li> </ul>										

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	17 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовать учащихся для практической оценки по Заданию 5.</li> <li>• Введение учащегося в сценарий практической оценки.</li> <li>• Для оценки учащихся в то время, как они контролируют предоставление обслуживания клиентов.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля</li> <li>• Заметки урока 1, 2, 3 и 16.</li> <li>• Презентация, по практической оценке, для Задания 5а рабочей тетради для оценки, включая ротацию / график исполнения (СП).</li> <li>• Презентация по обзору собственной деятельности.</li> <li>• Задания 5а и 5b рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Стандарты обслуживания клиентов с помощью Самостоятельной внеклассной работы после Урока 15.</li> <li>• Процедуры решения проблем, запросов и жалоб, учащихся, из самостоятельной внеклассной работы по итогу урока 16.</li> <li>• Метод записи, такой, как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Практическое наблюдение: оценка документации.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ:** список упражнений; **ШФ:** шаблон формы; **СП:** слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (45 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Резюмируйте уроки 1, 2, 3 и 16.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Объясните практическую оценку Задания 5а рабочей тетради для оценки. Объясните, каким образом учащиеся должны использовать свое время, когда время не требуется для практической оценки.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Пояснять, как учащиеся могут анализировать свою собственную производительность при контроле за коммуникацией и межличностными навыками, используемыми их группой для двух ситуаций обслуживания клиентов.</li> </ul>
Основное упражнение (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Используя записи наблюдений, оцените, как учащиеся контролируют свою команду в обеспечении обслуживания клиентов на складе.</li> </ul>
Заключительная деятельность (45 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Итог:</b> Представьте оценочное итоговое обсуждение, убедившись, что все учащиеся имеют правильные документы и доказательства.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Учащиеся оценивают свои результаты в практической оценке, а затем продолжают подготовку к Задания 5b рабочей тетради для оценки, чтобы разработать набор процедур для решения проблем, запросов и жалоб.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	18 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить, чтобы учащиеся выполнили Задание 5a рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Пересмотреть модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде.</li> <li>• Введение учащегося в Задание 5b рабочей тетради для оценки: контроль решения вопросов, проблем и удовлетворения жалоб при обслуживании клиентов.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модуль 2 и 4 спецификация.</li> <li>• Заметки урока 16.</li> <li>• Задания 5a и 5b рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Стандарты обслуживания клиентов для решения вопросов, проблем и удовлетворения жалоб.</li> <li>• Метод записи, такой, как флип-чарты / Интерактивную доску.</li> <li>• Практическая оценка наблюдения за документацией.</li> <li>• Презентация о практической оценке Задания 5b рабочей тетради для оценки, включая ротацию / график исполнения (СП.)</li> <li>• Записи представления оценки.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Резюмируйте урок 16, используя вопросы и ответы.</li> <li>• Ввести ротацию для практических оценок.</li> <li>• Подведите итоги по предыдущему уроку.</li> </ul>
Основное упражнение (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Используя записи наблюдений, оцените учащихся, поскольку они контролируют трех членов складской команды, каждый из которых решает один пункт из следующего списка:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Проблема, вызванная коллегой.</li> <li>○ Запрос от внутреннего клиента.</li> <li>○ Жалоба от внешнего клиента.</li> </ul> </li> </ul>
Заключительное упражнение (45 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для проверки обучения, используйте 16 вопросов и ответов.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> Учащиеся собирают и представляют доказательства для Задания 5 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>
Самостоятельная внеклассная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Учащиеся повторяют, сосредоточившись на:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SWOT-анализе.</li> <li>○ Улучшении цикла.</li> </ul> </li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	19 (3 часа)

<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение учащегося в Задание 6 рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Позволить учащимся рассмотреть возможность использования SWOT-анализа для эффективности команды.</li> <li>• Введение учащегося в индивидуальные планы развития (IDPs).</li> <li>• Введение учащегося в значение индивидуальных планов развития.</li> <li>• Введение учащегося в способы распознавания улучшений, сделанных в предоставлении обслуживания клиентов.</li> <li>• Предоставить учащимся отзыв о Задании 5 в рабочей тетради для оценки.</li> <li>• Обзор прогресса учащегося на сегодняшний день.</li> </ul>
-------------------	---

<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки урока 1–18.</li> <li>• Задача оценочной книги 6.</li> <li>• Презентация о Рабочей тетради по оценке Задания 6 (СП).</li> <li>• Оценочные записи.</li> <li>• Отчеты о прогрессе учащегося.</li> <li>• Компьютеры с доступом в интернет.</li> </ul>
------------------------	--

Ключ: **СУ**: список упражнений; **ШФ**: шаблон формы; **СП**: слайд презентации

Упражнения	Учебные заметки
<p>Начальное упражнение (20 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>● Резюмируйте все предыдущие уроки (в основном урок 18), используя 16 вопросов и ответов.</li> <li>● Резюме практической оценки деятельности.</li> </ul>
<p>Основное упражнение (110 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Предоставьте групповую оценку обратной связи для Заданий 5a и 5b рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> Представить содержание Рабочей тетради по оценке Задания 6.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите использование SWOT-анализа эффективности команды в обеспечении обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся определяют пять причин наличия индивидуальных планов развития, а затем делятся результатами со всем классом.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> Учащиеся оценивают любые пробелы в производительности команды в сравнении со стандартами обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Обсудите содержание индивидуальных планов развития.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Учащиеся завершают индивидуальный план развития для трех оцениваемых членов команды и определяют пути признания улучшения в обслуживании клиентов на складе, а затем делятся своими выводами со всей группой.</li> <li>● Учащиеся выполнили и отправили Задание 6, затем убедитесь, что все доказательства были представлены для всех заданий.</li> </ul>
<p>Заключительное упражнение (50 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Для проверки обучения, используйте 16 вопросов и ответов.</li> <li>● <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Оставьте отзыв об оценке группы для Задания 5 рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Предоставьте каждому учащемуся индивидуальный обзор прогресса, включая индивидуальные отзывы об оценке Задания 5 рабочей тетради для оценки.</li> </ul>

## План урока

<b>Квалификация</b>	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в сфере управления складом
<b>Модуль</b>	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе.
<b>Номер урока</b>	20 (3 часа)
<b>Цели урока</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение всех заданий.</li> <li>• Обзор успеваемости учащихся.</li> <li>• Завершение итогового модуля.</li> </ul>
<b>Список ресурсов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Заметки по урокам 1–19.</li> <li>• Рабочая тетрадь по оценке.</li> <li>• Отчеты о ходе работы.</li> <li>• Оценка представления записей.</li> </ul>
<b>Ключ:</b> <b>СУ:</b> список упражнений; <b>ШФ:</b> шаблон формы; <b>СП:</b> слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с целями и задачами урока.</li> <li>• Резюмируйте все предыдущие уроки.</li> </ul>
Основное упражнение (135 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение под руководством преподавателя:</b> Оставить отзыв об оценке группой Рабочей тетради по оценке Задания 6.</li> <li>• <b>Преподаватель-учащийся один на один:</b> Обсудите успеваемость каждого учащегося и выскажите свое мнение о Задании 6 рабочей тетради для оценки. Согласуйте возможности для повторной подачи в течение этого последнего урока.</li> <li>• <b>Оценочное упражнение:</b> При необходимости учащиеся повторно подают задания по оценке.</li> </ul>
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Итог:</b> Проведите итоговое занятие модуля для того, чтобы подытожить содержание модуля и ответить на любые вопросы, которые учащиеся хотят задать.</li> </ul>

For information about Pearson Qualifications, including Pearson Edexcel, BTEC and LCCI qualifications visit [qualifications.pearson.com](http://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 978-1-4469-6353-1  
  
9 781446 963531 >