

Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража

# Омбор назорати

соҳаси бўйича

Малакалар

4-модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш

Ўқитувчи Ресурслари

1-нашр



## **Edexcel, BTEC ва LCCI малакаси**

Edexcel, BTEC ва LCCI малакаси бутун дунёда тажрибадан ўтган ва тан олинган, академик ва касбий малака тақдим этадиган малака бериш бўйича Буюк Британияда энг йирик ташкилот ҳисобланадиган Pearson томонидан берилади. Қўшимча маълумот олиш учун [qualifications.pearson.com](http://qualifications.pearson.com) сайтимизга ташриф буюринг. Бундан ташқари, сиз [qualifications.pearson.com/contactus](http://qualifications.pearson.com/contactus) саҳифасида биз билан боғланиш учун берилган тўлиқ маълумотлардан фойдаланган ҳолда ҳам боғланишингиз мумкин.

## **Pearson ҳақида**

Pearson – 70 дан ортиқ давлатда 35 000 дан зиёд ходимга эга бўлган, ўқитиш орқали инсонларнинг ҳаётида сезиларли ўсишга эришишни таъминлаш мақсадида барча ёшдаги одамларга ёрдам кўрсатиш устида ғайрат билан ишлаётган дунёдаги етакчи таълимга оид компания. Ўқувчилар компания манфаатларининг ва унга йўналтирилган ҳаракатларнинг маркази ҳисобланади, чунки ўқитиш тизимининг ривожланиши умуман инсонларга ижобий таъсир этади. Биз сизга ва ўқувчиларингизга қандай ёрдам беришимиз мумкинлиги тўғрисида [qualification.pearson.com](http://qualification.pearson.com). сайти орқали кўпроқ билиб олишингиз мумкин.

*Ушбу матнда келтирилган ташқи материалларга ҳаволалар ишончли ҳисобланади. Pearson ўзгартириш мумкин бўлган материалларнинг мазмуни ёки ҳар қандай билдирилган фикрларни маъқулламайди, тасдиқламайди ва жавобгарликни ўз зиммасига олмайди. (Материал дарсликлар, журналлар, бошқа нашрлар ва веб-саҳифаларни ўз ичига олиши мумкин).*

*Мазкур ҳужжатдаги барча маълумот нашр этиш вақтига ҳақиқий ҳисобланади.*

ISBN 978 1 446 96331 9

Ушбу нашрдаги барча материаллар

© Pearson Education Limited 2020 нинг мулки ҳисобланади.

# Мундарижа

<b>Кириш</b>	<b>1</b>
<b>4-модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш</b>	<b>3</b>
Ўқув қўлланма	3
Иш схемаси	11
Дарс режаси	31



# Кириш

Ушбу буклет Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малакалар спецификациясига қўшимча ҳисобланади.

Спецификация сизга нимани ўргатиш ва нимани баҳолаш кераклигини кўрсатиб беради. Мазкур буклет сизга буни қандай бажаришингиз тўғрисидаги таклиф ва ғояларни тақдим этади.

Ушбу буклет сизга амалий машғулотлар, реал сценарийлар, иш берувчиларни ўқув жараёнига жалб қилиш усуллари ва мустақил ўқишни бошқариш усуллари, шунингдек баҳолаш усуллари ўз ичига олган ҳолда таълим бериш ва ўрганиш бўйича ғояларни тақдим этади. Шунингдек, рисола спецификацияларнинг мазмуни амалда қандай ишлаши мумкинлигини кўрсатиб беради ва сизни малакани оширишнинг турли усуллари ҳақида ўйлашга ундайди.

Мазкур буклет сизга қуйидагиларни тақдим этади:

- малакадаги модулларни қандай олиб бориш бўйича қўлланма;
- малакадаги модулларини тақдим этишни қўллаб-қувватлаш учун тавсия этилган манбалар;
- бутун малака бўйлаб барча модулларда қамраб олинган мавзулар, машқлар ва баҳолашларни кўрсатувчи иш схемалари;
- модулларнинг мазмунини ёритиш учун дарсларни қандай ўтказиш ҳақида батафсил қўлланмани ўз ичига олган дарс режалари.

Ушбу буклетдаги маълумотлар, малакаларни ишлаб чиқишда иштирок этган ўқитувчилар томонидан тузилган, шунинг учун улар ВТЕС малакасини тақдим этишнинг янги ва қизиқарли усуллари топиш қийинлигини тушунадилар.

Мазкур буклетда келтирилган ўқув қўлланма, малакани тақдим этишни режалаштиришда нимани эътиборга олиш кераклиги ҳақида маълумотни ўз ичига олади, шу жумладан:

- малакангизнинг тузилмаси
- қандай қилиб ўз ўқувчиларингиз учун малакани шакллантиришингиз мумкинлиги
- тегишли иш берувчилар билан қандай боғланишингиз ҳақидаги таклиф
- бошқа қўллаб-қувватлаш ва мавжуд манбалар тўғрисида маълумот.

Биз сизга индивидуал қўлланма тақдим этмоқдамиз. У ўқув мақсадларига ва модул таркибига бўлган ёндашувлар ҳақида таклифларни ҳамда қизиқарли ва турли хил машғулотлар учун ғояларни ўз ичига олади. Сиз шунингдек, унда ўз топшириқ ва вазифаларингизни қандай режалаштириш ва бажариш тўғрисида маслаҳатлар ва ғояларни топишингиз мумкин.

# 4-модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш

---

## Ўқув қўлланма

### Модул билан танишиш

Мижозларга хизмат кўрсатиш омборхоналарни бошқариш учун инвентаризацияни бошқариш каби муҳимдир. Мижозларсиз омбор ишлай олмайди, чунки инвентаризация даражаси ошади, товарлар йўқолади ва омбор тижорат бизнес сифатида тез орада банкрот бўлади.

Ушбу модулнинг мақсади – ўқувчиларга мижозларга содиқлик, тижорат корхонаси сифатида омборда хизмат кўрсатишнинг мукамал даражасини таъминлаганлик ҳиссаси, шунингдек, мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш ва яхшилаш қобилиятини тушунтиришдир. Ўзбек омборхоналарига кириш ҳуқуқига эга бўлган ўқувчилар доимий хизматларни кўрсатишга тааллуқли муаммоларни ўрганадилар ва харидорларнинг ҳар хил турлари учун вазиятни баҳолаш ва назорат қилиш учун кўрилиши мумкин бўлган чора-тадбирларни ўрганадилар.

Ушбу модул ўқувчиларга одатдаги хизмат вазиятларида ўз жамоалари ишини, шунингдек, мижозларнинг шикоятлари, сўровлари ва муаммоларига қандай жавоб беришни кузатишга имкон беради. Амалий машғулотлардан сўнг ўқувчиларга хизмат самарадорлигини аниқлаш учун индивидуал ривожланиш режаларини қўллаш ва самарадорлигини баҳолаш имконияти берилади.

Ушбу модулда маълумотларни тақдим этишнинг қуйидаги турли усулларидан фойдаланишингиз мумкин:

- ўқувчиларни ўз мижозлари тажрибасини эслашга, сўнгра ўзларининг тажрибаларини мижозлар талабларига, мижозлар садоқати роли ва алоқанинг аҳамиятига нисбатан рағбатлантириш мақсадида синфда ва кичик гуруҳларда муҳокамалар (2-модулдан кейин ўқувчилар ишлайдиган тажриба) олиб бориши, мунозара ушбу тажрибага асосланиши ва мижозларга доимий хизмат кўрсатилишини таъминлаш учун уни омбор гуруҳини ташкил қилиш билан боғлаши мумкин;
- мижозларга ўзлари, омборхона ходимлари ва бизнеси мижозларга яхши ва ёмон хизмат кўрсатилишини кўрсатиш учун индивидуал ва омборхона хизматлари билан боғлиқ вазиятларнинг кенг доирасидан фойдаланган ҳолда кейс-стади.
- Доимий мижозларга хизмат кўрсатиш, шу жумладан, шикоятлар, сўровлар ва мижозларнинг содиқлигини таъминлаш муаммоларини ҳал қилишда роли ва аҳамиятини тушунтириш учун турли ташкилотлардан таклиф этиладиган маърузачилар;
- мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилиш ва шикоятлар, сўровлар ва муаммоларни мижозларнинг содиқлигини таъминлаш учун ҳал қилиш мақсадида мавжуд омборлардаги иш жойларига ташриф буюриш;
- товарларни истеъмолчидан етказиб бериш занжирига тескари ҳаракатланишидаги ҳар қандай чекловларни ва ходим учун мустақил ривожланиш режасини (IDP) нархини ўрганиш учун Интернет ва/ёки кутубхона манбааларидан фойдаланган ҳолда тадқиқотлар;
- мулоқот ва тана/имо-ишоралар каби мижозлар билан ишлашда муҳим бўлган аффектив / ижтимоий кўникмаларни қўллаш ва таҳлил қилиш каби иккала омилни ўз ичига олган ўйинлар.

Гуруҳда ишлаш ҳисоботининг мақбул шакли ҳисобланади, аммо сиз ҳар бир ўқувчи ўз ўлчовлари учун етарли бўлган ўз далилларини тақдим этишига ишонч ҳосил қилишингиз керак.



Маҳаллий иш берувчиларни қуйидаги йўл билан ушбу модулни тақдим этишга жалб қилишингиз мумкин:

- уларни маърузачисифатида таклиф қилиш;
- ўқувчиларга ҳақиқий омбор шароитида ишлаши учун маҳаллий иш берувчиларнинг хоналарига киришни таъминлаш;
- ўқувчиларга кейс-стади ва мисоллар учун асос сифатида бизнес материаллардан фойдаланиш имкониятини бериш.

Ўқувчиларни қуйидагиларни кузатиб бориш учун бир қатор омборхоналарга киришига ишонч ҳосил қилинг:

- мижозларга хизмат кўрсатишнинг турли вазиятлари;
- иш жойидаги мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари;
- шикоятлар, муаммолар ва сўровларни кўриб чиқиш усуллари;
- ҳар хил турдаги мижозлар билан алоқа қилишда ишлатиладиган усуллар доираси;
- мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилашда фойдаланиладиган жараёнлар.

## Модулнинг бошланиши

Сизга модулни ўрганишнинг битта усули учун бошланғич нуқта берилади. У спецификацияда келтирилган, тавсия этилган баҳолашга нисбатан ёндашувга асосланган.

### 4-модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш

#### Кириш

Ўқувчиларни модул спецификацияси билан таништиришдан бошланг.

Ушбу модулнинг мақсади – ўқувчиларга мижозлар содиқлиги муҳимлигини ва омбор тижорат бизнеси сифатида мижозларга хизмат кўрсатишнинг мукамал стандартларидан фойда олиши мумкинлигини тушунтиришдир. Ўқувчилар турли вазиятларда мижозларга хизмат кўрсатишни бошқариш имкониятига эга бўладилар.

#### **А ўқитиш мақсади – Мижозларга самарали хизмат кўрсатиш қандай қилиб омбор бизнеси муваффақиятига ҳисса қўшишини билиш.**

Ушбу ўқув мақсади – ўқувчиларни содиқ мижозларнинг омбор бизнесига таъсири билан таништиришга қаратилган. Мижозларга содиқлик пирамидасидан фойдаланиш ўқувчиларга мижозлар содиқлигининг афзалликларини англашга имкон беради. Ушбу модул билан ишлаш бошида таклиф қилинган маърузачининг иштироки бунга ёрдам беради. Ушбу босқичда сиз мижозларга мукамал хизмат кўрсатишда танланган омборхона фаолиятининг афзалликларини таъкидлашингиз мумкин.

Оддий икки устунли жадвални яратинг: «Омбор бизнесининг оддий мижозлари» ва «Харидорларнинг кутишлари». Ўқувчиларга тегишли устунга тегишли маълумотларни киритишни таклиф қилинг. Ўқувчилар мижозларнинг кутишлари диапозони ҳақида мунозаралар чоғида қўшимча ўрганилиши мумкин бўлган мавзулар тўғрисида хабардор бўладилар. Ушбу тахминларни амалга ошириш ва амалга ошириш усули, мижозларга самарали хизмат кўрсатиш билан боғлиқлик, мижозларга самарали хизмат кўрсатиш ва мижозларнинг содиқлиги ўртасидаги муносабатлар.

Афзалликларни тасдиқлаш учун ўқувчилар мижозларга яхши ва ёмон хизмат кўрсатиш бўйича ўз тажрибаларидан фойдаланиши мумкин ва тажрибанинг бу нуқтаи назарга нисбатан таъсири:

- мижозларнинг содиқлиги;
- тижорат фойдаси / тижорат зарари.

Ўқувчилар омборга ҳам, ташкилотга ҳам, омбор жамоаси ва шахслар учун афзалликлар тўғрисида хабардор бўлишига ишонч ҳосил қилинг.

Тренинг учун ушбу модулнинг барча таркиби, шунингдек, дарслар, таклиф этилган маърузачининг маълумотлари ва муҳокамалар Баҳолаш

<b>4-модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш</b>
дафтарчасининг 1 ва 2-топшириқларига қўйиладиган талабларни қўллаб-қувватлаши мумкин.
<b>В ўқитиш мақсади – Омбор жамоаси ташкилотларда мижозларга хизмат кўрсатиш стандартларига риоя қилишни қандай таъминлашни ўрганиш</b>
<p>Ушбу ўқув мақсадига эришиш учун ўқувчиларни омбор бошқарувчиси ролини доимий мижозларга хизмат кўрсатиш билан дарҳол боғланишни рағбатлантиринг.</p> <p>Ўқувчилар 2-модулнинг элементларга қараши керак, бу ерда улар омбор жамоасини бошқариши керак эди ва бу кўникмаларни мижозларга хизмат кўрсатишни бошқариш назорати билан боғлаши керак. Қизиқарли амалий дарс ўқувчиларни қўлини ишлатмасдан тўпни ўтказиш каби жамоавий ўйинларга жалб қилишни ўз ичига олади. Бу ўқувчиларга жамоанинг ишлашини баҳолашга имкон беради ва мижозлар хизматига ҳисса қўшадиган алоқа ва сабр каби бошқа амалий элементларни ўз ичига олиши мумкин. Шунингдек, ушбу машқ ўқувчиларга жамоаларга доимий мижозларга хизмат кўрсатишга халақит берадиган муаммоларни тушунишга имкон беради.</p> <p>Шунингдек, буларнинг барчаси омборга ташриф буюриш, ўқувчиларга ходимларнинг мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бир қатор вазиятларга қандай муносабатда бўлишни кузатишга имкон бериши керак. Шунингдек, бу уларга мижозларга доимий ва мукамал хизмат кўрсатишни таъминлайдиган етарли маълумотни тўплашга имкон бериши керак.</p> <p>Шундан сўнг ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатишни кузатиш ва баҳолаш учун маълумотлардан қандай фойдаланишни тушуниши керак. Ушбу концепциянинг талаблари турли даражадаги ўқувчилар учун мослаштирилиши мумкин. Хизмат маълумотларига кириш имкони бўлмаса ҳам, ўқувчилардан хизмат кўрсатиш билан боғлиқ мақсадларга эришиш, тасдиқлаш вақти, шикоятлар билан мурожаат қилиш ва алоқа кўникмалари каби маълумотларни йиғиш, юбориш ва таҳлил қилиш сўралиши мумкин. Мижозларга хизмат кўрсатиш учун ушбу маълумотни ўрганиш усулларини муҳокама қилиш керак ва 14-дарсда тасвирланган модул таркибидан фойдаланиш керак.</p> <p>Ўқитишнинг ушбу мақсади учун мўлжалланган модулнинг барча таркиби, шунингдек, дарслар ва дарслар ҳақидаги маълумотлар ҳамда бошқа мунозаралар баҳолаш дафтарчасининг 3 ва 4-вазифаларига қўйиладиган талабларни ўз ичига олиши мумкин.</p>

### 4-модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш

#### С ўқитиш мақсади – Омбор муҳитида мижозларга хизмат кўрсатишни тақдим этишни назорат қилиш; яхшиланиш бўйича тавсиялар

Ушбу ўқув мақсадига эришиш учун ўқувчиларнинг шахсий тажрибасидан мижоз сифатида фойдаланиши жуда муҳимдир. Ушбу ўқув мақсади қуйидаги иккита асосий йўналишга эга:

- амалий баҳолашларни тайёрлаш ва ўтказиш:
  - мижозларга хизмат кўрсатиш гуруҳини назорат қилиш;
  - шикоятлар, сўровлар ва муаммоларни кўриб чиқилишини назорат қилиш.
- гуруҳнинг учта аъзоси учун индивидуал ривожланиш режаларини (IDPs) ўз ичига олган такомиллаштириш бўйича тавсиялар билан амалий баҳоларни кўриб чиқиш.

Ўзбекистонлик мижозларга хизмат кўрсатиш соҳасида ярим вақтда ишлаши мумкин бўлган ўқувчилар ўз тажрибаларини ушбу ўқув мақсадлари доирасида олиб бориладиган тадбирлар билан бирлаштириши мумкин. Ушбу ўқув мақсади жуда амалий йўналтирилганлиги ва қўлланилишига қарамасдан, ўқувчиларга олдинги иккита ўқув мақсадларида олинган маълумотларни умумлаштириш учун етарли имкониятлар берилиши керак. «Кўринмас расм» ўйинидан намуна сифатида фойдаланиладиган амалий машғулотлар ўқувчилар учун мижозларга хизмат кўрсатишнинг бир қисми сифатида тўғри мулоқотнинг аҳамиятини тушунишга имкон беради.

Ўқувчилар 5 ва 6-вазифаларни баҳолашга ёрдам берадиган тегишли далилларни тўплаш ва тақдим этиш жараёни ҳақида хабардорлигига ишонч ҳосил қилинг.

16-дарс давомида бошланғич нуқтаси сифатида ўқувчиларнинг мижозлар билан ишлаш бўйича ўз таассуротлари қўлланилади. Уларнинг кейинги ҳис-туйғулари 5b вазифасини қўлаб-қувватлайдиган ва 18-дарсида амалга ошириладиган мижозларнинг шикоятларини, сўровларини ва муаммоларини ҳал қилиш учун алоҳида ишлаб чиқилган жараёнлар мажмуасига ёрдам беради.

**4-модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш**

Дастлабки дарс давомида амалий баҳолашни амалга оширгандан сўнг, В ўқитиш мақсади доирасида хизмат кўрсатиш стандартларини қайта кўриб чиқиш ва А ўқитиш мақсади доирасида мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатиш билан боғлиқ масалалар, айниқса, 8-тадқиқот жараёнида SWOT таҳлилидан фойдаланиш керак. SWOT моделининг кучли ва заиф томонларни, имкониятлар ва таҳдидларни таҳлил қилиш, шунингдек, мижозлар билан ишлаш учун қандай қўлланилиши мумкинлигини қайта кўриб чиқиш керак. Бунинг ортидан ташкилот ва ходимлар учун имтиёзлар бўйича бутун синф муҳокамаси келиши мумкин. Бу ўқувчиларни ўз хулосаларини топшириқлардан келиб чиқиб тақдим этишга ундаш учун яхши имконият яратади, бу уларга амалий баҳо беришга ёрдам берадиган мулоқот қобилиятларини ривожлантиришга ёрдам беради.

Ўқувчиларни индивидуал ривожланиш режалари, хусусан, тавсия этилган ишлаш ва хизмат кўрсатишни яхшилаш учун восита сифатида таништириш учун машқдан фойдаланинг. Ушбу ҳужжат (қўшимча қўллаб-қувватловчи далиллар билан бирга) 6-вазифа учун далил сифатида талаб қилинади.

Ушбу ўқитиш мақсади учун тақдим этилган барча модул таркиби, шунингдек, қўшимча қўллаб-қувватлаш далиллари (масалан, мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари ва баҳоловчининг кузатув қайдлари) 5 ва 6-вазифаларини баҳолаш учун ишчи дафтар талабларига ҳамроҳ бўлиши мумкин.

## **ВТЕСнинг бошқа модуллари ва малакаларига ҳаволалар**

Мазкур модул қуйидаги модулларга ҳавола қилади:

- 2-модул: Омбор муҳитида жамоани бошқариш ва назорат қилиш.
- 3-модул: Омбор жараёнларини бошқариш.
- 5-модул: Омбор муҳитида талабларга мувофиқлик.
- Касбий кўникмалар соҳасида малака.

## **Ресурслар**

- Мижозларга хизмат кўрсатиш ва уни бошқариш учун ташриф буюрадиган омбор.
- Омборлардан таклиф қилинган маърузачилар.

## Иш схемаси

<b>Модул</b>	4-модул: Омбор мижозларига хизмат кўрсатиш
<b>Ўқув соатлари</b>	60
<b>Дарслар сони</b>	20
<b>Дарслар давомийлиги</b>	3 соат
<b>Бошқа модулларга ҳаволалар</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-модул: Омбор муҳитида жамоани бошқариш ва унинг назорати.</li> <li>• 3-модул: Омборда жараёнларни бошқариш.</li> <li>• 5-модул: Омбор муҳити талабларига мувофиқлик.</li> </ul>

Ўқитиш учун калитлар			
<b>ЁМТ</b>	Ёзма мустақил топшириқ	<b>ММ</b>	Материални мустаҳкамлаш
<b>ТЭС</b>	Таклиф этилган спикер	<b>Т</b>	Ташриф
<b>МЎ</b>	Мустақил ўқитиш	<b>ИТ</b>	Иш тажрибаси

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
1	Модулга кириш Омбор операциялари ва фаолияти А1 Мижозлар содиқлигининг муҳимлиги		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Модул билан таништиринг ва ушбу модулда кўриб чиқиладиган асосий мавзулар ҳақида умумий маълумот беринг. Модул учун турли хил баҳолаш жараёнларини тушунтиринг.</li> </ul>	Модул спецификацияси Ишчи дафтар 1-топшириқ Модулни кўриб чиқиш учун тақдимот

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Баҳолаш учун Ишчи дафтарининг 1-топшириғига эътибор қаратиб, билимлар билан боғлиқ мақсад ва тахминларни тушунтиринг.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳлардаги машқ:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган омбор операцияларини ўрганадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар ўз хулосалари билан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Гуруҳлардаги муҳокама:</b> Ўқувчилар содиқ мижоз нима эканлигини муҳокама қиладилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Мижоз содиқлиги пирамидаси билан таништириш.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Мижоз содиқлигининг тижоратдаги афзалликларини муҳокама қилиш.</li> <li>• <b>Гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар таклиф этилган маърузачига саволлар тайёрлайдилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса қилинг ва савол-жавоблардан фойдаланган ҳолда олган билимларингизни тасдиқланг.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари Мустақил бажариш учун машқ:</b> Ўқувчилар ишчи дафтарининг 1-машқ учун баҳолашга оид талабларни ўрганадилар.</li> </ul>	<p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска.</p> <p>Мижозларнинг содиқлиги ҳақида тақдимот/эслатмалар.</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>



№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Баҳолаш учун 1-ишчи дафтар</b></li> </ul>	
2	A1 Мижозлар содиқлигининг аҳамияти	ММ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Олдинги дарсни сарҳисоб қилинг.</li> <li>• <b>Таклиф этилган спикер:</b> мижозларимизга қандай муносабатда бўламиз.</li> <li>• <b>Савол-жавоб сессияси:</b> Ўқувчилар 1-дарсда тайёрланган саволларни берадилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар одатий омбор бизнеси мижозлари ва мижозларнинг талабларини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар натижаларни бутун синф билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса қилиш ва савол-жавоблар ёрдамида машғулотларни текшириш.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари Мустақил бажариш учун машқ:</b> Ўқувчилар қуйидагиларни аниқлаши (ва асослаши) керак <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Мижозларга сифатли хизмат кўрсатишнинг икки ҳолати;</li> <li>○ Мижозларга хизмат кўрсатишнинг суслигининг икки ҳолати.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Модул спецификацияси</p> <p>1-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Таклиф этилган маърузачи</p> <p>Ўқувчиларнинг 1-дарсдаги саволлари</p> <p>Баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>1-топшириқ</p> <p>Турли хил мижозлар ва уларнинг умидларига мос келадиган ишчи варақ</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
3	А2 Мижозларга самарали хизмат кўрсатиш ва истеъмолчилар содиқлиги	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Гуруҳларда муҳокама:</b> Ўқувчилар мижозларга яхши ва ёмон хизмат кўрсатиш намуналарини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар ўзаро боғлиқликни аниқлайдилар: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш ва мижозлар садоқати пирамидаси;</li> <li>○ мижозларга хизмат кўрсатиш сифатининг суслиги ва мижозлар садоқати пирамидаси.</li> </ul> </li> <li>• <b>Гуруҳларда муҳокама:</b> Ўқувчилар хулосаларини бутун гуруҳ билан бўлишадилар ва модул спецификацияси мазмуни билан таққослайдилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Саволлар ва жавоблар ёрдамида ўрганиб олганларингизни текширинг.</li> </ul>	<p>Модул спецификацияси</p> <p>2-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Ўқувчининг 2-дарсдаги иши</p> <p>Синфдан ташқари мустақил иш</p> <p>1-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>
4	А3 Мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликлари	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар ишчи дафтарининг 1-топшириғини яқунлаб баҳолаш учун топширадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш дафтарининг 2-топшириғи ва уни баҳолашга бўлган кутишларни тушунтиринг .</li> </ul>	<p>Модул спецификацияси</p> <p>1-3-дарслардан тақдимотлар/эслатмалар</p> <p>1 ва 2-топшириқларни баҳолаш учун ишчи дафтар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар тижорат ташкилоти омборида мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликларини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар мижозларга содиқлиги ёки мижозларга самарали хизмат кўрсатиш ташкилотга қандай фойда келтириши мумкинлигини тушунтирадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар натижаларни бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> SWOT таҳлилини кўриб чиқинг ва унинг баҳоланишини тушунтиринг.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблардан фойдаланган ҳолда билиб олганларингизни тасдиқланг.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> Ўқувчилар тақдимотларни ташкил этиш ва яратиш учун мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликлари бўйича жуфтликда ишлашни давом эттирмақдалар.</li> </ul>	<p>Баҳолаш дафтарининг 2-топшириғи бўйича тақдимот</p> <p>Тақдим этилган хужжатлардаги қайдларни баҳолаш</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
5	А3 Мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликлари	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда ишлаш:</b> Ўқувчилар аъло даражада хизмат кўрсатишни ташкил этилишининг афзалликларини намойиш этадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишда ходимлар ва бошқалар учун афзалликларни муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар ходимлар ва жисмоний шахслар мижозларга аъло даражадаги хизмат кўрсатишдан қандай фойда олишини тушунтирмоқда.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар мижозларга содиқлик ёки мижозларга самарали хизмат кўрсатишнинг афзалликларини тушунтирадилар ва мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатиш учун оқилона имкониятлар яратадилар.</li> <li>• <b>Гуруҳларда муҳокама:</b> Ўқувчилар хулосалари билан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> </ul>	<p>Модул спецификацияси</p> <p>4-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p> <p>2-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
6	А3 Мижозларга аъло хизмат кўрсатишнинг устунликлари	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблардан фойдаланиб 4 ва 5-дарсларни такрорлаш.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишда афзалликларни тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол жавоблардан фойдаланган ҳолда олган билимларингизни тасдиқланг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар ишчи дафтارينинг 2-топшириғини яқунлаб баҳолаш учун топширадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ҳар бир ўқувчига тараққиёт бўйича индивидуал баҳо беринг, шу жумладан, баҳолаш ишчи дафтارينинг 1-топшириғини кўриб чиқинг.</li> </ul>	<p>Модул спецификацияси</p> <p>2-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Баҳолаш топширилишини рўйхатдан ўтказиш учун ҳужжатлар</p> <p>Иш жараёни ҳақида ҳисоботлар</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p> <p>1-6-дарсларнинг тараққиёти ҳақида тақдимот</p>
7	В2 Хизматларни тақдим этишнинг кетма-кетлигини таъминлаш		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг ва баҳолаш учун иш дафтари машқини тушунтиринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Мижозларга хизмат қилиш билан боғлиқ ташкилий мақсад ва вазифаларни 2-модулдан кўриб чиқинг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> мижозларга хизмат кўрсатишнинг мақсад ва вазифалари.</li> </ul>	<p>2 ва 4-модул спецификациялари</p> <p>2-модулда ташкилий мақсад ва вазифалар тўғрисида тақдимот / эслатмалар</p> <p>Баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>3-топшириқ</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатишнинг энг яхши стандартларини аниқлайдилар, сўнг натижаларни бутун гуруҳга тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> ўқувчилар доимий ва самарали мижозларга хизмат кўрсатиш учун жамоани қандай ташкил қилишни аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Сиз раҳбар сифатида доимий равишда мижозларга хизмат кўрсатадиган жамоавий ишларни қандай ташкил қилар эдингиз?</li> <li>• ўқувчилар натижаларни бутун гуруҳга тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> Кичик гуруҳларда ўқувчилар жамоанинг мижозларга энг яхши хизмат кўрсатишни таъминлаш учун омбор жамоасининг турли жиҳатларини қандай бошқаришни ҳал қиладилар.</li> </ul>	<p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
8	В2 Хизматларни тақдим этишнинг кетма-кетлигини таъминлаш	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар дарсдан ташқари мустақил ишни давом эттирадилар ва улар қандай қилиб ўз жамоалари доимий мижозларга хизмат кўрсатишни таъминлашини тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Дарсни мустақамлаш:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> ҳар бир ўқувчига тараққиёт назоратини индивидуал кўриб чиқишини, шунингдек, баҳолаш бўйича фикр-мулоҳазаларини тақдим этиш. Баҳолаш учун ишчи дафтар 2-топшириқ.</li> </ul>	<p>7-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>7-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Синфдан ташқари мустақил иш</p> <p>Баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>За топшириқ</p> <p>Иш жараёни ҳақида ҳисобот</p> <p>Баҳолаш қайдлари</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>
9	<p>В3 Доимий хизматларни тақдим этишга таъсир этувчи муаммолар:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ички муаммолар;</li> <li>• ташқи муаммолар.</li> </ul>	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар жамоавий ўйинда иштирок этадилар – тўпни қўл ишлатмасданузатиш.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўйинни баҳоланг ва асосий фикрларни аниқланг.</li> </ul>	<p>Модул спецификацияси</p> <p>7-8 дарсларга оид эслатмалар</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</p> <p>Икки ёки ундан ортиқ тўп / ҳаво шарлар</p> <p>баҳолаш учун ишчи дафтар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатадиган омбор билан боғлиқ муаммоларни аниқлайдилар (нима, қачон, ким, қандай, нима учун, қаерда) ва кейин натижаларни бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Савол-жавоблар сессияси:</b> Саволлар ва жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• <b>Гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар кейинги дарсда юк омборига ташриф буюриш учун кузатувлар ва саволлар рўйхатини тузадилар.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> ўқувчилар жуфтликда ишлаш фаолиятида аниқланган муаммоларни ташқи ва ички муаммоларга ажратадилар.</li> </ul>	<p>За ва Зб топшириқлар</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>
10	<p>ВЗ Доимий хизматларни тақдим этишга таъсир этувчи муаммолар:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• бошқа ва қўшимча саволлар.</li> </ul>	Т/ ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Ташриф:</b> ўқувчилар омборга ташриф буюриб, олдинги дарсдан тайёрланган саволлар берадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> ташриф давомида ўқувчилар нима кўрганларини муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Модул спецификациясидаги кейинги саволларни умумлаштиради.</li> </ul>	<p>9-дарсга оид эслатмалар</p> <p>3-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>



№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Мижозларга доимий хизмат кўрсатишни таъминлашга таъсир кўрсатадиган муаммоларни ҳал қилиш усулларини аниқланг</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда/жуфтликларда машқ:</b> Ўқувчилар муҳокама қилинган усуллардан бирини ўрганадилар ва кейин уларни бутун гуруҳга таништирадилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> </ul>	<p>Ҳужжатларни кўриб чиқиш</p> <p>Модул спецификациясида келтирилган кейинги муаммоларнинг тақдими</p>
11	<p>ВЗ Доимий хизматларни тақдим этишга таъсир этувчи муаммолар:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Муаммоларни бошқариш усуллари.</li> </ul>	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблардан фойдаланиб, олдинги дарсни (ташрифни) такрорланг.</li> <li>• <b>Жуфтликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар омбор мудирини вазифасида мижозларга хизмат кўрсатиш муаммоларини ва уларни қандай ҳал қилишни аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> жуфтликдаги машқлар натижаларига асосланиб.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• Ўқувчилар иш дафтарида 3а ва 3б топшириқларини бажарадилар ва баҳолаш учун топширадилар</li> </ul>	<p>10-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>3а ва 3б топшириқларини баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
12	В4 Мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилиш ва баҳолаш		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш учун машқлар китобининг 4-топшириғига қўйиладиган талабларни тушунтиринг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар бошқаларнинг фикр-мулоҳазаларини аҳамиятини муҳокама қиладилар.</li> <li>• Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинг усулларини аниқлайдилар. Ўқувчилар ўз хулосалари юзасидан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Мониторинг ва баҳолашнинг расмий ва норасмий усулларининг афзалликлари ва камчиликлари ўртасидаги фарқларни муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Жуфтликларда/кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар турли хил мижозлар сўровларини аниқлайдилар ва фойдаланиш учун мақбул бўлганда мижозлар ўртасида сўровномалар ташкил этадилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> Ўқувчилар ўз сўровларини якунлайдилар.</li> </ul>	<p>10 ва 11-дарсларга оид эслатмалар</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>Баҳолаш учун ишчи китоб</p> <p>4-топшириқ</p> <p>Баҳолаш учун машқлар китобининг 4-топшириғи бўйича тақдимот</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p> <p>Мижозлар сўрови намуналари</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
13	В4 Мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилиш ва баҳолаш		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Мижозларга хизмат кўрсатиш тўғрисидаги маълумотларни тўплаш ва ҳисобот бериш муҳимлигини оддий форматларда тушунтиринг.</li> <li>• <b>Яқуний дарс:</b> Яқуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ҳар бир ўқувчига тараққиётнинг индивидуал шарҳини беринг, шу жумладан, иш дафтаридаги 3a ва 3b топшириклари бўйича фикрларни ҳам.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> Ўқувчилар маълумотларни қандай тақдим этишни ўрганадилар.</li> </ul>	<p>Модул спецификацияси</p> <p>12-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Иш жараёни ҳақида ҳисобот</p> <p>Баҳолаш қайдлари</p> <p>4-топшириқни баҳолаш учун ишчи китоб</p> <p>Таҳлил қилиш учун тасодифий маълумотлар</p> <p>Маълумот тўплаш, тақдим этиш ва таҳлил қилиш бўйича тақдимот.</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>
14	В4 Мижозларга хизмат кўрсатишни мониторинг қилиш ва баҳолаш	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Машқ:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича аввалги дарс маълумотларини таҳлил қиладилар ва сўнгра ўз хулосалари юзасидан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> </ul>	<p>13-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>4-баҳолаш китобининг вазифаси</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар маълумотлардан фойдаланган ҳолда мижозларга хизмат кўрсатишнинг самарадорлигини баҳолайдилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• Ўқувчилар иш дафтаридан 4-топшириқни яқунлайдилар ва баҳолаш учун топширадилар.</li> </ul>	<p>Интернетга уланган компьютерлар</p> <p>Баҳолаш хужжатлари</p>
15	С1 Мижозларга хизмат кўрсатиш ва хулқ кўникмаларини назорат қилиш		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> 1-5-дарсларни такрорлаш учун савол-жавоблардан фойдаланинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5-топшириғига қўйиладиган талабларни тушунтиринг.</li> <li>• <b>Жуфтликларда/кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар омборхона мижозларига хизмат кўрсатишнинг одатий ҳолатларини ва фойдаланиладиган коммуникацияларни аниқлайдилар, сўнг натижаларни бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> ўқувчилар “Кўринмас расм” ўйинини тугатадилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатишда кутилаётган мулоқот ва шахслараро муносабатлар кўникмаларни аниқлайдилар.</li> </ul>	<p>1-5 ва 12-14-дарслар учун эслатмалар</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>5а ва 5b фаолиятини баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>“Кўринмас расм” ўйини</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва савол-жавоблар ёрдамида олган билимларингизни текширинг.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> Ўқувчилар мижозларга кутилаётган хизмат кўрсатиш стандартларини таҳлил қиладилар ва қўллаб-қувватлаш учун ўз стандартларини яратадилар. 5а-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> </ul>	
16	С2 Саволлар, муаммолар ва шикоятларни ҳал қилиш назорати		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Мустақил бажариш учун машқ:</b> Ўқувчилар охириги марта хизмат / маҳсулот ҳақида шикоят қилганда вазиятни ва уларнинг ҳис-туйғуларини эслайдилар.</li> <li>• <b>Мустақил бажариш учун машқ:</b> Ўқувчилар ўз шикоятларини кўриб чиқадилар ва улар қандай кўриб чиқилиши кераклигини фикр билдириб тушунтирадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчиларнинг ўтган машғулотлар ҳақидаги фикрларини муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ҳар бир ютуқни баҳоланг, шу жумладан, ишчи дафтардан баҳолаш учун 4-топшириқ ҳақида шарҳ беринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш учун иш дафтаридан 5b топшириғини тушунтиринг.</li> </ul>	<p>15-дарсга оид эслатмалар</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>5а ва 5b топшириқларини баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>5b топшириғини баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Баҳолаш қайдлари</p> <p>Иш жараёни ҳақида ҳисобот</p> <p>Интернетга уланган компьютерлар</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> Ўқувчилар шикоятлар, сўровлар ва муаммоларни ҳал қилиш учун мижозларга хизмат кўрсатишнинг кутилаётган стандартларини кўриб чиқадилар ва баҳолаш дафтарининг 5b топшириғини қўллаб қувватлаш ва фойдаланиш учун фойдаланиш ўз стандартларини яратадилар.</li> </ul>	
17	<p>C1 Мижозларга хизмат кўрсатиш ва хулқ кўникмаларини назорат қилиш</p> <p>C2 Саволлар, муаммолар ва шикоятларни ҳал қилиш назорати</p>	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> 1,2,3 ва 16-дарсларни такрорлаш.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5a ва 5b топшириқларини амалий баҳолашга бўлган талабларни тушунтиринг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар амалий баҳолашни яқунлайдилар.</li> <li>• <b>Яқуний сессия:</b> Баҳолаш сессиясининг ҳозирги яқуний йиғилиши.</li> <li>• <b>Дарсдан ташқари мустақил иш:</b> Ўқувчилар ўз натижаларини амалий баҳолашда кўриб чиқадилар, сўнгра баҳолаш учун ишчи дафтардаги 5b топшириғига тайёргарлик кўришни давом эттирадилар.</li> </ul>	<p>1,2,3 ва 16-дарсларга оид эслатмалар</p> <p>Модул спецификацияси</p> <p>5a ва 5b топшириқларини баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Амалий баҳолаш тақдимоти, 5a-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Ўз ишингизни кўриб чиқиш учун тақдимот</p> <p>Ўқувчиларнинг дарсдан ташқари мустақил иш юзасидан эслатмалар 15 ва 16-дарслар</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
				Кузатув хужжатларини амалий баҳолаш Интернетга уланган компьютерлар
18	<p>C1 Мижозларга хизмат кўрсатиш ва хулқ кўникмаларини назорат қилиш</p> <p>C2 Саволлар, муаммолар ва шикоятларни ҳал қилиш назорати</p>	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол ва жавоблардан фойдаланиб, 16-дарсни такрорланг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар амалий баҳолашни якунлайдилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса қилинг ва савол-жавоблардан фойдаланган ҳолда олган билимларингизни тасдиқланг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар ишчи дафтарининг 5a ва 5b машқлари учун далилларни тўплайдилар ва баҳолаш учун топширадилар.</li> <li>• <b>Синфдан ташқари мустақил иш:</b> Ўқувчиларни якуний хулоса қилиш. 2-модул Ўқитиш мақсади С.</li> </ul>	<p>16-дарсга оид эслатмалар</p> <p>2 ва 4-модулар спецификацияси</p> <p>5a ва 5b машқларини баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Амалий баҳолаш тақдимоти</p> <p>5b топшириғини баҳолаш учун ишчи дафтар</p> <p>Мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари</p> <p>Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</p> <p>Кузатув хужжатларини амалий баҳолаш</p>

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
				Интернетга уланган компьютерлар Қайдларни тақдим этишни баҳолаш
19	С3 Мижозларга хизмат кўрсатишни тақдим этиш шарҳи ва яхшиланиш бўйича тавсиялар	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Савол-жавоблардан фойдаланиб, аввалги дарсларни такрорланг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ишчи дафтардаги 5a ва 5b топшириқлари баҳоланиши бўйича гуруҳ фикрини билдиринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> 5a ва 5b топшириқлари баҳоланиши бўйича ўқувчиларга индивидуал жавоб беринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш дафтаридаги 6-топшириғига кириш.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> SWOT таҳлилидан текшириш жараёнининг бир қисми сифатида қандай фойдаланишни муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Шахсий ривожланиш режасининг (IDP) таркибини тушунтиринг.</li> </ul>	1-18-дарсга оид эслатмалар Модул спецификацияси 6-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар Баҳолаш учун машқлар дафтаридаги 6-топшириқни тақдим этиш Баҳолаш ёзувлари Иш жараёни ҳақида ҳисобот Интернетга уланган компьютерлар



№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар гуруҳнинг уч аъзоси учун индивидуал ривожланиш режасини тузадилар ва индивидуал ривожланиш режасини ишлаб чиқишнинг беш сабабини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> ўқувчилар яхшиланишни тан олиш усулларини аниқлайдилар ва кейин натижаларни бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Якуний дарс:</b> Якуний хулоса чиқаринг ва текширинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Шахсий ривожланиш режаси (IDP) таркибини тушунтиринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ўқувчилар тараққиётига индивидуал баҳо беринг.</li> <li>• Ўқувчилар 6-топшириқни баҳолаш бўйича ишчи дафтарни тўлдирадилар ва топширадилар, кейин барча тошириқлар учун барча далиллар тақдим этилганига ишонч ҳосил қилинг.</li> </ul>	

№	Мавзу	Дарс тури	Таклиф этиладиган машқлар	Ресурслар
20	Фикр-мулоҳазаларга баҳо бериш Тараққиётни кўриб чиқиш Қайта тақдим этиш	ЁМТ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кириш:</b> Барча олдинги дарсларни такрорланг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Баҳолаш учун ишчи дафтарнинг 6-топшириғи бўйича гуруҳ фикр-мулоҳазаларига баҳо бериш.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Тараққиётга индивидуал кузатув бўйича фикр шарҳлар беринг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Зарурият бўлганда ўқувчилар баҳолаш топшириқларини қайта тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Якун:</b> Модулининг мазмунини умумлаштириш ва ўқувчилар бермоқчи бўлган барча саволларга жавоб бериш учун якуний мажлис ўтказинг.</li> </ul>	1-19-дарсларга оид эслатмалар Модул спецификацияси Баҳолаш учун ишчи дафтар Иш жараёни ҳақида ҳисобот Қайдларни тақдим этишни

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш
<b>Дарс рақами</b>	1 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<p>Ўқувчиларни қуйидагилар билан таништириш:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4-модул.</li> <li>• Модулни баҳолашга қўйиладиган талаблар.</li> <li>• Омборда мижозларга хизмат кўрсатишда юзага келадиган вазиятлар.</li> <li>• Омборларни сақлашда мижозларнинг садоқати муҳимлиги.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси</li> <li>• 1-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</li> <li>• Модулни кўриб чиқиш бўйича тақдимот.</li> <li>• Мижозларнинг содиқлик пирамидаси (ТС) ҳақида тақдимот / эслатмалар.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
<p>Бошланғич машқ (45 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Модулга кириш.</li> <li>○ Ушбу модулда кўриб чиқилган асосий мавзулар ҳақида умумий маълумот.</li> <li>○ Модулни баҳолашнинг турли жараёнларини тушунтириш.</li> </ul> </li> <li>● <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Баҳолаш чун машқлар китобининг 1-топшириғига эътибор қаратиб, билимлар соҳасидаги вазифалар ва тахминларни тушунтириш.</li> </ul>
<p>Асосий машқ (105 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ омбор операцияларини аниқлайдилар ва ўрганадилар.</li> <li>● <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар ўз хулосалари юзасидан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>● <b>Гуруҳларда муҳокама:</b> Содик мижоз тушунчаси нима?</li> <li>● <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Мижозларнинг содиқлик пирамидасини таништириш.</li> <li>● <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Мижозлар содиқлигининг тижоратда афзалликлари.</li> </ul>
<p>Якуний машқ (30 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>
<p>Дарсдан ташқари мустақил иш</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ўқувчилар баҳолаш учун иш дафтарининг 1-топшириқ талаблари билан танишадилар.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малакалар
<b>Модул</b>	4-Модул Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш
<b>Дарс рақами</b>	2 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<p>Ўқувчиларни қуйидагилар билан таништириш:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатиш.</li> <li>• Харидорларнинг ҳар хил турлари.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишни кутиш.</li> </ul>
------------------------	--

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 1-дарс эслатмалари (мижозлар садоқати пирамидаси).</li> <li>• Таклиф этилган спикер.</li> <li>• Ўқувчиларнинг 1-дарсда тайёрлаган саволлари.</li> <li>• 1-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска</li> <li>• Турли хил мижозлар ва уларнинг кутишларига мос келадиган ишчи варақ.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар				
<p>Бошланғич машқ (15 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол ва жавоблардан фойдаланиб аввалги 1-дарсни такрорлаш.</li> </ul>				
<p>Асосий машқ (150 дақиқа, шу жумладан таклиф этилган спикер учун 30 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Таклиф этилган спикер:</b> Мижозларимизга қандай муносабатда бўламиз.</li> <li>• Таклиф этилган спикернинг савол-жавоблари: ўқувчилар 1-дарсда тайёрлаган саволларни берадилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар омбор бизнесига хос бўлган мижозлар турларини аниқлайдилар, сўнгра хизматларга бўлган талабларига мувофиқ мижозларнинг турларига мос келадиган ишчи варағини тўлдирадидилар.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="600 972 1323 1240"> <thead> <tr> <th data-bbox="600 972 943 1070"><b>Омбор бизнеси мижозлари</b></th> <th data-bbox="943 972 1323 1070"><b>Мижозларнинг кутишлари</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 1070 943 1240"><i>Оолдинги ҳаракатларидан аниқлаш муҳим бўлган ўқувчилар</i></td> <td data-bbox="943 1070 1323 1240"><i>Оолдинги ҳаракатларидан аниқлаш муҳим бўлган ўқувчилар</i></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар ўз хулосалари билан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> </ul>	<b>Омбор бизнеси мижозлари</b>	<b>Мижозларнинг кутишлари</b>	<i>Оолдинги ҳаракатларидан аниқлаш муҳим бўлган ўқувчилар</i>	<i>Оолдинги ҳаракатларидан аниқлаш муҳим бўлган ўқувчилар</i>
<b>Омбор бизнеси мижозлари</b>	<b>Мижозларнинг кутишлари</b>				
<i>Оолдинги ҳаракатларидан аниқлаш муҳим бўлган ўқувчилар</i>	<i>Оолдинги ҳаракатларидан аниқлаш муҳим бўлган ўқувчилар</i>				
<p>Якуний машқ (15 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>				
<p>Дарсдан ташқари мустақил иш</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчилар қуйидагиларни аниқлаши керак (ва ўз танловларини асослаб бериши лозим):             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Мижозларга сифатли хизмат кўрсатишнинг икки ҳолати.</li> <li>○ Мижозларга хизмат кўрсатишни сустигининг икки ҳолати.</li> </ul> </li> </ul>				

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш
<b>Дарс рақами</b>	3 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларни мижозларга самарали хизмат кўрсатиш ва садоқати ўртасидаги муносабатлар билан таништириш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Манбалар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 2-дарсга оид эслатмалар.</li> <li>• 2-дарсда ўқувчининг дарсдан ташқари мустақил иши.</li> <li>• Баҳолаш дафтарининг 1-мақсади.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска.</li> <li>• Интернетга уланган компьютер.</li> </ul>
Калит: <b>MP:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар				
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол ва жавоблардан фойдаланиб олдинги дарсни такрорлаш.</li> </ul>				
Асосий машқ (150 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Гуруҳларда муҳокама:</b> Ўқувчилар мижознинг ҳис-туйғуларига асосланиб, яхши ва ёмон хизмат намуналарини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар мижозларнинг содиқлик пирамидаси ва қуйидагилар ўртасидаги муносабатни муҳокама қиладилар:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш.</li> <li>○ Мижозларга хизмат кўрсатишнинг сустиги.</li> </ul> </li> <li>• <b>Гуруҳларда муҳокама:</b> Ўқувчилар олдинги машқдан олинган хулосаларни бутун гуруҳ билан бўлишадилар ва спецификациядаги модул таркибини таққослайдилар. Кейин ўқувчилар намуна сифатида қуйидаги жадвалдан фойдаланиб, мижозларга яхши ва ёмон хизматни мижозлар садоқати билан боғлайдилар.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="600 1245 1323 1464" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="600 1245 943 1346"><i>Хизмат кўрсатиш – яхши/ёмон</i></th> <th data-bbox="943 1245 1323 1346"><i>Мижозларнинг содиқлигига ҳавола</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 1346 943 1464"></td> <td data-bbox="943 1346 1323 1464"></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Хизмат кўрсатиш – яхши/ёмон</i>	<i>Мижозларнинг содиқлигига ҳавола</i>		
<i>Хизмат кўрсатиш – яхши/ёмон</i>	<i>Мижозларнинг содиқлигига ҳавола</i>				
Якуний машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>				
Дарсдан ташқари мустақил иш					



## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш
<b>Дарс рақами</b>	4 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчини 2-топшириқ билан таништириш, шу жумладан, мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликлари.</li> <li>• Ўқувчини ташкилотлар мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг тижорат манфаатларига қандай эга бўлиши билан таништириш.</li> <li>• Ўқувчини мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишдан келиб чиқадиган афзаллик ва имкониятлар билан таништириш.</li> <li>• Ўқувчиларнинг 1-топшириқни яқунлаши ва топширишини таъминлаш</li> </ul>
------------------------	--

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул сертификацияси.</li> <li>• 1 ва 2-топшириқларни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска.</li> <li>• 1-3-дарслар учун тақдимотлар / эслатмалар (мижозлар садоқати пирамидаси).</li> <li>• Баҳолаш ишчи дафтарида 2-тақдимот.</li> <li>• Баҳолаш тақдим этилишини рўйхатдан ўтказиш учун ҳужжатлар</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФШ:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> </ul>
Асосий машқ (150 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар ишчи дафтарининг 1-топшириғини яқунлаб баҳолаш учун топширадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> 2-топшириқни баҳолаш учун иш дафтарининг талабларини тушунтиринг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар тижорат ташкилотида мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликларини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар мижозларнинг содиқлигини ёки мижозларга самарали хизмат кўрсатишни ўрганишни афзал кўрадилар. Улар ташкилотни танланган ҳар қандай элементидан тижорат фойдасини қандай олишини тушунтирадилар. Худди шу имтиёزلардан фойдаланиб, ўқувчилар ушбу афзалликлар ва уларнинг фойдасини кўрсатиш учун иккита устунли жадвални тўлдирадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар ўз хулосаларини бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> </ul>
Яқуний машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</li> <li>• SWOT таҳлилини кўриб чиқинг ва унинг баҳоланишини тушунтиринг.</li> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>
Дарсдан ташқари мустақил иш	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Жуфтликда ишлаш. Ўқувчилар машқни ташкилот учун мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликлари тўғрисида жуфтликда ишлаб давом эттирадилар ва ўз натижаларини тақдим этиш учун олти слайдли тақдимотни яратадилар.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш
<b>Дарс рақами</b>	5 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларни омбор ходимлари ва бошқалар учун мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликлари билан таништириш.</li> </ul>
------------------------	--

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 2-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска.</li> <li>• 4-дарсга оид тақдимот/эслатмалар.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФШ:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
<p>Бошланғич машқ (15 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарнинг 2-топшириғига қўйиладиган талабларни такрорланг.</li> </ul>
<p>Асосий машқ (150 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар ташкилот учун мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликлари ҳақида ўз тақдимотларини тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ходимлар ва бошқалар учун мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишнинг афзалликларини аниқланг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилармижозларга самарали хизмат кўрсатишнинг афзалликларини танлайдилар ҳамда ишчилар ва бошқа одамлар мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатишда қандай фойда олишини тушунтирадилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> ўқувчилар мижозларга самарали хизмат кўрсатиш натижасида мижозлар содиқлигининг афзалликларини тушунтирадилар ва мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатиш учун қўшимча имкониятларни аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Гуруҳларда муҳокама:</b> Ўқувчилар ўз хулосаларини бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> </ul>
<p>Яқуний машқ (15 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	6 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларнинг мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатиш афзалликларини тушунишини таъминлаш.</li> <li>• Ўқувчиларга хизмат кўрсатишни яхшилаш учун қўшимча имкониятлардан фойдаланиш муҳимлигини тушунтириш.</li> <li>• Ўқувчилар томони 2-топшириқни бажариши ва юборишини таъминлаш.</li> <li>• Ўқувчилар 1-топшириқ бўйича баҳолашни тақдим этишларини таъминлаш.</li> <li>• Алоҳида ўқувчиларнинг билим олишда тараққиётини таъминлаш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 2-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> <li>• Хужжатлар ёзувини тақдим этишни баҳолаш.</li> <li>• Иш жараёни ҳақида ҳисобот.</li> <li>• 1-6-дарсларда иш жараёни ҳақидаги маълумотни тақдим этиш (ТС).</li> </ul>
--------------------------	---

Калит: **МР:** Машқлар рўйхати; **ФС:** Форма шаблони; **ТС:** Тақдимот слайдлари

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (20 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• 4 ва 5-дарсларни сарҳисоб қилиш.</li> </ul>
Асосий машқ (145 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар норасмий равишда гуруҳнинг қолган иштирокчиларига мижозларга аъло даражада хизмат кўрсатиш билан боғлиқ афзаллик ва имкониятларни тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Савол-жавоблар сессияси:</b> Ўқув натижаларини умумлаштиринг ва текширинг</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар ишчи дафтарининг 2-топшириғини бажарадилар ва баҳолаш учун топширадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ҳар бир ўқувчига баҳолаш натижалари бўйича ишчи дафтарининг 1 – топшириғи бўйича ютуқларни индивидуал кўриб чиқиш ва фикр – мулоҳазаларни тақдим этига имкон беринг.</li> </ul>
Якуний машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ҳозиргача эришилган ютуқлар ҳақида қисқача маълумот бериш.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	7 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчини баҳолаш учун ишчи дафтаридаги 3-топшириқ билан таништириш.</li> <li>• 2-модулнинг АЗ Ишлаб чиқаришни бошқариш (ташкилий мақсад ва вазифалар) ни қайта кўриб чиқиш.</li> <li>• Ўқувчини мижозларга изчил хизмат кўрсатиш билан таништириш.</li> <li>• Мижозларга изчил хизмат кўрсатишни таъминлаш мақсадида ўқувчинижамоани ташкил қилиш билан таништириш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-модул ва 4-модулнинг спецификацияси.</li> <li>• 2-модул АЗ самарадорлигини бошқариш бўйича тақдимот/эслатмалар (ташкилий мақсад ва вазифалар)</li> <li>• 3-топшириқини баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар / интерфаол доска.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (30 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• 3-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтарга кириш.</li> </ul>
Асосий машқ (135 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> 2-модул А3 Иш самарадорлигини бошқариш ҳамда ташкилий мақсад ва вазифаларни муҳокама қилиш.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатишнинг мақсад ва вазифаларини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатишнинг энг яхши изчил стандартларини аниқлайдилар, сўнг натижаларни бутун гуруҳга тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар мижозларга доимий, самарали хизмат кўрсатиш учун жамоани ташкил қилиш усулларини аниқлайдилар ва кейин уларни бутун гуруҳга таништирадилар.</li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Гуруҳни бешта кичик гуруҳга бўлинг. Ҳар бир гуруҳ қуйидаги гуруҳни ташкил қилиш талабларидан бирини текширади: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Аниқ уланиш мавжудлигига ишонч ҳосил қилиш.</li> <li>○ Жамоанинг барча аъзолари маҳсулотлар, хизматлар, жараёнлар, ҳуқуқий ва тартибга солувчи талаблар билан таниш эканлигига ишонч ҳосил қилиш.</li> <li>○ Мурожаатлар ва шикоятлар учун аниқ тартиблар белгилаш.</li> <li>○ Жамоанинг тартиб ва қоидаларга амал қилишини таъминлаш.</li> <li>○ Жамоа аъзоларига мустақил фикр юритиш ва мижозни биринчи ўринга қўйиш имкониятини бериш.</li> </ul> </li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар натижаларни бутун гуруҳга тақдим этадилар.</li> </ul>
Якуний машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>



Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Дарсдан ташқари мустақил иш	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Аввалги беш гуруҳда, ўқувчилар гуруҳнинг энг яхши мижозларга хизмат кўрсатишини таъминлаш учун қандай қилиб супервайзер сифатида омборхонадаги жамоани бошқаришини ҳал қиладилар. Ҳар бир гуруҳ, қуйидагиларга эътибор қаратиб, тадқиқ қиладилр: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ўқитиш.</li> <li>○ Мукофот ва эътироф.</li> <li>○ Технологиялар.</li> <li>○ Қимматли қоғозлар, мижозлар ва олдинги натижалар тўғрисидаги маълумотлар.</li> <li>○ Сиёсат, жараёнлар ва хизмат кўрсатиш стандартлари тўғрисидаги ташкилий маълумотлар.</li> </ul> </li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	8 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчилар блан танишиш ва мижозларга хизмат кўрсатиш гуруҳини бошқариш.</li> <li>• Баҳолаш дафтарининг 2-топшириғини баҳолаш бўйича ўқувчиларга фикр билдириш.</li> <li>• Ўқувчилар ўзлаштиришини текшириш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7-дарсга оид эслатмалар.</li> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• Ўқувчининг 7-дарсда Дарсдан ташқари мустақил иши.</li> <li>• А3-топшириғини баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Иш жараёни ҳақида ҳисобот</li> <li>• Баҳолаш қайдлари.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> </ul>
Асосий машқ (65 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар доимий равишда мижозларга хизмат кўрсатишни таъминлаш учун раҳбар ўз жамоасини қандай кузатиб бориши бўйича ўз-ўзини бошқаришдан ташқари дарсларни давом эттирадилар, тўлдирадилар ва тақдим этадилар.</li> </ul>
Якуний машқ (100 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> ҳар бир ўқувчига тараққиётнинг индивидуал шарҳини беринг, жумладан, баҳолаш учун ишчи дафтарининг 2-топшириғи.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш
<b>Дарс рақами</b>	9 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларни баҳолаш учун ишчи дафтарининг 3b топшириғига иш талаблари билан таништириш.</li> <li>• Ўқувчиларни мижозларга доимий хизмат кўрсатишга таъсир кўрсатадиган саволлар билан таништириш.</li> <li>• Экспедиторлик корхонаси/омборига ташриф буюриш учун ўқувчиларни тайёрлаш</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 7 ва 8-дарсларга оид эслатмалар.</li> <li>• 3b топшириғини баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска.</li> <li>• Икки ва ундан ортиқ резина шарлар / ҳаво шарлари</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
--------------------------	---

Калит: **МР:** Машқлар рўйхати; **ФС:** Форма шаблони; **ТС:** Тақдимот слайдлари

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар				
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> </ul>				
Асосий машқ (105 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар тўпни битта жамоа аъзосидан бошқасига қўл ишлатмасдан узатадиган ўйин ўйнайдилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар ўйинни баҳолайдилар ва асосий фикрларни аниқлайдилар. Кейинчалик улар мижозларга доимий хизмат кўрсатишга таъсир қилувчи ички муаммоларни таҳлил қиладилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар омбор билан боғлиқ муаммоларнинг мижозларга хизмат кўрсатишга таъсир қилиши ва нима, қачон, ким, қандай, нима учун, қаерда саволларини таҳлил қиладилар. Кейин қуйидаги мисолда жадвални тўлдирадилар. <table border="1" data-bbox="564 1093 1358 1384"> <tbody> <tr> <td data-bbox="564 1093 963 1317"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишга таъсир қилувчи муаммолар – нима, қачон, қаерда, ким</li> </ul> </td> <td data-bbox="963 1093 1358 1317"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Таҳлил – қандай ва нима учун таъсир кўрсатади, нима, қачон, қаерда, ким</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 1317 963 1384"> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> </td> <td data-bbox="963 1317 1358 1384"> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> ўқувчилар хулосалари билан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишга таъсир қилувчи муаммолар – нима, қачон, қаерда, ким</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таҳлил – қандай ва нима учун таъсир кўрсатади, нима, қачон, қаерда, ким</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>• Мижозларга хизмат кўрсатишга таъсир қилувчи муаммолар – нима, қачон, қаерда, ким</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таҳлил – қандай ва нима учун таъсир кўрсатади, нима, қачон, қаерда, ким</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>				
Якуний машқ (60 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> <li>• <b>Гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш рўйхатини ва кейинги дарсда экспедитор/омборга ташриф буюриши учун саволлар рўйхатини тузадилар.</li> </ul>				
Дарсдан ташқари мустақил иш	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчилар жуфтлик фаолиятида аниқланган муаммоларни ички ва ташқи муаммоларга ажратадилар.</li> </ul>				

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	10 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<p>Ўқувчиларни қуйидагилар билан таништириш:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Омбор хизматларини тақдим этилишини назорат қилиш.</li> <li>• Мижозларга доимий хизмат кўрсатишни таъминлашга таъсир кўрсатувчи келгуси муаммолар.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 3-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска.</li> <li>• 9-дарсга оид эслатмалар.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> <li>• Ташриф буюриш ҳужжатлари.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФШ:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Ўтган дарсни сарҳисоб қилинг.</li> </ul>
Асосий машқ (100 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ташриф буюриш:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш ҳолатларини ва уларнинг ишини кузатиш учун омборга ташриф буюрадилар ва олдинги дарсда тайёрланган назорат рўйхати/саволларидан фойдаланадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар ташриф давомида кўрган нарсаларни муҳокама қиладилар, айниқса: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Расмий вазиятларда.</li> <li>○ Тақдим этилган хизматлар стандартида.</li> <li>○ Назорат даражасида.</li> </ul> </li> </ul>
Яқуний машқ (65 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Модул таркибида келтирилган кейинги масалаларни кўриб чиқиш.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар ички ва ташқи муаммолар ўртасидаги фарқни текширадилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> муаммоларни ҳал қилиш учун қўйидаги усулларни аниқланг: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Аниқ сиёсат ва мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари.</li> <li>○ Алоқанинг аниқ йўл ва усуллари.</li> <li>○ Раҳбариятнинг ўз вақтида аралашуви.</li> <li>○ Тегишли ходимларни танлаш ва тегишли лавозимга қўйиш.</li> <li>○ Кадрларни тегишли ҳолда ўқитиш.</li> </ul> </li> <li>• <b>Кичик гуруҳларда/жуфтликларда машқ:</b> Ўқувчилар юқоридаги усуллардан бирини ўрганадилар ва мижозларга доимий хизмат кўрсатишга таъсир қиладиган муаммоларни ҳал қилишда қандай ёрдам беришини тушунтирадилар. Ўқувчилар ўз хулосаларини бутун гуруҳга тақдим этадилар.</li> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	11 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<p>Ўқувчиларни қуйидагилар билан таништириш:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишга таъсир кўрсатадиган муаммоларни қандай ҳал қилиш мумкин.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишни бошқариш талаблари.</li> </ul>
------------------------	--

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 10-дарсга оид эслатмалар.</li> <li>• За ва Зб топшириқларини баҳолаш бўйича ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	



Машқлар	Ўқитувчи қайдлар				
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблардан фойдаланиб, аввалги дарсни (шу жумладан, якуний мунозарани) такрорланг.</li> </ul>				
Асосий машқ (150 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар ўзларини омбор раҳбари деб биладилар ва мижозларга хизмат кўрсатиш муаммоларини, уларни бошқариш усулларини аниқлайдилар, қуйидаги жадвални намуна сифатида тўлдирдилар. <table border="1" data-bbox="600 725 1295 1106"> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 725 948 909"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ масалалар.</b></li> </ul> </td> <td data-bbox="948 725 1295 909"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Хизмат кўрсатиш масалаларини ҳал қилиш усуллари</b></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 909 948 1106"> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> </td> <td data-bbox="948 909 1295 1106"> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар олдинги дарс натижаларини бутун гуруҳга тақдим этиши керак.</li> <li>• Ўқувчилар баҳолаш учун 3-топшириқни бажарадилар ва топширадилар.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ масалалар.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Хизмат кўрсатиш масалаларини ҳал қилиш усуллари</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ масалалар.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Хизмат кўрсатиш масалаларини ҳал қилиш усуллари</b></li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>				
Якуний машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>				

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	12 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<p>Ўқувчини қуйидагилар билан таништириш:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтардаги 4-топшириқ.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш.</li> </ul>
------------------------	--

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 10 ва 11-дарсларга оид эслатмалар.</li> <li>• 4-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтари.</li> <li>• 4-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтариининг тақдимоти (ТС).</li> <li>• Интернетга уланган компьютарлар.</li> <li>• Мижозлар сўровига оид намуналар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар										
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарсларнинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> </ul>										
Асосий машқ (85 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> баҳолаш учун ишчи дафтарида 4-топшириқнинг талабларини тушунтиринг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар бошқа фойдаланувчилар шарҳларининг аҳамиятини муҳокама қиладилар.</li> <li>• <b>Мустақил бажариш учун машқ:</b> ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш мониторинги ва мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш усулларини аниқлайдилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Ўқувчилар олдинги машқдан олган хулосалари юзасидан бутун гуруҳ билан бўлишадилар. Ўқувчилар аниқланган усулларни мисол сифатида қуйидаги жадвал ёрдамида норасмий ва расмий усулларга ажратадилар. <table border="1" data-bbox="552 1196 1369 1326"> <thead> <tr> <th data-bbox="552 1196 962 1261">• Расмий усуллар</th> <th data-bbox="962 1196 1369 1261">• Норасмий усуллар</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="552 1261 962 1326">•</td> <td data-bbox="962 1261 1369 1326">•</td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Расмий ва норасмий усулларнинг афзалликлари ва камчиликлари ўртасидаги фарқларни муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар харидорларнинг турли хил сўровларини аниқлайдилар ва улар фойдаланишга яроқли бўлганда, қуйидаги жадвални намуна сифатида тўлдирадилар. <table border="1" data-bbox="552 1740 1369 1930"> <thead> <tr> <th data-bbox="552 1740 962 1805">• Сўров тури</th> <th data-bbox="962 1740 1369 1805">• Тўғри фойдаланиш</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="552 1805 962 1870">•</td> <td data-bbox="962 1805 1369 1870">•</td> </tr> <tr> <td data-bbox="552 1870 962 1930">•</td> <td data-bbox="962 1870 1369 1930">•</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	• Расмий усуллар	• Норасмий усуллар	•	•	• Сўров тури	• Тўғри фойдаланиш	•	•	•	•
• Расмий усуллар	• Норасмий усуллар										
•	•										
• Сўров тури	• Тўғри фойдаланиш										
•	•										
•	•										

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Яқуний машқ (80 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Кичик гуруҳларда машқ:</b> ўқувчилар мижозлар ўртасида сўровномалар тузадилар (ички, ташқи, онлайн).</li> <li>● Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>
Дарсдан ташқари мустақил иш	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ўқувчилар ўз сўровларини яқунлайдилар.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	13 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларни ўз тадқиқотларини тақдим этишга имконият бериш.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш ва мониторинг қилиш учун маълумотлардан фойдаланиш билан таништириш.</li> <li>• Ўқувчиларни ушбу тадқиқотларни таҳлил қилиш билан таништириш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 12-дарсга оид эслатмалар.</li> <li>• Иш жараёни ҳақида ҳисобот.</li> <li>• Маълумот тўплаш, тақдим этиш ва таҳлил қилиш бўйича тақдимот (ТС).</li> <li>• Таҳлил қилиш учун тасодифий маълумотлар.</li> <li>• Баҳолаш қайдлари.</li> <li>• 4-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> </ul>
Асосий машқ (95 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Оддий форматда маълумотларни тўплаш ва тақдим этишнинг муҳимлигини тушунтириш, айниқса, қўйидаги саволларни қамраб олинг: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Нима учун маълумотларни тўплашингиз мумкин.</li> <li>○ Маълумотлар кимга керак.</li> <li>○ Маълумотлар қачон йиғилиши керак.</li> <li>○ Маълумотлар қаерда тўпланиши керак.</li> </ul> </li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Маълумотларни таҳлил қилиш ва тақдим этиш усуллари тушунтириш.</li> <li>• Ўқувчилар бутун гуруҳ учун яратилган графикларни тақдим этадилар ва ишлатиладиган форматларни асослайдилар.</li> </ul>
Якуний машқ (70 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланиш.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ҳар бир ўқувчига ўзлаштиришнинг алоҳида кузатувини тақдим этиш, шу жумладан, баҳолаш учун ишчи дафтарининг 3-топшириғи ҳақида фикр-мулоҳазаларни ҳам.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	14 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатишни баҳолаш учун маълумотлардан фойдаланишбилан таништириш.</li> <li>• Ўқувчилар учун 4-топшириқни бажариш ва юбориш.</li> </ul>
------------------------	--

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 13-дарсга оид эслатмалар.</li> <li>• 4-топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска.</li> <li>• Баҳолаш ҳужжатларини тақдим этиш.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
--------------------------	---

Калит: **МР:** Машқлар рўйхати; **ФС:** Форма шаблони; **ТС:** Тақдимот слайдлари

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарсларнинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> </ul>
Асосий машқ (150 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Йиғилган маълумотлар норматив талабларга риоя қилинганлигини қандай аниқлаши мумкинлигини муҳокама қилинг. Харажатлар ва фойда мувозанатини муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар ўзларини омборхона бошлиғи сифатида намоён этадилар ва қуйидаги соҳалардан бирини кузатиш учун тўпланиши керак бўлган маълумотларни кўриб чиқадиладар: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Юк ташиш вақти.</li> <li>2 Мижозлар эҳтиёжини қондириш самарадорлиги.</li> <li>3 Муаммоларни ҳал қилиш ва шикоятларни қондириш.</li> <li>4 Мижозларнинг қониқиш даражаси.</li> <li>5 Тақдим этилаётган хизматларнинг умумий сифати.</li> </ol> </li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар натижаларни бутун гуруҳга тақдим этадилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар қуйидаги соҳаларда 100 дан сохта мониторинг маълумотларини яратадилар: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 юк ташиш вақти.</li> <li>2 мижозлар эҳтиёжини қондириш самарадорлиги.</li> <li>3 муаммоларни ҳал қилиш ва шикоятларни қондириш.</li> <li>4 Мижозларнинг қониқиш даражаси.</li> <li>5 Тақдим этилаётган хизматларнинг умумий сифати.</li> </ol> </li> </ul>



Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар бошқа ўқувчилар уларга танлаган форматидан фойдаланган ҳолда тақдим этган ва керак бўлган маълумотларни тақдим этадилар: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Тақдимот усулини асослаш.</li> <li>○ Бу хизмат кўрсатишни яхшилаш учун қандай фойдаланилишини тушунтириш.</li> </ul> </li> <li>● Ўқувчилар баҳолаш учун ишчи дафтарининг 4-топшириғини яқунлаб топширадилар.</li> </ul>
Якуний машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	15 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<p>Ўқувчини қуйидагилар билан таништириш:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мижозлар кўникмалари ва хатти-ҳаракати.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишни таъминлашда фойдаланиладиган кутилаётган алоқа даражалари.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишда таъминлашда фойдаланиладиган кутилаётган шахслараро кўникма ва хатти-ҳаракатлар.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 1-5 ва 12-14 дарслар учун эслатмалар.</li> <li>• 5a ва 5b топшириқларини баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарида 5a ва 5b (ТС) топшириқларининг тақдимоти.</li> <li>• Расмлар, ручкалар ва қоғоз варақлар.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан тушунтириш.</li> <li>• 3-5-дарсларни умумлаштириб, 3-дарсга алоҳида эътибор қаратинг ва савол-жавоблардан фойдаланиб, улар С ўқув мақсадига эришига қандай ҳисса қўшаётганини билиб олинг.</li> </ul>
Асосий машқ (150 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Ўқувчиларга баҳолаш учун ишчи дафтаридаги 5-топшириқ талабларини тушунтиринг.</li> <li>• <b>Жуфтликлардаги/кичик гуруҳлардаги машқ:</b> Ўқувчилар омборда мижозларга хизмат кўрсатишнинг одатий ҳолатларини аниқлайдилар ва натижаларни бутун гуруҳ билан бўлишадилар. Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш вазиятларида ишлатиладиган барча тегишли алоқаларни аниқлайдилар ва натижалар юзасидан бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Жуфтликда бажариладиган машқлар:</b> ўқувчилар кейинги ўйинни “Кўринмас расм” билан якунлайдилар.</li> </ul> <div data-bbox="555 1173 1369 1964" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Кўринмас расм</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ҳар бир жуфтликнинг А ва Б ўқувчилари яқин жойлашиб ўтирадилар.</li> <li>2 А ўқувчига расм беринг. Б ўқувчисини бўш варақ ва ручка билан таъминланг. А ўқувчиси Б ўқувчисига расмни <b>кўрсатмаслиги керак</b>.</li> <li>3 А ўқувчи тасвирни билдирадиган <b>сўзларни ишлатмасдан</b> тасвирлайди. Масалан, расмда шар устида турган фил акс эттирилган. А ўқувчи “шар устида турган филни чизинг” деб айта олмайди, лекин бунинг ўрнига мақсадга эришиш учун бошқа кўрсатмалардан фойдаланиши керак, масалан, “варақнинг юқори қисмининг учдан икки қисмига 20 см диаметрли доира чизиб, сўнгра тепага кичикроқ доирани чизинг...”</li> <li>4 Б ўқувчиси А ўқувчиси тасвирланган нарсани чизади.</li> </ol> </div>

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар																							
	<p>5 Белгиланган вақт ўтганидан сўнг, расм кўриб чиқилади ва иккала гуруҳ аъзолари асл расм ва чизилган расмни кўрадилар.</p> <p>Ўйиннинг мақсади – мулоқот ва тилга эътибор беришдир.</p> <p>Яқуний расм камдан-кам ҳолларда асл расмга ўхшайди. Ҳатто икки киши битта нарсани гапираётган бўлса ҳам, ўқувчилар кўрсатмаларнинг талқини қандай фарқ қилиши мумкинлигини билиб олиши мақсадга мувофиқдир.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар мижозларга хизмат кўрсатиш вазиятларида ишлатиладиган барча тегишли шахслараро ва хулқ кўникмаларни аниқлайдилар. Дарс бошида аниқланган мижозларга хизмат кўрсатишнинг ҳар бир ҳолати учун ҳар бир жуфтлик ўз гуруҳи билан бўлишган ҳолда иккита қисқа кейс-стади мисолларини ишлаб чиқадилар.</li> <li>• <b>Гуруҳларда машқ:</b> Ўқувчилар ҳар бир жуфт томонидан аниқланган мижозларга хизмат кўрсатиш вазиятларида ишлатиладиган тегишли шахслараро ва хулқ кўникмаларни аниқлайдилар. Қуйидаги мисолда кўрсатилгандек, уларни жадвалда келтиринг.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="555 1335 1356 2051"> <thead> <tr> <th data-bbox="555 1335 756 1424">Кейс-стади</th> <th data-bbox="756 1335 963 1424">Мулоқот</th> <th data-bbox="963 1335 1171 1424">Шахслараро кўникмалар</th> <th data-bbox="1171 1335 1356 1424">Хулқ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="555 1424 756 1877">1. Мижоз етказиб берилган буюртманинг ярми етишмаётганлигини хабар қилиш учун қўнғироқ қилади</td> <td data-bbox="756 1424 963 1877">Овознинг мулозаматли оҳангидан фойдаланинг Очиқ ва ёпиқ саволлардан фойдаланинг Фаол тинглашни намойиш қилинг</td> <td data-bbox="963 1424 1171 1877">Ижобий муносабат Кетма-кетликда жавоб беринг</td> <td data-bbox="1171 1424 1356 1877">Телефон орқали ўз вақтида жавоб бериш Ёрдам таклиф этиш Ижобий бўлинг Ҳурмат кўрсатинг</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1877 756 1939">2.</td> <td data-bbox="756 1877 963 1939"></td> <td data-bbox="963 1877 1171 1939"></td> <td data-bbox="1171 1877 1356 1939"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1939 756 2002">3.</td> <td data-bbox="756 1939 963 2002"></td> <td data-bbox="963 1939 1171 2002"></td> <td data-bbox="1171 1939 1356 2002"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 2002 756 2051">4.</td> <td data-bbox="756 2002 963 2051"></td> <td data-bbox="963 2002 1171 2051"></td> <td data-bbox="1171 2002 1356 2051"></td> </tr> </tbody> </table>				Кейс-стади	Мулоқот	Шахслараро кўникмалар	Хулқ	1. Мижоз етказиб берилган буюртманинг ярми етишмаётганлигини хабар қилиш учун қўнғироқ қилади	Овознинг мулозаматли оҳангидан фойдаланинг Очиқ ва ёпиқ саволлардан фойдаланинг Фаол тинглашни намойиш қилинг	Ижобий муносабат Кетма-кетликда жавоб беринг	Телефон орқали ўз вақтида жавоб бериш Ёрдам таклиф этиш Ижобий бўлинг Ҳурмат кўрсатинг	2.				3.				4.			
Кейс-стади	Мулоқот	Шахслараро кўникмалар	Хулқ																					
1. Мижоз етказиб берилган буюртманинг ярми етишмаётганлигини хабар қилиш учун қўнғироқ қилади	Овознинг мулозаматли оҳангидан фойдаланинг Очиқ ва ёпиқ саволлардан фойдаланинг Фаол тинглашни намойиш қилинг	Ижобий муносабат Кетма-кетликда жавоб беринг	Телефон орқали ўз вақтида жавоб бериш Ёрдам таклиф этиш Ижобий бўлинг Ҳурмат кўрсатинг																					
2.																								
3.																								
4.																								

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Тушунганларингизни текшириш учун натижани мустаҳкамланг.</li> </ul>
Якуний машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Таълимни текшириш учун савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> </ul>
Дарсдан ташқари мустақил иш	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчилар баҳолаш учун ишчи дафтарида 5-топшириқни бажаришга тайёргарлик кўрадилар, мижозларга хизмат кўрсатишнинг кутилаётган стандартларини таҳлил қилиш ва ишчи дафтаридаги баҳолаш бўйича 5а-топшириқни қўллаб-қувватлаш учун тузиш орқали тайёрлайдилар.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	16 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатиш доирасида сўровлар, муаммолар ва шикоятларни ҳал қилиш жараёни билан таништириш.</li> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 4-топшириғи ҳақида ўқувчиларга фикрлар билдириш.</li> <li>• Алоҳида ўқувчиларнинг муваффақиятини текшириш учун.</li> <li>• Иш тажрибасининг бир қисми сифатида, ўқувчиларни мижозларга хизмат кўрсатишни таъминлаш билан таништириш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 5a ва 5b топшириқни баҳолаш учун ишчи дафтар.</li> <li>• 15-дарсга оид эслатмалар.</li> <li>• Ишчи дафтарининг 5b (ТС) топшириғини тайёрлаш бўйича тақдимот.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерфаол доска.</li> <li>• Баҳолаш қайдлари.</li> <li>• Иш жараён ҳақида ҳисобот.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
--------------------------	---

Калит: **МР:** Машқлар рўйхати; **ФС:** Форма шаблони; **ТС:** Тақдимот слайдлари

Машқ	Ўқитувчи қайдлар										
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифлари билан танишиш.</li> <li>• Савол-жавоблар ёрдамида олдинги дарсни такрорланг.</li> </ul>										
Асосий машқ (120 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Мустақил бажариш учун машқ:</b> Ўқувчилар охириги марта хизмат / маҳсулот ҳақида шикоят қилган вазиятни ва ўша пайтда ҳис-туйғуларини эслайдилар. Ўқувчилар қуйидаги жадвалга ўхшаш жадвални тўлдирдилар. <table border="1" data-bbox="557 676 1342 824"> <thead> <tr> <th data-bbox="557 676 949 768">Мижозларга хизмат кўрсатиш вазияти</th> <th data-bbox="949 676 1342 768">Ҳис-туйғулар</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="557 768 949 824"></td> <td data-bbox="949 768 1342 824"></td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>• <b>Мустақил бажариш учун машқ:</b> Ўқувчилар қуйидаги мисолда кўрсатилганидек, шикоятни қайта ишлаш усули ҳақида ўз фикрлари ҳақида жадвалига маълумот қўшадилар. <table border="1" data-bbox="557 1003 1342 1227"> <thead> <tr> <th data-bbox="557 1003 839 1167">Мижозларга хизмат кўрсатиш вазияти</th> <th data-bbox="839 1003 1121 1167">Ҳис-туйғулар</th> <th data-bbox="1121 1003 1342 1167">Улар бун қандай ҳал қилиши керак эди</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="557 1167 839 1227"></td> <td data-bbox="839 1167 1121 1227"></td> <td data-bbox="1121 1167 1342 1227"></td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Тушунишни текшириш ва модулнинг мазмуни қўшилганлигига ишонч ҳосил қилиш учун ўқувчиларнинг олдинги машғулотлар ҳақидаги фикрларини муҳокама қилинг.</li> </ul>	Мижозларга хизмат кўрсатиш вазияти	Ҳис-туйғулар			Мижозларга хизмат кўрсатиш вазияти	Ҳис-туйғулар	Улар бун қандай ҳал қилиши керак эди			
Мижозларга хизмат кўрсатиш вазияти	Ҳис-туйғулар										
Мижозларга хизмат кўрсатиш вазияти	Ҳис-туйғулар	Улар бун қандай ҳал қилиши керак эди									
Якуний машқ (45 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Баҳолаш учун ишчи дафтارينинг 4-топшириғи тўғрисида ўқувчиларга индивидуал фикр беринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш учун ишчи дафтаридаги 5b топшириғини тушунтиринг, ўқувчиларга муаммолар, сўровлар ва шикоятларни ҳал қилиш учун бир қатор процедураларни ишлаб чиқишга тайёргарлик кўриш учун ёрдам беринг.</li> </ul>										
Дарсдан ташқари мустақил иш	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчилар баҳолаш учун ишчи дафтارينинг 5-топшириғига тайёргарлик кўришни давом эттирмақдалар, муаммолар, сўровлар ва шикоятларни ҳал қилиш учун мижозларга хизмат кўрсатишнинг кутилаётган стандартларини ўрганиб чиқмақдалар, сўнгра 5b-топшириқни қўллаб-қувватлаш учун стандартлар яратмақдалар.</li> </ul>										

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	17 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5-топшириқ бўйича ўқувчиларни амалий баҳолаш учун ташкил қилинг.</li> <li>• Амалий баҳолаш сценарийсига ўқувчининг кириши.</li> <li>• Мижозларга хизмат кўрсатишни назорат қилиш вақтида ўқувчиларни баҳолаш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Манбалар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 1,2,3 ва 16-дарсларга оид эслатмалар.</li> <li>• Амалий баҳолаш бўйича ишчи дафтарининг 5а топшириғи учун, шу жумладан, ротация/бажариш жадвали (ТС) учун тақдимот.</li> <li>• Ўз фаолияти шарҳи бўйича тақдимот.</li> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5а ва 5b топшириқлари.</li> <li>• 15-дарсдан сўнг дарсдан ташқари мустақил иш ёрдамида мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари.</li> <li>• 16-дарсдан ташқари мустақил иш дарси якуни бўйича ўқувчиларнинг муаммолар, сўровлар ва шикоятларни ҳал қилиш тартиби.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, флип-чартлар/интерактив доска.</li> <li>• Амалий кузатув: ҳужжатларни баҳолаш.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФШ:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	



Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
<p>Бошланғич машқ (45 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан танишиш.</li> <li>• 1,2,3 ва 16-дарсларни умумлаштиринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5a топшириғини амалий баҳолашни тушунтиринг. Ўқувчилар амалий баҳолаш учун вақт талаб қилинмагандса, ўз вақтини қандай ишлатиш кераклигини тушунтиринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Ўқувчиларнинг алоқа назорати ва гуруҳ томонидан мижозларга хизмат кўрсатишнинг иккита вазияти учун фойдаланиладиган шахслараро кўникмалар бўйича ўз иш фаолиятини қандай таҳлил қилиши мумкинлигини тушунтиринг.</li> </ul>
<p>Асосий машқ (90 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Кузатув қайдларидан фойдаланган ҳолда, ўқувчилар ўз гуруҳини омборда мижозларга хизмат кўрсатишни таъминлашда қандай назорат қилишини баҳоланг .</li> </ul>
<p>Якуний фаолият (45 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Якун:</b> Барча ўқувчиларнинг тўғри ҳужжатлар ва далилларга эга эканлигига ишонч ҳосил қилиб, баҳолаш якуний муҳокамасини тақдим этинг.</li> </ul>
<p>Дарсдан ташқари мустақил иш</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчилар ўз натижаларини амалий баҳолашда баҳолайдилар, сўнгра муаммоларни, сўровларни ва шикоятларни ҳал қилиш учун бир қатор процедураларни ишлаб чиқиш мақсадида баҳолаш учун ишчи дафтарнинг 5b топшириғига тайёрликни давом эттирадилар .</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson ВТЕС Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	18 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчиларни баҳолаш учун ишчи дафтарчасининг 5а топшириғини бажаришини таъминлаш.</li> <li>• 2-модулни қайта кўриб чиқиш: Жамоа бошқаруви ва уни омбор муҳитида назорат қилиш.</li> <li>• Ўқувчини ишчи дафтарининг баҳолаш 5b топшириғи билан таништириш: мижозларга хизмат кўрсатишда муаммоларни, сўровларни ва шикоятларни ҳал қилишни назорат қилиш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-ва 4-модул спецификацияси.</li> <li>• 16-дарс эслатмалари.</li> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5а ва 5b топшириқлари.</li> <li>• Муаммолар, саволлар ва шикоятларни ҳал қилиш учун мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари.</li> <li>• Ёзув усули, масалан, фип-чартлар/интерфаол доска.</li> <li>• Ҳужжат юритилишини амалий баҳолаш.</li> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5b-топшириғи, шу жумладан ротация/ижро графигини (ТС) амалий баҳолаш бўйича тақдимот.</li> <li>• Баҳолаш тақдимоти қайдлари.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсади ва вазифалари билан таништириш.</li> <li>• Савол-жавоблардан фойдаланиб, 16-дарсни умумлаштиринг.</li> <li>• Амалий баҳолаш учун ротацияни жорий этиш.</li> <li>• Ўтган дарс бўйича хулоса қилинг.</li> </ul>
Асосий машқ (120 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Кузатув қайдларидан фойдаланиб, ўқувчиларни омбор гуруҳининг учта аъзосини бошқараётганлиги учун баҳоланг, уларнинг ҳар бири қуйидаги рўйхатдаги битта бандни ҳал қилади: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ҳамкасбингиз сабаб бўлган муаммо.</li> <li>○ Ички мижоздан сўров.</li> <li>○ Ташқи мижознинг шикояти.</li> </ul> </li> </ul>
Якуний машқ (45 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тренингни текшириш учун 16 та савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Ўқувчилар баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5-топшириғи учун далилларни тўплайдилар ва тақдим этадилар.</li> </ul>
Дарсдан ташқари мустақил иш	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўқувчилар қуйидагиларга диққатини жамлаб такрорлайдилар: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SWOT-таҳлили.</li> <li>○ Циклни такомиллаштириш.</li> </ul> </li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	19 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 6-топшириғи билан ўқувчини таништириш.</li> <li>• Ўқувчиларга SWOT таҳлилини жамоанинг самарадорлиги учун фойдаланишни кўриб чиқишга имкон беринг.</li> <li>• (IDPs) индивидуал ривожланиш режалари билан ўқувчини таништириш.</li> <li>• Ўқувчиларни индивидуал ривожланиш режалари қиймати билан таништириш.</li> <li>• Ўқувчиларга мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилашни тан олиш усуллари билан таништириш.</li> <li>• Баҳолаш учун ишчи дафтарида ўқувчиларга 5-топшириқ бўйича фикр-мулоҳазаларни тақдим этинг.</li> <li>• Ўқувчиларнинг ҳозирги кунга қадар эришган ютуқлари ҳақида умумий маълумот.</li> </ul>
------------------------	--

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 1-18-дарсларга оид эслатмалар.</li> <li>• 6-баҳолаш китобининг вазифаси.</li> <li>• Баҳолаш бўйича ишчи дафтарининг 6-топшириғи тақдимоти (ТС).</li> <li>• Баҳолаш қайдлари.</li> <li>• Ўқувчиларнинг ютуқлари тўғрисида ҳисобот.</li> <li>• Интернетга уланган компьютерлар .</li> </ul>
--------------------------	---

Калит: **MP:** Машқлар рўйхати; **ФС:** Форма шаблони; **ТС:** Тақдимот слайдлари

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
<p>Бошланғич машқ (20 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсади ва вазифалари билан танитириш.</li> <li>• 16 та савол-жавоблардан фойдаланиб, олдинги барча дарсларни (асосан 18-дарсни) умумлаштиринг.</li> <li>• Амалий натижаларни баҳолашнинг қисқача мазмуни.</li> </ul>
<p>Асосий машқ (110 дақиқа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5a ва 5b топшириғи бўйича гуруҳ мулоҳазаларини тақдим этинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги тақдимот:</b> Баҳолаш учун ишчи дафтарининг 6-топшириғи бўйича ишчи дафтар таркибини тақдим этинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Мижозларга хизмат кўрсатишни таъминлашда жамоавий самарадорликни SWOT таҳлилидан фойдаланишни муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар индивидуал ривожланиш режаларини тузишнинг беш сабабини аниқлайдилар, сўнг натижаларни бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• <b>Жуфликда бажариладиган машқлар:</b> Ўқувчилар жамоанинг ишлашидаги ҳар қандай бўшлиқни мижозларга хизмат кўрсатиш стандартларига мувофиқ равишда баҳолайдилар.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Шахсий ривожланиш режаларининг мазмунини муҳокама қилинг.</li> <li>• <b>Мустақил бажариш учун машқ:</b> Ўқувчилар баҳоланган жамоанинг учта аъзоси учун индивидуал ривожланиш режасини тузадилар ва омборда мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилашни аниқлаш усулларини аниқлайдилар ва кейин ўз натижаларини бутун гуруҳ билан бўлишадилар.</li> <li>• Ўқувчилар 6-топшириқни бажардилар ва топширдилар, кейин барча топшириқлар учун барча далиллар тақдим этилганлигига ишонч ҳосил қилинг.</li> </ul>

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Якуний машқ (50 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тренингни текшириш учун 16 та савол ва жавоблардан фойдаланинг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Баҳолаш учун 5-топшириқ ишчи дафтарига гуруҳни баҳолаш бўйича фикр-мулоҳазаларни қолдиринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ҳар бир ўқувчига тараққиётнинг индивидуал текширувини, шу жумладан, баҳолаш учун ишчи дафтарининг 5-топшириғини баҳолаш бўйича индивидуал мулоҳазаларни тақдим этинг.</li> </ul>

## Дарс режаси

<b>Малака</b>	Pearson BTEC Ўзбекистон 4-даража Омбор назорати соҳаси бўйича малака
<b>Модул</b>	4-Модул: Омборда мижозларга хизмат кўрсатиш.
<b>Дарс рақами</b>	20 (3 соат)

<b>Дарс мақсадлари</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Барча вазифаларни бажариш.</li> <li>• Ўқувчиларнинг ўзлаштиришини кўриб чиқиш.</li> <li>• Якуний модулни тугатиш.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Ресурслар рўйхати</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Модул спецификацияси.</li> <li>• 1-19 дарсларига оид эслатмалар.</li> <li>• Баҳолаш бўйича ишчи дафтар.</li> <li>• Иш жараёни ҳақида ҳисобот.</li> <li>• Қайдлар тақдимотини баҳолаш.</li> </ul>
Калит: <b>МР:</b> Машқлар рўйхати; <b>ФС:</b> Форма шаблони; <b>ТС:</b> Тақдимот слайдлари	

Машқлар	Ўқитувчи қайдлар
Бошланғич машқ (15 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дарснинг мақсад ва вазифалари билан таништириш.</li> <li>• Олдинги дарсларни сарҳисоб қилинг.</li> </ul>
Асосий машқ (135 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ўқитувчи бошчилигидаги муҳокама:</b> Баҳолаш бўйича 6-топшириқни ишчи дафтар томонидан баҳоланиш бўйича фикрларни қолдиринг.</li> <li>• <b>Ўқитувчи-ўқувчи якка тартибда:</b> Ҳар бир ўқувчининг ишини муҳокама қилинг ва баҳолаш учун иш дафтарининг 6-топшириғи бўйича ўз фикрингизни билдиринг. Ушбу охириги дарсда қайта топшириш имкониятлари тўғрисида келишиб олинг.</li> <li>• <b>Баҳоловчи машқ:</b> Зарурият бўлганда, ўқувчилар баҳолаш топшириқларини қайта топширадилар.</li> </ul>
Якуний машқ (30 дақиқа)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Якун:</b> Модулнинг мазмунини умумлаштириш ва ўқувчилар сўрашни истаган ҳар қандай саволларга жавоб бериш учун модулнинг якуний дарсини ўтказинг.</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 978-1-4469-6331-9  
9 781446 963319 >