

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение
квалификации в сфере

профессиональных НАВЫКОВ

Учебно-методический материал

Выпуск 2



Edexcel, BTEC и LCCI квалификации

Квалификации Edexcel, BTEC и LCCI предоставлены компанией Pearson, которая является крупнейшей организацией в Великобритании, присуждающей сертификаты. Компания предлагает академические и профессиональные квалификации, признанные во всем мире и прошедшие сравнительный анализ. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, посетите наш сайт квалификаций по адресу qualification.pearson.com. Кроме того, вы можете связаться с нами, используя контактную информацию на нашей странице по адресу qualification.pearson.com/contactus

О Pearson

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

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

Выпуск 2 – это обновленная версия, которая включает *Модуль 4 Развитие лидерских навыков на рабочем месте*.

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

Вся информация в этом документе верна на момент публикации.

ISBN 978 1446 96494 1

Все материалы в этой публикации являются собственностью
© Pearson Education Limited 2020

Содержание

Введение	1
Модуль 1: Самооценка выполнения работы	3
Руководство по обучению	3
Схема работы	7
План урока	15
Модуль 2: Обслуживание клиентов	33
Руководство по обучению	33
Схема работы	37
План урока	47
Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами	65
Руководство по обучению	65
Схема работы	69
План урока	81
Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте	105
Руководство по обучению	105
Схема работы	108
План урока	117

Введение

Этот буклет является дополнением к спецификации ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков. Спецификация расскажет вам, что нужно преподавать и что нужно оценивать. В этом буклете вы найдете предложения и идеи относительно того, как вы можете это сделать.

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

Этот буклет представит вам:

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

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

В руководстве по обучению, приведенном в этом буклете, содержится информация о том, что необходимо учитывать при планировании предоставления квалификации, в том числе:

- структура вашей квалификации;
- как вы можете построить квалификацию для своих учащихся,
- предложения о том, как вы можете связаться с соответствующими работодателями;
- информация о другой поддержке и доступных ресурсах.

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

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

Модуль 1: Самооценка выполнения работы

Руководство по обучению

Ознакомление с модулем

Целью этого модуля является рассмотрение знаний, технических и передаваемых навыков, необходимых для трудоустройства и построения карьеры. Учащиеся смогут оценить свою пригодность для некоторых должностей и составить карьерные планы, которые позволят им занимать эти должности.

Учащиеся должны иметь доступ к интернету. Модуль может быть улучшен благодаря приглашению внешних спикеров.

Для изучения цели А учащиеся будут учитывать знания, технические и передаваемые навыки, необходимые для выполнения различных рабочих обязанностей. Информацию можно получить с помощью изучения местных вакансий и с помощью карьерных веб-сайтов. Приглашенные спикеры из соответствующих организаций позволят учащимся напрямую узнать, какие навыки интересуют работодателей.

Для изучения цели В учащимся будет предложено обратиться за поддержкой для улучшения знаний, технических или передаваемых навыков. Следует поощрять учащихся проводить самостоятельное изучение и обеспечивать им доступ к ряду вспомогательных услуги материалов. Это изучение должно включать в себя физические и электронные ресурсы, включая те, которые могут быть предоставлены за пределами школы / колледжа.

Для изучения цели С учащиеся должны быть ознакомлены с концепциями эффективного планирования карьеры. Учащихся следует поощрять к рассмотрению типовых планов карьеры и обсуждению того, насколько эффективными могут быть эти планы. Приглашенные спикеры, которые могут поделиться информацией о своей карьере, помогут мотивировать учащихся и осознать необходимость планирования успешной карьеры.

Начало модуля

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

Модуль 1: Самооценка выполнения работы

Этот модуль поможет учащимся получить знания, технические и передаваемые навыки, которые работодатели требуют при наборе персонала. Затем учащиеся получают возможность разработать эффективные планы карьерного роста, которые позволят им работать в соответствии с этими должностными обязанностями и карьерными целями, основываясь на эффективном анализе своих знаний, технических навыков и передаваемых навыков.

Цель обучения А – Понять, как собственные знания, технические и передаваемые навыки соответствуют требованиям на рабочем месте

- Учащиеся должны уметь распознавать знания, технические навыки и передаваемые навыки, которые обычно необходимы работодателям. Эта осведомленность может быть развита через:
 - изучение, использование веб-сайтов о карьере и приглашений на работу;
 - получение инструкций от работодателей из первых рук;
 - участие в симуляциях, связанных с работой, или с созданием команды;
 - использование инструментов самооценки, таких как личные анкеты.

Цель обучения В – Выявить области для развития, необходимые для достижения успеха на рабочем месте

- Учащиеся должны быть в состоянии распознать свои сильные стороны и области для развития, чтобы участвовать в эффективном планировании карьеры. Эта осведомленность может быть развита через:
 - изучение возможностей для развития знаний, технических навыков и передаваемых навыков в школе / колледже и с помощью книг и онлайн-ресурсов.

Цель обучения С - Планировать развитие знаний и навыков для выбранной профессии

- Учащиеся должны осознавать важность развития карьеры и развивать навыки, которые помогают делать карьеру эффективно. Это может быть достигнуто путем:
 - взаимодействия с работодателями или просмотра тематических видеоклипов с участием профессионалов;
 - рассмотрения планов карьеры других людей и анализ того, насколько эффективными могут быть эти планы.

Ресурсы

<http://www.edx.org>

Этот сайт содержит полезные статьи о проверке навыков и инструменты планирования международного трудоустройства.

www.mindtools.com

Этот сайт содержит информацию о постановке и достижении личных целей.

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

Схема работы

Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Учебные часы	20
Количество уроков	10
Продолжительность уроков	2 часа

Ключи к способу обучения			
ОУ	Оценочное упражнение	ЗМ	Закрепление материала
ПС	Приглашенный спикер	В	Визит
СО	Самостоятельное обучение	ОР	Опыт работы

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	Введение в модуль Термины, знания, передаваемые и технические навыки	ПС	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: представьте модуль. Дайте обзор основных тем, рассматриваемых в модуле, и оценку модуля. • Обсуждение под руководством преподавателя: обсудите с учащимися определения знаний, технических навыков и передаваемых навыков. • Самостоятельное упражнение: используйте веб-сайты вакансий для определения общих слов, используемых работодателями. • Обсуждение под руководством преподавателя: обсудите найденные слова и разбейте их на группы «знания», «технические навыки» или «передаваемые навыки». • Приглашенный спикер: используйте местного работодателя, чтобы рассказать о передаваемых навыках, необходимых для выполнения служебных обязанностей в организации (Если трудно найти спикеров, представитель отдела кадров колледжа будет хорошей альтернативой.) 	<p>Устройства с доступом к интернету.</p> <p>Работодатель в качестве приглашенного спикера.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
2	Передаваемые навыки Знания и технические навыки		<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: резюме предыдущего урока. • Обсуждение под руководством преподавателя: дайте определения передаваемых навыков, приведенных в спецификации. • Самостоятельное упражнение: учащиеся используют карьерные веб-сайты, чтобы определить, как передаваемые навыки соотносятся с рабочими функциями, в которых они заинтересованы. • Обсуждение под руководством преподавателя: расскажите о диапазоне доступных источников информации, чтобы помочь учащимся найти информацию о знаниях и технических навыках. 	Устройства с доступом к интернету.
3	Передаваемые навыки Знания и технические навыки	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: резюме предыдущего урока. • Самостоятельное упражнение: учащиеся работают в небольших группах, изучая рабочие места в конкретных отраслях и определяя необходимые для передачи знания и технические навыки. • Упражнение в группах: учащиеся представляют результаты в классе. 	Устройства с доступом к интернету.
4	Передаваемые навыки Знания и технические навыки Оценка цели обучения А	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: резюме предыдущего урока. • Оценка задания 1: учащиеся выполняют задание 1 в Рабочей тетради для оценки. 	Устройства с доступом к интернету. Рабочая тетрадь для оценки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
5	Передаваемые навыки Знания и технические навыки	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: резюме предыдущего урока. • Демонстрация под руководством преподавателя: представьте ожидаемые результаты и ресурсы, которые будут использоваться в 45-минутной командной работе. • Упражнение в группах: учащиеся выполняют групповое задание. • Обсуждение под руководством преподавателя: выделите знания, технические и передаваемые навыки, используемые учащимися на уроке. • Самостоятельное упражнение / упражнение в группах: учащиеся завершают аудит своей работы в групповом задании, а затем обсуждают это с членами группы. 	Работа в команде. Ресурсы для поддержки командной работы. Инструмент оценки, придуманный преподавателем.
6	Самооценка Оценка цели обучения А (продолжение)	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: резюме предыдущего урока. • Демонстрация под руководством преподавателя: ознакомьтесь с набором методов, которые учащиеся могут использовать для самооценки, в том числе с онлайн-инструментами оценки. • Оценка задания 2: учащиеся выполняют задание 2 в своей Рабочей тетради для оценки. 	Доступ к онлайн-инструментам оценки. Рабочая тетрадь для оценки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
7	Области развития Оценка цели обучения В	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: повторение предыдущего урока. • Обсуждение под руководством преподавателя: о важности рассмотрения областей развития как возможности повысить шансы трудоустройства. Внедрение ряда возможностей для поддержки развития слабых мест. • Упражнение в группах: учащиеся выполняют задание для изучения методов развития знаний, технических и передаваемых навыков в местном и национальном контексте. • Оценка: учащиеся выполняют модуль 1, задачу 3 в своей рабочей тетради для оценки. 	<p>Доступ к ресурсам для поддержки саморазвития.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки.</p>
8	Развитие карьеры	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: повторение предыдущего урока. • Обсуждение под руководством преподавателя: о разнице между работой и карьерой, а также о концепции и преимуществах карьерного роста с использованием конкретных примеров (их собственный опыт, использование опыта приглашенного спикера или тематические видеоролики из интернета). • Самостоятельное упражнение: учащиеся рассматривают свои рабочие должности, выбранные для оценочных заданий 2 и 3, проводят исследование потенциального развития и способы его достижения в этой должности, прежде чем представлять свои выводы классу. 	<p>Устройства с доступом к интернету.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
9	Постановка целей и задач Оценка цели обучения С	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: повторение предыдущего урока. • Обсуждение под руководством преподавателя: о ключевых терминах, используемых при постановке целей, с акцентом на долгосрочные цели и концепцию реализма целей. Приведите примеры реалистичных и нереалистичных целей, попросите группы определить, являются ли они реалистичными или нет, и объясните причины. • Упражнение в группах: учащиеся выполняют упражнение, чтобы определить, что подразумевается под терминами «конкретный, измеримый и ограниченный по времени», определяя, почему это важно. • Обсуждение под руководством преподавателя: поставьте реалистичную долгосрочную цель и обсудите с классом, как разбить ее на более мелкие цели. После разбиения цели обсудите важность каждого используемого термина и почему важно измерять прогресс. • Оценка задания 4: учащиеся выполняют модуль 1, задачу 4 в своей Рабочей тетради для оценки. 	Подготовленные списки целей для обсуждения. Словари. Рабочая тетрадь для оценки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
10	Отзыв и обратная связь		<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: повторение модуля в целом. • Упражнение в группах: учащиеся используют заметки, чтобы перечислить части модуля, которые они считают наиболее или наименее полезными. • Обсуждение под руководством преподавателя: покажите, что «наименее полезные» аспекты все же важны. • Самостоятельное упражнение: учащиеся изучают обратную связь по их оценке. 	Рабочая тетрадь для оценки отзывов. Заметки.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	1
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с условиями: знания, передаваемые и технические навыки. • Ознакомить учащихся с наиболее распространенными терминами, используемыми работодателями для определения знаний, передаваемых и технических навыков. • Ознакомить учащихся с практическим применением передаваемых навыков на рабочем месте.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Приглашенный спикер-работодатель.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Представьте модуль и его основные темы. • Проверьте базовое понимание учащимися ключевых требований, в которых заинтересованы работодатели при наборе персонала. • Объясните, как будет оцениваться модуль.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Определить термины «знания, технические навыки и передаваемые навыки» (10 минут) • Учащиеся обсуждают примеры знаний, технических и передаваемых навыков, которые, по их мнению, будут требовать работодатели (10 минут) • Учащиеся изучают местные вакансии, чтобы найти термины, используемые работодателями при определении знаний, технических и передаваемых навыков, которые им нужны (20 минут) • Обсуждение под руководством преподавателя для распределения терминов по группам: знания, технические навыки или передаваемые навыки (20 минут) • Приглашенный спикер объясняет важность передаваемых навыков на рабочем месте (30 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Краткое изложение ключевых моментов, озвученных приглашенным спикером.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	2
Цель урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с основными передаваемыми навыками, которые требуются работодателям. • Познакомить учащихся с источниками информации, которая дает представление о знаниях и технических навыках, необходимых для конкретных рабочих мест.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обсудите ключевые моменты предыдущего урока, в том числе ключевые моменты, озвученные приглашенным спикером работодателем. • Подытожьте и проверьте знания с помощью вопросов и ответов о терминах «знания, технические навыки и передаваемые навыки»
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Расскажите о передаваемых навыках, перечисленных в содержании модуля. Обсудите каждый термин с учащимися, прежде чем давать определения (20 минут) • Представьте задание. Учащиеся, используя карьерные веб-сайты, изучают индивидуально требования к передаваемым навыкам для трех рабочих мест, в которых они заинтересованы (10 минут) • Учащиеся выполняют задание и сообщают о своих результатах классу (40 минут) • Обсуждение под руководством преподавателя других источников информации, которые учащиеся могут использовать для изучения технических навыков и знаний, необходимых в конкретных отраслях (20 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте выводы учащихся, чтобы проиллюстрировать некоторые передаваемые навыки, о которых они говорили при выполнении индивидуального задания.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	3
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с основными передаваемыми навыками, которые нужны работодателям. • Ознакомить учащихся с общими чертами и различиями в передаваемых навыках, технических навыках и знаниях, необходимых для различных отраслей.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обсудите ключевые моменты предыдущего урока, в том числе ключевые источники информации. • Повторите пройденный материал и проверьте знания, используя вопросы и ответы, касающиеся определений передаваемых навыков, используемых в спецификации.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Представьте цели исследовательской деятельности. Учащимся поручается исследовать в небольших группах по два-три человека требования к знаниям, техническим и передаваемым навыкам в наиболее распространенных отраслях местного производства. Каждая группа должна представлять одну отрасль (10 минут) • Учащиеся изучают рабочие должности в этой отрасли, подбирая ключевые термины и определяя их как знания, технические или передаваемые навыки. Учащимся предлагается использовать ряд источников, которые обсуждались на предыдущем уроке (50 минут) • Учащиеся озвучивают свои выводы классу и проводят обсуждение, которое подчеркивает сходства и различия между отраслями (30 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте выводы учащихся, чтобы проиллюстрировать некоторые передаваемые навыки, которые они озвучили при выполнении упражнения.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	4

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность выполнить задачу 1 из задания по оценке.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Рабочая тетрадь для оценки.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обсудите ключевые моменты предыдущих уроков, используя вопросы для определения ключевых терминов и их применения на рабочем месте.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся используют рабочую тетрадь для оценки и свои исследования для выполнения задачи 1. • Будьте доступны для поддержки учащихся с вопросами и запросами.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Объясните связь между обучением во время выполнения задания 1 и остальной частью модуля.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	5
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность применения знаний, технических и передаваемых навыков посредством практической деятельности. • Ознакомить учащихся с основами самооценки.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Таблица активности для проведения группового упражнения. • Смартфоны или цифровые камеры. • Глина для лепки.
Ключ: СУ : список упражнений; ШФ : шаблон формы; СП : слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудить связь между знаниями, техническими навыками и передаваемыми навыками, самооценкой и способностью эффективно трудоустроиться.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Представить упражнение в группах. Учащиеся работают в группах по три или четыре человека. Каждой группе дается имя животного, предмета и места. Группам необходимо найти фотографию одного из трех предметов, нарисовать картину другого из трех предметов и сделать модель из глины для лепки для оставшегося предмета. Затем каждая группа должна создать небольшую историю, которая включает все три объекта, которые они создали (10 минут) Учащиеся выполняют групповое задание (45 минут), а затем зачитывают свой короткий рассказ, используя объекты, которые они создали, чтобы проиллюстрировать его (10 минут) Подчеркните знания, технические и передаваемые навыки, которые использовались учащимися при выполнении упражнения (10 минут) Учащиеся оценивают себя и своих одноклассников после выполнения упражнения в группах (15 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Пересмотрите пункты, представленные в начальном упражнении, чтобы показать учащимся, что у них есть основание для обсуждения их пригодности для профессий, в которых они заинтересованы.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	6

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность выполнить оценочное задание 2. • Ознакомить учащихся с методами самооценки.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Инструменты самооценки, выбранные преподавателем, включая онлайн-инструменты.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Повторите предыдущий урок, подчеркнув, что способность к самооценке позволит учащимся эффективно подавать заявки на рабочие места, поскольку они смогут дать работодателям примеры своих знаний и навыков. Попросите учащихся привести примеры знаний, технических и передаваемых навыков, которые они продемонстрировали в командной работе на предыдущем уроке.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Представьте несколько методов самооценки, которые учащиеся могут использовать для определения своих ключевых знаний, технических и передаваемых навыков (20 минут) • Учащиеся выполняют задание 2 в своей рабочей тетради для оценки (70 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Объясните, как четкое понимание ключевых знаний, технических и передаваемых навыков может способствовать эффективному развитию карьеры.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	7

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность выполнить оценочное задание 3. • Ознакомить учащихся с важностью использования самооценки для развития областей навыков и знаний, которые не являются сильными сторонами.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Результаты самооценки. • Доступ к библиотеке. • Доступ к местным газетам.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Вспомните предыдущий урок, объяснив, что учащиеся теперь должны иметь более четкую картину того, в чем они хороши, и областей, которые им необходимо развивать. • Ознакомьте учащихся с идеей, что определение областей, которые необходимо улучшить, и разработка стратегий для их преодоления являются естественным и важным процессом.

Упражнения	Учебные заметки
<p>Основные упражнения (90 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Выберите один передаваемый навык и объясните учащимся, как он развивается. Попробуйте использовать пример, в котором применяются различные способы развития: обучение, работа на рабочем месте или досуг (10 минут) • Представьте упражнение в группах. <ul style="list-style-type: none"> ○ Разделите учащихся на группы по интересам из трех или четырех человек. ○ Каждая группа должна назначить участников для изучения возможностей развития через одну из следующих категорий: <ul style="list-style-type: none"> ▪ книги и другие письменные материалы / интернет-исследование ▪ образовательные курсы в интернете; ▪ образовательные курсы в колледжах; ▪ волонтерская работа; ▪ работа или наблюдение за работой. ○ Затем учащиеся формируют новые группы для совместной работы над исследованием в зависимости от категории, над которой они работают (например, все учащиеся, использующие книги, будут работать вместе) ○ В конце мероприятия группы вновь собираются, чтобы поделиться своими знаниями (60 минут) • Учащиеся выполняют задание 3 в своей рабочей тетради для оценки (20 минут)
<p>Заключительное упражнение (10 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте темы, полученные из всех групповых исследований, чтобы продемонстрировать учащимся возможность передачи передаваемых навыков, а также знаний и технических навыков. Это укрепит идею о том, что выбор профессии не обязательно должен идти неизменным путем.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	8
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с концепцией планирования карьеры. • Ознакомить учащихся с разницей между работой и карьерой.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Рабочая тетрадь для оценки. • Приглашенный спикер или видео кейс-стади с описанием карьеры успешного человека.
Ключ: СУ : список упражнений; ШФ : шаблон формы; СП : слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Вспомните предыдущий урок, подчеркнув сходство знаний, технических навыков и передаваемых навыков для ряда рабочих должностей. Попросите учащихся привести примеры знаний, технических и передаваемых навыков, которые они приобрели в ходе предыдущего урока, например, интернет-обучение по использованию электронных таблиц может применяться в различных отраслях промышленности.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Объясните термины «работа» и «карьера» и разницу между ними (10 минут) Учащиеся приводят три примера работы и карьеры, а также обсуждают их, чтобы проверить свое понимание вопроса (10 минут) Покажите учащимся (посредством видео кейс-стади или приглашенного спикера) примеры успешных людей, которые расскажут о своем карьерном пути и этапах, которые они прошли, чтобы достичь своего нынешнего уровня. Учащиеся отмечают ключевые точки перехода и определяют точки входа, например, приобретенный опыт, возможности, повышение квалификации (30 минут) Учащиеся работают попарно, чтобы определить карьерный (-ые) путь (-и) индивида (-ов) и исследовать способы перехода (20 минут) Учащиеся рассматривают свой выбор профессии и составляют план развития, аналогичный плану карьеры, которому они будут стремиться следовать (20 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудите выбранные карьерные планы с классом и объясните, что следующий урок будет посвящен принятию эффективных шагов для достижения желаемых карьерных результатов. Предложите учащимся узнать больше о выбранных ими профессиях перед следующим уроком.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	9
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с концепцией постановки целей. • Ознакомить учащихся с эффективными методологиями для поддержки практики постановки целей.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Заранее определенные списки целей для обсуждения. • Словари. • Рабочая тетрадь для оценки.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Повторите концепции развития карьеры и проверьте понимание учащимися терминов «работа» и «карьера», используя примеры из предыдущего урока. Поощряйте учащихся делиться своими планами карьерного роста и задавайте им вопросы о ключевых этапах их планов.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудите термин «постановка целей» и концепцию реальности достижения целей. Приведите несколько примеров реалистичных и нереалистичных целей (10 минут) Дайте учащимся список из 10 целей и попросите определить, какие из них являются реалистичными, а какие – нет (10 минут) Покажите учащимся, что наилучшей практикой в постановке целей является постановка конкретных, измеримых и ограниченных по времени целей. Учащиеся используют словари для определения терминов (10 минут) Обсудите важность постановки краткосрочных целей, используя пример и связывая его с планами карьеры, которые учащиеся создали на последнем уроке (20 минут) Учащиеся выполняют задание 4 в рабочей тетради для оценки (40 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудите некоторые примеры хорошей практики, созданной учащимися, и подкрепите идею о том, что постановка целей, планирование карьеры и самооценка – это не разовые упражнения, а постоянное сосредоточение на развитии карьеры.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 1: Самооценка выполнения работы
Номер урока	10
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Повторить информацию, представленную ранее в модуле. • Ознакомить учащихся с концепцией повторной самооценки для развития карьеры.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Отзыв о задании в Рабочей тетради для оценки. • Заметки.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Перечислите концепции, обсуждаемые в этом разделе, используя сессию вопросов и ответов, чтобы выявить у учащихся понимание знаний и определений. Поощряйте учащихся делиться своими карьерными планами и целями.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся рассматривают модуль сначала в небольших группах, а затем индивидуально. Попросите учащихся дать перечень частей в модуле, которые они нашли наиболее и наименее полезными с указанием причины своего мнения в письменной форме (20 минут) Учащиеся самостоятельно выбирают две наиболее полезные и две наименее полезные части модулей и записывают их (вместе с причинами своего мнения). Затем записи следует разместить на флипчартах / досках, чтобы все учащиеся могли их увидеть (10 минут) Просмотрите списки с классом и создайте категории ответов учащихся. (20 минут) Разбейте комментарии на категории. Закрепите те части, которые учащиеся сочли полезными. Объясните учащимся, как части модуля, которые они нашли менее полезными, могут быть использованы в развитии карьеры, изложив концепции в более простой форме или рассмотрев их с другой точки зрения (20 минут) Учащиеся исправляют любые области оценки, в которые необходимо внести поправки, после обратной связи с преподавателем. (20 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Опишите следующий изучаемый модуль и найдите ссылки следующего модуля на этот модуль.

Модуль 2: Обслуживание клиентов

Руководство по обучению

Ознакомление с модулем

Целью этого модуля является понимание основных принципов обслуживания клиентов. Учащиеся узнают, что такое хорошее и плохое обслуживание клиентов, и приобретут ряд навыков и знаний, которые позволят им эффективно взаимодействовать с клиентами.

Учащиеся должны иметь доступ к подключенным к интернету устройствам. Модуль следует усилить за счет приглашенных спикеров и организовать по крайней мере одно посещение большого торгового центра или подобного места.

Для достижения цели А учащиеся должны осознать важность хорошего обслуживания клиентов. Учащиеся должны знать о том, что такое хорошее обслуживание клиентов, и влияние на бизнес как хороших, так и плохих методов обслуживания клиентов. Эти знания могут быть получены с помощью исследований, с помощью онлайн-обзоров продуктов / услуг или путем физического наблюдения за обслуживанием клиентов в действии в различных условиях. Приглашенные спикеры позволяют учащимся непосредственно услышать о важности обслуживания клиентов в успешной деловой практике.

Для изучения цели В учащиеся должны будут понять природу просьб, запросов и проблем клиентов. Следует предлагать учащимся задуматься об их опыте работы с клиентами, и это может быть подкреплено исследованиями и визуально представлено через ролевую игру.

Для изучения цели С учащиеся должны быть ознакомлены с концепциями эффективного общения и управления ситуацией. Учащимся нужно показать на практике, что подразумевается под термином «активное слушание», и они могут поддержать свое развитие, участвуя в сеансах взаимного обучения для развития этих навыков.

Начало модуля

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

Модуль 2: Обслуживание клиентов
Введение <p>Этот модуль должен помочь учащимся в понимании принципов и применении надлежащей практики обслуживания клиентов. Учащиеся должны иметь возможность использовать свои базовые знания и опыт в качестве платформы для развития навыков эффективной практики обслуживания клиентов.</p>
Цель обучения А – Понимать важность хорошего обслуживания клиентов
<ul style="list-style-type: none">• Учащиеся должны уметь распознавать особенности хорошего обслуживания клиентов и его преимущества для организации. Учащиеся также должны осознавать влияние плохого обслуживания клиентов. Это может быть достигнуто несколькими способами:<ul style="list-style-type: none">○ анализ своего опыта работы с клиентами;○ получение информации от работодателей, раскрывающей важность обслуживания клиентов;○ посещение предприятий сферы обслуживания и наблюдение, которое может продемонстрировать хорошие или плохие результаты.• Учащиеся должны быть осведомлены о спектре методов, которые организации используют для измерения уровня обслуживания клиентов. Это может быть сделано с помощью:<ul style="list-style-type: none">○ проведения мероприятий методом тайного покупателя;○ методов исследования, используемых другими организациями;○ анализа любых отзывов об обслуживании клиентов, которые они получили.

Цель обучения В – Распознавать характер запросов, требований и проблем клиентов

- Учащиеся должны знать об общих запросах, требованиях, проблемах и жалобах, с которыми сталкиваются специалисты по обслуживанию клиентов. Это может быть достигнуто с помощью:
 - объединения знаний в группу целого ряда ситуаций и сценариев, в которые они были вовлечены как клиенты;
 - соблюдения хорошей практики.

Цель обучения С – Уметь позитивно взаимодействовать с клиентами

- Учащиеся должны знать и уметь развивать свои навыки общения, чтобы поддерживать позитивные отношения с клиентами. Этого можно достичь с помощью:
 - непосредственного наблюдения за хорошей практикой;
 - обучения методам позитивного взаимодействия.

Детали ссылок на другие ВТЕС модули и квалификации

Этот модуль имеет ссылки на:

- Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами.

Ресурсы

Веб-сайты

www.instituteofcustomerservice.com

Профессиональный орган по обслуживанию клиентов, предлагающий членство, квалификацию, обучение и кейс-стади.

www.worketiquette.co.uk

Содержит информацию о том, как вести себя на работе; темы охватывают отношения и коммуникации; ресурсы включают в себя тематические исследования и вопросники.

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

Схема работы

Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Учебные часы	20
Количество уроков	10
Продолжительность уроков	2 часа
Ссылки на другие модули	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами

Ключи к способу обучения			
ОУ	Оценочное упражнение	ЗМ	Закрепление материала
ПС	Приглашенный спикер	В	Визит
СО	Самостоятельное обучение	ОР	Опыт работы

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	Введение в модуль Определение обслуживания клиентов	СО/ПС	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: опишите модуль и его применение в различных отраслях промышленности. Обсудите процесс обучения и методологию оценки. • Обсуждение в классе: учащиеся описывают свой опыт обслуживания клиентов, включая причины, по которым они считают это важным, и отрасли, к которым опыт относится. • Упражнение в парах: пары создают списки того, что они считают хорошим обслуживанием клиентов и плохим обслуживанием клиентов, и представляют примеры. • Приглашенный спикер: местный работодатель описывает, что означает обслуживание клиентов в их сфере. • Итоги: краткое изложение ключевых аспектов обслуживания клиентов, выделенных работодателем. 	Приглашенный спикер.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
2	Хорошее обслуживание клиентов и личная презентация	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: напомните учащимся о проблемах, поднятых приглашенным спикером, и представьте ключевые определения, используемые в рамках обслуживания клиентов: <ul style="list-style-type: none"> ○ клиенты; ○ продукт; ○ обслуживание; ○ лояльность; ○ репутация. • Обсуждение в классе: учащиеся приводят примеры хорошего обслуживания клиентов. • Упражнение в группах: учащиеся работают в группах, используя заметки и флипчарты, чтобы перечислить особенности хорошего обслуживания клиентов. • Упражнение под руководством преподавателя: сгруппируйте идеи класса в темы, предложите учащимся подсказать, почему это важно. • Упражнение в парах: каждая пара определяет, что способствует первому впечатлению клиента об организации. Они делятся этим с остальной частью класса и создают окончательный список. • Итоги: обсудите ключевые темы, затронутые в уроке, и обобщите их, создав шаблон для идеальной среды обслуживания клиентов. 	Флипчарт. Заметки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
3	<p>Почему важно обслуживание клиентов?</p> <p>Влияние плохого обслуживания клиентов и плохой личной презентации</p>	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: используйте вопросы, чтобы оценить понимание особенностей хорошего обслуживания клиентов, используя кейс-стади. • Упражнение в парах: работая в паре, учащиеся используют сайты интернет-обзоров, чтобы найти пример хорошего отзыва потребителя и плохого отзыва потребителя. Затем учащиеся обсуждают, какое влияние — это может оказать на бизнес. • Упражнение под руководством преподавателя: используйте спецификацию, чтобы обсудить преимущества для организации хорошего обслуживания клиентов. Группы используют найденные примеры, разбивая их по категориям. • Упражнение в группах: группы создают списки действий и запретов при обслуживании клиентов и делятся ими с остальными членами класса. • Итоги: используйте пример хорошего и плохого обслуживания клиентов при приобретении продукта / услуги и проанализируйте последствия обоих для бизнеса. 	<p>Подключенные к интернету устройства и доступ к обзорам онлайн-продуктов или местных услуг.</p> <p>Бумага для флипчарта.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
4	Обслуживание клиентов в действии	В	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: представьте упражнение, которое следует реализовать во время посещения. • Упражнение в парах: группа посещает местный торговый центр. Работая в парах, один учащийся сосредотачивается на примерах хорошего обслуживания клиентов, а другой учащийся сосредотачивается на примерах плохого обслуживания клиентов. • Итоги: пары передают свои наблюдения остальной части класса. 	<p>Посещение торгового центра.</p> <p>Рабочий бланк для учащихся, который позволяет измерить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • хорошее / плохое обслуживание клиентов; • характер организации (большой / маленький / местный и т.д.); • примерное количество клиентов; • виды продаваемой продукции.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
5	<p>Обслуживание клиентов в действии</p> <p>Оценкацили обучения А</p>	СО/ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: попросите класс поделиться с вами примерами хорошего и плохого обслуживания клиентов, которое они наблюдали во время посещения на последнем уроке. • Упражнение под руководством преподавателя: обобщите данные, полученные от учащихся, и найдите связи между типом организации и типом наблюдаемого обслуживания клиентов. • Упражнение в группах: группы определяют способы, которыми организации могут измерять уровень обслуживания клиентов. • Итоги: используйте вопросы, чтобы получить от класса идеи о том, как измерить уровень обслуживания клиентов, и используйте его, чтобы подвести итоги обучения 1 для оценки. • Оценочное упражнение: учащиеся выполняют модуль 2, задачу 1(все четыре этапа). 	<p>Рабочая тетрадь для оценки.</p> <p>Устройства с доступом к интернету.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
6	Запросы, просьбы и проблемы Оценка цели обучения В	СО/ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторите цель обучения А, используя вопросы и ответы для проверки понимания темы. • Обсуждение в классе: типы вопросов, которые могут возникнуть у людей о продуктах и услугах. • Упражнение в группах: дайте группам один из трех типов взаимодействия с клиентом (запрос, просьба или проблема). Затем группа выбирает темы из тех, что обсуждались в классе (которые должны быть добавлены в список из спецификации), чтобы найти примеры. • Итоговое упражнение под руководством преподавателя: получите информацию от групп, чтобы создать визуальный список общих запросов, просьб и проблем клиентов. • Оценочное упражнение: учащиеся выполняют модуль 2, задачу 2 (только этапы 1 и 2). 	Рабочая тетрадь для оценки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
7	Жалобы Оценка цели обучения В (продолжение)	СО/ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторите общие области, которые приводят к запросам, просьбам и проблемам. • Обсуждение в классе: примеры жалоб. Сгруппируйте их по категориям, перечисленным в содержании модуля. • Упражнение в группах: группы из трех ролевых участников (без подсказок) с жалобами. Один человек является клиентом, один – сотрудником, а третий наблюдает за тем, как различается поведение двух других членов группы, когда поступает жалоба. Роли членов группы должны меняться таким образом, чтобы у каждого был шанс участвовать во всех ролях. • Итоговое упражнение под руководством преподавателя: получите отзывы от групп, чтобы обобщить способы, с помощью которых сотрудник мог бы распознать, что клиент недоволен. • Оценочное упражнение: учащиеся выполняют модуль 2, задание 2 (этап 3). 	Рабочая тетрадь для оценки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
8	Навыки общения	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: используйте итоги предыдущего урока, чтобы провести обсуждение в классе, как люди могут выражать свое недовольство. Объявите цель урока: использование коммуникативных навыков, чтобы уменьшить влияние негативного впечатления клиентов. • Обсуждение в классе: используйте обсуждение с учащимися, чтобы выделить ситуации, когда учащиеся в роли клиента получали удовлетворительный ответ на свою жалобу. Как сотрудник вел себя и действовал? • Презентация под руководством преподавателя: приведите примеры эффективных методов опроса клиентов. Это должно привести к дискуссии об активном слушании и языке тела. Используйте как можно больше практических демонстраций. • Упражнение в группах: в группах по три человека дайте учащимся общий сценарий обслуживания клиентов и попросите их разыграть, как они будут управлять ситуацией. Один учащийся должен взять на себя роль сотрудника, один – роль клиента, а третий выступает в качестве наблюдателя. Наблюдатель должен выступать в роли тренера и определять, когда должны были использоваться методы, обсуждаемые в презентации под руководством преподавателя. • Итоги: подготовить учащихся к оценке цели обучения С. Раздайте информацию о протоколе обслуживания клиентов (см. «Рабочая тетрадь для оценки») для обучения учащихся в группах. Они будут использовать это на следующем уроке. Просмотрите информацию, чтобы проверить понимание темы. 	Протокол обслуживания клиентов.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
9	Оценка цели обучения С	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: представьте ролевые ситуации и как ими управлять. • Оценочное упражнение: учащиеся выполняют ролевые упражнения для оценки для модуля 2, задачу 3. 	Рабочая тетрадь с информацией о ролевой игре.
10	Итоги и отзывы	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: резюмируйте модуль, чтобы проверить понимание темы. • Упражнение в группах: учащиеся используют заметки, чтобы определить аспекты модуля, которые они считают наиболее и наименее полезными. • Обсуждение под руководством преподавателя: о тех частях модуля, которые учащиеся сочли наименее полезными, для подтверждения важности эффективного обслуживания клиентов в различных отраслях. • Самостоятельное упражнение: учащиеся реагируют на отзывы об оценках и подтверждают, что они завершили модуль. 	Отзывы в рабочей тетради для оценки. Заметки.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	1
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с концепцией обслуживания клиентов. • Ознакомить учащихся с идеей, что обслуживание клиентов затрагивает все отрасли.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Приглашенный спикер.
Ключ: СУ : список упражнений; ШФ : шаблон формы; СП : слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудите цели модуля и методы оценки, которые будут использоваться.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся обсуждают свой опыт обслуживания клиентов; они должны определить, к каким отраслям относится этот опыт. Составьте список отраслей, обсуждаемых учащимися, на флипчарте (10 минут) Расширяйте беседу, обсуждая отрасли, которые не были упомянуты учащимися (10 минут) Обсудите на открытом обсуждении в классе, как осуществляется обслуживание клиентов в отраслях, которые ранее не обсуждались (10 минут) Учащиеся в парах составляют списки примеров хорошего и плохого обслуживания клиентов (20 минут) Приглашенный спикер рассказывает о важности обслуживания клиентов в его бизнесе и о том, как он обеспечивает хорошее обслуживание клиентов. В конце обсуждения предоставьте учащимся возможность задать вопросы и получить ответы (50 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Представьте ключевые аспекты обслуживания клиентов, которые подчеркнул приглашенный спикер.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	2

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с хорошей практикой обслуживания клиентов. • Ознакомить учащихся с важностью первых впечатлений. • Ознакомить учащихся с эффективной личной презентацией.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Заметки. • Флипчарт.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Напомните учащимся о ключевых понятиях, о которых говорил приглашенный спикер на предыдущем уроке. Используйте их в качестве платформы для обсуждения ключевых определений, используемых в модуле: <ul style="list-style-type: none"> ○ клиенты; ○ продукт; ○ обслуживание; ○ лояльность; ○ репутация.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • В классе учащиеся обсуждают примеры хорошего обслуживания клиентов, анализируя, почему они считают, что обслуживание было хорошим (10 минут) • В небольших группах учащиеся записывают, что, по их мнению, является признаком хорошего обслуживания клиентов. Эти заметки можно прикрепить на центральном флипчарте, чтобы остальная часть класса могла их видеть (20 минут) • Сортировка идей класса по темам. Эти темы в идеале должны соответствовать элементам в спецификации (20 минут) • Учащиеся обсуждают темы в группе, чтобы договориться о том, почему эти темы важны для хорошего обслуживания клиентов и успеха в бизнесе (20 минут) • Работая в парах, учащиеся обсуждают, что формирует первое впечатление клиента от организации. Идеями они делятся с классом, в то время как вы составляете список, соответствующий тем, которые указаны в спецификации (20 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обобщите ключевые темы, собрав воедино шаблон для идеальной среды обслуживания клиентов.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	3
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с вопросами, которые создадут проблемы в практике обслуживания клиентов. • Ознакомить учащихся с тем, почему обслуживание клиентов важно для успеха бизнеса. • Ознакомить учащихся с влиянием плохого обслуживания клиентов и плохой личной презентации на эффективность бизнеса.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету и доступ к обзорам онлайн-продуктов или местных услуг. • Бумага для флипчарта.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Используйте вопросы, чтобы оценить понимание учащимися особенностей хорошего обслуживания клиентов. Используйте кейс-стади в стиле «кейс-стади», например, «Если я захожу в кафе, чтобы заказать кофе, как будет выглядеть хорошее обслуживание клиентов?» Используйте три или четыре примера.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся работают в парах, используя сайты онлайн-обзоров, чтобы найти примеры хороших и плохих отзывов клиентов. Они должны попытаться найти по крайней мере три отзыва каждого типа. Для каждой ситуации учащиеся должны обсудить потенциальное влияние на бизнес (30 минут) Используйте обратную связь от пар, ориентируясь прежде всего на хорошее обслуживание клиентов. Стремитесь выявить достаточное количество примеров, чтобы подчеркнуть преимущества хорошего обслуживания клиентов и важность личной презентации, представленной в содержании блока (30 минут) Группы из трех или четырех человек затем составляют список того, что нужно и чего нельзя делать при обслуживании клиентов, и обсуждают это с остальными учащимися в классе (30 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Используйте примеры хорошего и плохого обслуживания клиентов при получении продуктов / услуг, чтобы обобщить последствия плохого обслуживания клиентов для бизнеса.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	4

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомить учащихся с обслуживанием клиентов на практике.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Доступ к торговому центру или аналогичной организации. Рабочие листы для учащихся.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Объясните практическое задание и меры по охране здоровья, которые следует соблюдать во время визита.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> В торговом центре или в аналогичной среде учащиеся работают в парах для наблюдения за примерами хорошего и плохого обслуживания клиентов. Один из них ориентирован на хорошее обслуживание, а другой на плохое обслуживание. Они должны записать примеры вместе с: <ul style="list-style-type: none"> типом организации (большая, маленькая, местная и т. д.); примерным количеством клиентов, наблюдаемых при посещении; видами товаров / услуг, реализуемых организацией. Пары сообщают свои выводы остальным членам класса.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Предоставьте учащимся время привести в порядок свои записи / данные, собранные в ходе подготовки к следующему уроку.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	5
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Оказывать поддержку учащимся в понимании влияния уровня обслуживания клиентов на ситуацию. • Ознакомить учащихся с тем, как организации могут измерить уровень обслуживания клиентов.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ к рабочим листам, заполненным при посещении • Рабочая тетрадь для оценки. • Устройства с доступом к интернету.
<p>Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся делятся примерами хорошего и плохого обслуживания клиентов, наблюдаемыми во время посещения.
Основные упражнения (70 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обобщите данные учащихся для поиска связей между типом организации и типом наблюдаемого обслуживания клиентов. Например, индивидуальная стоимость продаваемых товаров, таких как ювелирные изделия или кофе (20 минут) Объясните, что исследование, в котором они принимали участие, было лишь одним из способов оценки обслуживания клиентов (10 минут) Группы предлагают и исследуют способы, которыми организации могут измерить уровень обслуживания клиентов (30 минут) Подведите итог обучения, используя вопросы, чтобы получить обратную связь по обслуживанию клиентов, свяжите их с примерами, показанными в содержании модуля (10 минут)
Заключительное упражнение (40 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся заполняют рабочую тетрадь для оценки, задание 1.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	6
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомить учащихся с общими запросами, просьбами и проблемами клиентов.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Рабочая тетрадь для оценки.
<p>Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте вопросы, чтобы повторить темы из учебной цели А.
Основные упражнения (70 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Содействуйте обсуждению в классе типов вопросов, которые могут возникнуть у людей о продуктах / услугах. Сопоставьте содержание и тему обсуждения с деталями в спецификации, т.е. запрос, просьба или проблема (20 минут) • Группам из трех или четырех человек выделяется одна из трех проблем – запрос, просьба, проблема, и их просят предоставить примеры запроса, просьбы и проблемы в отношении: <ul style="list-style-type: none"> ○ особенности продукта или услуги; ○ часов работы; ○ после продажного обслуживания; ○ возврата; ○ цен, скидок и предложений (30 минут) • Получите отзывы от групп, чтобы представить визуальный список общих клиентов, запросов, просьб и проблем (10 минут)
Заключительное упражнение (40 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся выполняют модуль 2, задание 2 (только этапы 1 и 2) в рабочей тетради для оценки.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	7
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с общими проблемами, которые могут привести к жалобам клиентов. • Ознакомить учащихся с поведением, которое указывает на то, что клиент недоволен.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Рабочая тетрадь для оценки. • Ролевые материалы.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Повторите запросы, просьбы и проблемы из предыдущего урока.
Основные упражнения (70 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудите в классе примеры, когда учащиеся жаловались или видели, как кто-то жаловался (для улучшения этой части урока могут быть использованы видеоклипы). Сгруппируйте вопросы, поднятые в типах проблем, показанных в содержании блока (20 минут) Группы из трех человек проигрывают типичные ситуации (без подсказок), которые показывают, что кто-то недоволен и ему приходится жаловаться. Один учащийся действует как жалобщик, один – как сотрудник, а третий учащийся наблюдает и записывает поведение и язык тела, которые «клиент» продемонстрировал в каждой ситуации. Группы меняются, чтобы гарантировать, что у каждого человека есть время для каждой роли. Результаты затем обсуждаются (40 минут) Запросите у групп обратную связь и кратко опишите, как сотрудник мог бы распознать, что человек недоволен (10 минут)
Заключительное упражнение (40 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся выполняют модуль 2, задание 2 (этап 3) в рабочей тетради для оценки.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	8
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся со способами позитивного взаимодействия с клиентами. • Ознакомить учащихся со стратегиями управления проблемными ситуациями.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Рабочая тетрадь для оценки.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Воспользуйтесь отзывами из предыдущего урока, чтобы провести с классом дискуссию о том, как могут выглядеть клиенты, когда они недовольны. Назовите цель урока – уменьшить влияние негативных впечатлений клиентов.
Основные упражнения (80 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Организуйте обсуждение с учащимися, чтобы они поделились примерами того, где они жаловались и получили положительный результат. В этих ситуациях учащиеся должны задуматься о том, как ведет себя сотрудник и как он управляет ситуацией (10 минут) • Организуйте обсуждение эффективных методов опроса с примерами и обсуждение активного слушания и языка тела. Попросите учащихся сказать, чтобы они чувствовали, столкнувшись с такими ситуациями (40 минут) • Рассмотрите в группах из трех или четырех человек типичную ситуацию в сфере обслуживания клиентов. Попросите группы ответить на сложную ситуацию, используя методы, которые вы только что продемонстрировали. Следует использовать систему, аналогичную предыдущему уроку: один учащийся выступает в качестве клиента, другой- в качестве сотрудника, а третий – в качестве наблюдателя. Наблюдатель должен действовать как тренер, определяя, когда используются методы, или советуя, когда их можно было бы использовать (30 минут)
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка учащихся к оценке учебной цели С. Раздайте протокол обслуживания клиентов из учебного пособия для учащихся для обучения в группах. Они будут использовать его на следующем уроке. Просмотрите информацию, чтобы проверить понимание учащихся.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	9

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Оценка учащихся в практических ролевых ситуациях.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Рабочая тетрадь для оценки с карточками для ролевых игр и записями наблюдений для оценки успеваемости учащихся.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомьте учащихся с ролевыми ситуациями и способами ими управлять.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Оценка: модуль 2, задание 3. Учащиеся проводят ролевые игры с использованием инструкций и ролевых карточек. Используйте запись наблюдения в Рабочей тетради для оценки успеваемости учащихся. Учащихся, которых не оценивают, следует поощрять к практике ролевых игр в группах.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Оставьте отзыв о ролевой игре, в том числе о том, где учащимся может понадобиться просмотреть еще раз какой-либо из сценариев ролевых игр, если они не продемонстрировали необходимые навыки.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 2: Обслуживание клиентов
Номер урока	10

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Подведение итогов модуля.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Отзывы об оценках. • Заметки.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Перечислите концепции, обсуждаемые в этом разделе, поощряя учащихся делиться своими взглядами. Используйте вопросы для проверки понимания учащимися знаний и определений.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся рассматривают курс в небольших группах. В обзоре они должны перечислить части модуля, которые они нашли наиболее и наименее полезными, и объяснить письменно причины своего мнения (20 минут) Работая индивидуально, учащиеся выбирают две наиболее и две наименее полезные части блока и записывают их (с указанием причин своего мнения); затем заметки должны быть размещены на флипчартах / досках, чтобы их могли увидеть все учащиеся (10 минут) Пройдите заметки с классом и сгруппируйте ответы учащихся по категориям (20 минут) Используйте категории, чтобы усилить те области, которые учащийся нашли полезными, и объясните, почему те, которые они считают менее полезными, также важны (20 минут) После получения ваших отзывов учащиеся исправляют любые области оценки, требующие внесения изменений (20 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Опишите следующий модуль и подведите итоги модуля.

Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами

Руководство по обучению

Ознакомление с модулем

Цель этого модуля – объяснить учащимся важность хороших рабочих отношений для отдельных работников и для организации. Учащиеся получают знания о важности этих взаимоотношений и разовьют навыки общения, необходимые для формирования эффективных взаимоотношений на рабочем месте.

Учащиеся должны иметь доступ к устройствам, подключенным к интернету. Модуль будет усилен за счет использования ряда практических действий команды.

Для изучения цели А учащиеся должны понимать важность хороших рабочих отношений с коллегами. Это может быть достигнуто с помощью практических групповых упражнений, основанных на новых задачах, которые дают учащимся возможность распознавать эффективные и неэффективные практики взаимодействия.

Для изучения цели В учащиеся должны получить знания и навыки, которые в комплексе способствуют развитию хороших рабочих отношений. Учащиеся должны быть ознакомлены с понятиями конфликта и разрешения конфликтов. Это может быть достигнуто путем обсуждения конфликтных ситуаций и обсуждения стратегий, используемых для разрешения ситуации.

Для изучения цели С учащиеся должны освоить ряд практических навыков, которые помогут им в развитии хороших рабочих отношений. Эти навыки могут быть развиты через опыт и долгосрочную (мульти сессионную) групповую работу.

Начало модуля

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

Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
<p>Введение</p> <p>В этом модуле учащиеся узнают, как распознать хорошие рабочие отношения и какую пользу они приносят организациям и отдельным лицам. Они узнают, как эти отношения могут развиваться, поговорят о причинах конфликтов и о том, как конфликты могут быть разрешены.</p>
Цель обучения А - Понять важность хороших рабочих отношений с коллегами
<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся должны знать характеристики хороших рабочих отношений. Это может быть достигнуто посредством практических групповых упражнений, которые позволяют учащимся распознавать эффективные и неэффективные стратегии. Это может помочь учащимся понять, почему хорошие рабочие отношения на рабочем месте выгодны. • Учащиеся должны быть в состоянии распознать влияние плохого отношения и поведения на рабочие отношения. Это может быть достигнуто путем использования групповых упражнений, которые создают ситуации, делающие группу дисфункциональной.
Цель обучения В - Знать, как развивать хорошие рабочие отношения
<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся должны уметь распознавать и использовать стратегии для улучшения и развития рабочих отношений. Это может быть достигнуто путем: <ul style="list-style-type: none"> ○ учебных презентаций, которые показывают природу общения и навыки людей; ○ практических упражнений, которые поддерживают использование этих навыков. • Учащиеся должны быть в состоянии распознать конфликт и потенциальные конфликтные ситуации. Это может быть достигнуто путем: <ul style="list-style-type: none"> ○ использования видео-инструкций, показывающих учащимся конфликты и методы разрешения конфликтов; ○ размышлений о личном опыте конфликтных ситуаций.

Цель обучения С - Продемонстрировать навыки, необходимые для построения хороших рабочих отношений

- Учащиеся должны уметь эффективно распознавать и использовать отношения и навыки общения. Эти навыки должны практиковаться и развиваться посредством практической работы в команде.
- Учащиеся должны осознавать важность анализа практической деятельности. Это может быть достигнуто за счет возможностей размышлять о практических упражнениях, где можно получить обратную связь с членами коллектива.

Детали ссылок на другие модули ВТЕС и квалификации

Этот модуль ссылается на:

- Модуль 2: Обслуживание клиентов.

Ресурсы

Веб-сайты

<https://www.huddle.com/blog/team-building-activities/>

Сайт с идеями для построения команды (тимбилдинга).

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

Схема работы

Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Учебные часы	30
Количество уроков	15
Продолжительность уроков	2 часа
Ссылки на другие модули	Модуль 2: Обслуживание клиентов

Ключи к способу обучения			
ОУ	Оценочное упражнение	ЗМ	Закрепление материала
ПС	Приглашенный спикер	В	Визит
СО	Самостоятельное обучение	ОР	Опыт работы

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	Опыт командной работы		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: опишите характер модуля и его оценку. • Упражнение в группах: группам по меньшей мере из четыре учащихся дают газету (или журнал), клейкую ленту и шнурок. Им нужно создать мост через метровую щель, который будет поддерживать большую игрушечную машинку в течение одной минуты. • Обсуждение в классе: обсуждение того, как было выполнено упражнение и насколько оно было эффективным; воспользуйтесь ключевыми заголовками из спецификации в A1 и A2. • Итоги: обобщить основные выводы из урока. 	<p>Газета \ журнал или что-то подобное.</p> <p>Большой игрушечный автомобиль.</p> <p>Клейкая лента.</p> <p>Веревка.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
2	Обзор деятельности команды для выявления проблем, препятствий и эффективных рабочих стратегий		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторение предыдущего урока. • Упражнение в группах: группы из предыдущего урока изучают аспекты командной задачи, которые сработали хорошо, а также те аспекты, которые не были выполнены. • Обсуждение в классе: дискуссия, объединяющая отзывы отдельных групп. Ее следует использовать для создания списка тех аспектов, которые сработали хорошо, и тех аспектов, которые не сработали. • Упражнение в парах: посмотрите на созданные списки и аспекты темы, которые хорошо работали или не работали, чтобы создать «основные правила» для групповой работы. • Упражнение под руководством преподавателя и итоги: проведите презентации основных правил работы в небольших группах и соберите их вместе, используя содержание блока, чтобы выделить факторы хороших рабочих отношений, плохого отношения и поведения. 	

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
3	<p>Характеристики хороших рабочих отношений</p> <p>Оценка цели обучения А</p>	ПА	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: вспомните результаты предыдущих уроков, которые характеризуют то, что делает рабочие отношения хорошими и что мешает им быть эффективными. • Презентация под руководством преподавателя: о том, что создает хорошие рабочие отношения. • Упражнение в группах: дайте учащимся задание, в котором они должны будут убедиться, что яйцо надежно удерживается и амортизирует при его падении из окна первого этажа. Яйцо не должно быть перенесено человеком или поймано внизу. Группа должна использовать предоставленные материалы, чтобы защитить яйцо. Преднамеренно манипулируйте размерами группы, чтобы один человек работал в одиночку, а другие – в группах разных размеров до шести человек. В каждой группе есть только одно тестовое яйцо, но для финального задания им будет предоставлено еще одно. Наблюдайте, как учащиеся обсуждают свои успехи и проблемы. • Презентация под руководством преподавателя: суммируйте увиденное, основываясь на групповой динамике, чтобы выявить преимущества эффективных рабочих отношений. • Итоги: подведите итоги, используя содержание модуля и задавая вопросы. • Оценочное упражнение: учащиеся выполняют задание 1 в своей рабочей тетради для оценки. 	<p>Два яйца на группу.</p> <p>Разнообразие других материалов, таких как фольга, бумага, клейкая лента, пластик, карточки.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
4	Влияние плохих отношений на результат команды		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: закрепите предыдущий урок, используя вопросы и ответы. • Упражнение в парах: в парах учащиеся выявляют влияние плохих взаимоотношений на производительность команды и дают обратную связь остальному классу. • Упражнение в группах: заранее определенным группам из четырех человек раздаются головоломки (из 50 пазлов). Перед уроком одному члену группы дают несколько пазлов из коробки, но другие не знают об этом. Учащимся нужно дать 45 минут, чтобы закончить пазл. Человек должен решить, когда показать, что у него есть недостающая часть. • Самостоятельное упражнение: учащиеся описывают, что они думают об этом упражнении. • Упражнение в группах: команды должны рассказать о том, что им мешало быть продуктивными. • Задание под руководством преподавателя: выступите с презентацией по содержанию из темы A2, но поощряйте учащихся и группы использовать примеры из упражнения в группах. • Итоги: обобщение замечаний к уроку относительно содержания спецификации. 	<p>Головоломки из 50 предметов-пазлов (по одной на группу).</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
5	Методы развития хороших рабочих отношений		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: используйте итоги предыдущего урока, чтобы структурировать вопросы о факторах, которые способствуют хорошим рабочим отношениям. • Презентация под руководством преподавателя: учащиеся определяют, что они могут сделать, чтобы развить хорошие рабочие отношения. • Упражнение в группах: в группах учащиеся изучают главные подсказки для развития рабочих отношений. Разные учащиеся должны исследовать различные темы из списка (все темы должны быть охвачены): <ul style="list-style-type: none"> ○ создание первых впечатлений; ○ управление личными и рабочими отношениями; ○ признание навыков и способностей других; ○ общение с другими людьми. • Упражнение в группах: учащиеся собираются вместе, чтобы составить список из десяти лучших вещей для поддержки эффективных рабочих отношений и поделиться им с остальными членами класса. • Презентация и итоговое упражнение под руководством преподавателя: синтез групповой дискуссии с использованием содержания модуля В1 в качестве основы. 	Устройства с доступом к интернету.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
6	Эффективная работа с другими		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: используйте вопросы, чтобы подвести итоги и сделать выводы из предыдущего урока. • Презентация под руководством преподавателя: охватите всю глубину информации из В1, используя примеры из предыдущего практического упражнения. • Упражнение в группах: учащиеся разделяются на группы случайным образом, вытаскивая номера групп из шляпы. Учащимся предлагается построить самую высокую и стабильную башню из спагетти и зефира. При планировании мероприятия группы должны применять то, что они узнали из предыдущих уроков. • Самостоятельное упражнение: после задания учащимся дается время подумать над ним самостоятельно. • Упражнение в группах: группы объединяются, рассматривая, что прошло хорошо, что не получилось, и какие навыки им были даны преподавателем, но не использовались. • Презентация и итоговое упражнение под руководством преподавателя: поделитесь своими личными наблюдениями об упражнении в группах, связанном с содержанием модуля В1. 	<p>Зефир * и спагетти (по одной пачке каждой на группу) с одним дополнительным набором.</p> <p>* Если зефир недоступен, можно использовать другие подходящие заменители, например, сушеный инжир или финики.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
7	Конфликты и управление ими		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: используйте примеры из упражнений в группах, выполненных ранее, которые привели к конфликтным ситуациям. Это может быть подтверждено видеоклипами, которые относятся к примерам конфликтов. • Упражнение в парах: учащиеся рассматривают групповые конфликтные ситуации, в которые они были вовлечены, чтобы выделить потенциальные причины конфликтов и способы их эффективного устранения. Затем рассказывают о них остальной части класса. • Упражнение под руководством преподавателя: обобщайте отзывы о парных упражнениях, чтобы показать общие причины конфликтов и методы разрешения. • Презентация под руководством преподавателя: использование содержания модуля В2 для презентации общих причин конфликтов и решений. • Упражнение в группах: в тройках учащиеся рассматривают конфликты из групповых задач и определяют, каковы были потенциальные причины и что можно было сделать по-другому, чтобы разрешить ситуацию. • Итоги: составьте список из пяти лучших вопросов и недопустимых вопросов при разрешении конфликтов. 	Видео-примеры конфликтов и разрешения конфликтов.
8	Оценка цели обучения В	ПА	<ul style="list-style-type: none"> • Оценочное упражнение: учащиеся выполняют задание по модулю 3 в своей рабочей тетради для оценки. 	Рабочая тетрадь для оценки.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
9	Навыки общения с людьми	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: опишите, как хорошие навыки общения с людьми определяют эффективные рабочие отношения, используя примеры, когда группы успешно работали в прошлом. • Презентация под руководством преподавателя: описание общего фона общения и его ключевых компонентов в процессе рабочих отношений. • Упражнение в парах: парами учащиеся разрабатывают для класса плакаты, в которых обобщаются эффективные навыки общения. • Обсуждение в классе: плакаты обсуждаются, чтобы определить, чего не хватает или что особенно полезно. • Упражнение под руководством преподавателя: обсудите преимущества, которые дадут в будущем обзор эффективности и отзывы о развитии. Класс предлагает методы, которые могут быть использованы для сбора этого типа информации в групповой работе. • Итоги: обобщение перед практикой и оценкой основных знаний, полученных при изучении модуля. 	<p>Устройства с доступом к интернету.</p> <p>Оборудование для изготовления постеров.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
10	Практика навыков общения	СО	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: создайте рабочие группы. • Упражнение в группах: предоставьте учащимся задание-игру «Поиск сокровищ», которая побуждает их собирать изображения со школьного сайта, которые они собирают в раскадровку для рекламы. • Упражнение в группах: учащиеся работают над заданием, используя методы, которые обсуждались на предыдущем уроке • Итоги: кратко сообщите, что учащиеся должны продемонстрировать в оценочных упражнениях, которые рассматриваются на уроках 11 и далее. 	<p>Оборудование для игры «Поиск сокровищ».</p> <p>Устройства, которые могут делать и редактировать фотографии.</p>
11	Практические навыки Оценка цели обучения С	ПА	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: объясните упражнение и распределите учащихся по командам. Скажите каждой команде, в каком секторе они работают. • Упражнение в группах: учащиеся работают над оценкой для Задачи 3 в Рабочей тетради для оценки. 	<p>Устройства с доступом к интернету.</p> <p>Программное обеспечение для обработки текстов.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
12	Практические навыки Оценка цели обучения С	ПА	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: выявите проблемы, которые могут повлиять на завершение упражнения. • Оценочное упражнение: учащиеся работают над оценкой для Задачи 3. 	<p>Устройства с доступом к интернету.</p> <p>Программное обеспечение для обработки текстов.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки.</p>
13	Практические навыки Оценка цели обучения С	ПА	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: выявите проблемы, которые могут повлиять на завершение упражнения. • Оценочное упражнение: учащиеся работают над оценкой для Задачи 3. 	<p>Устройства с доступом к интернету.</p> <p>Программное обеспечение для обработки текстов.</p> <p>Рабочая тетрадь для оценки</p>
14	Обзор и оценка Оценка цели обучения С	ПА	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обеспечьте обратную связь о выполненной деятельности на групповом и на индивидуальном уровне. • Упражнение в группах: учащиеся готовят листы обратной связи для своих одноклассников и проводят групповое обсуждение задачи. • Оценочное упражнение: учащиеся завершают рассмотрение задачи 3 в своей рабочей тетради для оценки. 	<p>Рабочая тетрадь для оценки.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
15	Обзор модуля	ПА	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопросов и ответов: подведение итогов модуля. • Упражнение в группах: учащиеся используют заметки, чтобы идентифицировать аспекты блока, которые они считают наиболее полезными и наименее полезными. • Обсуждение под руководством преподавателя: обсудите те аспекты, которые учащиеся сочли наименее полезными, чтобы еще раз подчеркнуть важность эффективных рабочих отношений с коллегами. • Самостоятельное упражнение: учащиеся реагируют на отзывы об оценке и подтверждают завершение модуля. 	Отзывы в рабочей тетради для оценки. Заметки.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	1

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с целями модуля и методологией оценки.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Газета (или журнал). • Большой игрушечный автомобиль. • Клейкая лента. • Веревка.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Объяснить цели модуля и методы оценки.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Сообщите инструкции для командной работы и создайте рабочие группы для них. Лучше всего подбирать команды случайным образом (10 минут) • Учащиеся в группах не менее четырех человек получают: <ul style="list-style-type: none"> ○ газету (или журнал); ○ клейкую ленту; ○ веревку; ○ большую игрушечную машину. • Каждая группа должна построить мост через проход в один метр, который будет поддерживать большую игрушечную машинку в центре в течение одной минуты. Проведите упражнение и запишите основные моменты обсуждения для последующего описания (60 минут) • Обсуждение того, как упражнение было выполнено и насколько оно было эффективным (10 минут) • Используйте ключевые заголовки из содержания модуля, чтобы сформировать обратную связь для учащихся, обсуждая: <ul style="list-style-type: none"> ○ взаимное уважение и доброжелательное отношение; ○ доверие к коллегам; ○ эффективное общение; ○ отношение и поведение (10 минут)
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Представьте ключевые наблюдения после выполнения задачи и влияние, которое различные факторы оказали на производительность группы.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	2

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с характеристиками хороших рабочих отношений. • Познакомить учащихся с преимуществами хороших рабочих отношений.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Заметки, сделанные на предыдущем практическом занятии.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Вспомните упражнение из предыдущего урока, выделив основные моменты групповых и индивидуальных действий.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Попросите учащихся в группах из предыдущего урока взглянуть на те аспекты командного задания, которые сработали, и на те, которые не сработали (30 минут) Проведите обсуждение в классе и составьте объединенный список аспектов, которые хорошо работали в групповой деятельности, и аспектов, которые не работали (30 минут) В парах учащиеся просматривают объединенные списки аспектов, которые сработали и не сработали во время групповой работы (30 минут)
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Предложите учащимся составить презентацию правил поведения в малых группах. Используя содержание модуля, определите, что делает рабочие отношения хорошими, а какие взаимоотношения и поведение портят рабочие отношения.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	3

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с характеристиками хороших рабочих отношений. • Предоставить учащимся возможность выполнить оценочное задание 1.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Два яйца на группу. • Прочие материалы, такие как фольга, бумага, клейкая лента, пластик, карточки.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Вспомните результаты предыдущего урока, чтобы охарактеризовать, что делает рабочие отношения хорошими и что мешает им быть эффективными.

Упражнения	Учебные заметки
<p>Основные упражнения (90 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Сделайте презентацию, которая охватывает все содержание спецификации модуля, посвященного характеристикам хороших рабочих отношений. Вы должны сослаться на положительные примеры, рассмотренные в предыдущих упражнениях в группах. • Поставьте перед учащимися задачу обеспечить надежную сохранность и амортизацию яйца при его падении из окна первого этажа. <ul style="list-style-type: none"> ○ Размеры групп должны быть разными, чтобы один человек работал в одиночку, а другие – в группах по несколько человек. ○ В каждой группе должно быть только одно тестовое яйцо. Им также будет предоставлено яйцо для финального задания. ○ Учащиеся не должны нести яйцо вниз и не должны ловить его внизу ○ Вы должны наблюдать за работой, чтобы составить отзыв позже на уроке. ○ Учащиеся обсуждают свои успехи и проблемы с заданием. (60 минут) • Расскажите классу о динамике группы, которую вы наблюдали. Это наблюдение должно подчеркнуть, что наиболее эффективные группы имели: <ul style="list-style-type: none"> ○ лучшее настроение у отдельных людей и команды; ○ лучшую командную работу; ○ повышение производительности труда для человека и команды; ○ людей, готовых делиться своими знаниями и опытом (20 минут) • Итоги для суммирования урока и обучения в контексте спецификации; подчеркните долгосрочные преимущества хороших рабочих отношений (10 минут)
<p>Заключительное упражнение (20 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся выполняют задание 1 в учебном пособии по оценке.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	4

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомить учащихся с влиянием плохих взаимоотношений и поведения на групповые рабочие отношения.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Головоломки-пазлы по 50 штук (по одной на группу).
Ключ: СУ : список упражнений; ШФ : шаблон формы; СП : слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Перечислите предыдущие уроки и основные наблюдения из групповых упражнений.

Упражнения	Учебные заметки
<p>Основные упражнения (100 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В парах учащиеся выявляют влияние плохих отношений на производительность команды и представляют свои выводы остальными членам класса (10 минут) • Заранее определенным группам учащихся из четырех человек дают головоломки-пазлы (50 элементов). <ul style="list-style-type: none"> ○ Перед уроком одному члену группы дают один элемент из коробки, о чем не знают другие члены группы. ○ Учащимся дается 45 минут для завершения головоломки. Человек должен решить сам, когда он покажет, что у него есть недостающая часть. ○ Запишите ключевые наблюдения из упражнения. (50 минут) • Учащиеся описывают, что они думают об этом упражнении (10 минут) • В группах учащиеся обсуждают, что мешает им быть продуктивными (10 минут) • Презентуйте содержание тематического раздела A2. Предложите учащимся и группам использовать примеры из своей командной работы, чтобы подчеркнуть влияние плохого отношения и поведения на групповые отношения. Расскажите о том: <ul style="list-style-type: none"> ○ почему люди могут чувствовать, что они не являются частью команды; ○ как снижается энтузиазм; ○ почему индивидуальная и командная производительность могут снизиться; ○ почему люди могут не сотрудничать друг с другом или не делиться информацией; ○ почему люди могут не чувствовать себя нужными или могут подвергаться психологическому или физическому отторжению со стороны других (20 минут)
<p>Заключительное упражнение (10 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Итоги для суммирования и итогов наблюдений за уроком в отношении содержания модуля.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	5
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомить учащихся со способами, которые можно использовать для развития хороших рабочих отношений.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Интернет-устройства.
Ключ: СУ : список упражнений; ШФ : шаблон формы; СП : слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте итоги из последнего урока, чтобы задать вопрос и поговорить о факторах, которые способствуют хорошим рабочим отношениям.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Помогите учащимся определить, что они могут сделать для развития хороших рабочих отношений (10 минут) • В группах учащиеся изучают главные подсказки для развития рабочих отношений. Отдельным учащимся в группе следует поручить исследование одной из следующих тем: <ul style="list-style-type: none"> ○ создание первых впечатлений; ○ управление личными и рабочими отношениями; ○ признание навыков и способностей других людей; ○ общение с другими людьми (50 минут) • Учащиеся собираются вместе в группы, чтобы составить список «первой десятки» способов для поддержки эффективных рабочих отношений (20 минут) • Учащиеся делятся своими списками с остальной частью класса (10 минут)
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Подведите итоги групповой дискуссии, используя содержание модуля В1 в качестве основы.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	6

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомить учащихся с развитием хороших рабочих отношений в практической ситуации, применяя теорию из предыдущего урока.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Один пакет с крупным зефиром * на группу. (* Если зефир недоступен, можно использовать сушеный инжир или финики в качестве замены) Один пакет спагетти на группу.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Сформулируйте вопросы, чтобы подвести итоги и сделать выводы из предыдущего урока.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Представьте всю глубину информации из В1, используя примеры из предыдущего практического упражнения. (20 минут) • Распределите учащихся по группам, сформированные случайным образом (номера группы, учащиеся вытаскивают из шляпы). Проинструктируйте учащихся для упражнения в группах: <ul style="list-style-type: none"> ○ они должны построить самую высокую и устойчивую башню из спагетти и зефира; ○ при планировании работы они должны использовать то, что узнали из предыдущих уроков (45 минут) • Дайте учащимся время для индивидуального обдумывания этой деятельности (10 минут) • Снова работая в группах, попросите их ответить на вопросы о том: <ul style="list-style-type: none"> ○ что прошло хорошо; ○ что не получилось; ○ информацией о каких навыках они обладали, но не воспользовались ими (15 минут)
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставьте отзыв о том, что вы наблюдали при выполнении упражнений в группах, снова используя содержание модуля В1.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	7

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с понятием конфликта и его причинами. • Познакомить учащихся с методами управления и предотвращения конфликтных ситуаций.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Видео-примеры конфликтов и разрешения конфликтов, полученные из интернета.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте примеры из упражнений в группах, выполненных на предыдущих уроках, которые привели к конфликтным ситуациям. Их можно подтвердить видеоклипами, которые относятся к примерам конфликтов.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся работают попарно, чтобы обсудить групповые ситуации, которые привели к конфликту. Обсуждения должны быть сосредоточены на том: <ul style="list-style-type: none"> ○ каковы были потенциальные причины конфликта ○ как конфликт был разрешен. • Пары возвращаются к остальной части класса (20 минут) • Резюмируйте отзывы о совместной деятельности, чтобы определить потенциальные причины конфликтов и методы разрешения конфликтов (20 минут) <ul style="list-style-type: none"> ○ Изложите содержание В2, в котором рассматриваются причины конфликтов и их разрешение (20 минут) • Сформируйте группы по три человека. Используя обучение на основе содержания В2, попросите учащихся рассмотреть конфликты из групповых упражнений, чтобы определить: <ul style="list-style-type: none"> ○ каковы были потенциальные причины конфликтов? ○ что можно было сделать иначе, чтобы разрешить ситуацию (30 минут)
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Работайте с классом, чтобы составить список пяти лучших действий для разрешения конфликта и список пяти действий, которые нельзя совершать в случае конфликта.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	8

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность выполнить задание 2 по оценке.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Рабочая тетрадь для оценки.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обсудите ключевые моменты предыдущих уроков.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся используют рабочую тетрадь для оценки и проводят исследование для выполнения задачи 2. • Будьте готовы помочь учащимся и ответить на их вопросы.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Определите связь между обучением, которое оценивалось в задаче 2, и остальными частями модуля.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	9

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с определениями и практическими примерами навыков общения с людьми. • Ознакомить учащихся с определениями и практическими примерами коммуникативных навыков.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Устройства с доступом к интернету. • Оборудование для изготовления постеров.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Опишите на примерах, когда группа успешно работала в прошлом, как хорошие навыки общения и коммуникации с людьми определяют эффективные рабочие отношения.
Основные упражнения (85 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Объяснить основы коммуникации и ее ключевых компонентов при построении рабочих отношений, включая следующие навыки: <ul style="list-style-type: none"> ○ быть убедительным; ○ прислушиваться к мнению других людей; ○ продемонстрировать соответствующий язык тела; ○ информировать других о прогрессе; ○ управлять потенциальными конфликтными ситуациями (15 минут) • Сгруппируйте учащихся попарно и попросите их провести исследование и изготовить плакаты для классной комнаты. Это поможет в последующей практической деятельности, которая выявляет эффективные навыки общения (45 минут) • Затем учащиеся просматривают плакаты друг друга, чтобы выявить упущения или пропущенные особенно полезные примеры (10 минут) • Обсудите полезность обзоров производительности и отзывов о работе. Попросите класс предложить методы, которые можно было бы использовать для сбора информации такого типа в рамках групповой деятельности (15 минут)
Заключительное упражнение (15 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Подведите итоги основного обучения перед практикой и окончательной оценочной деятельностью.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	10

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Дать учащимся возможность применить свои навыки общения с людьми.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Оборудование для игры «Поиск сокровищ», Ключи для поиска сокровищ. • Устройства, которые могут делать фотографии и редактировать их.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Представьте групповое действие и создайте группы.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Сформируйте группы учащихся по четыре или пять человек, чтобы они смогли принять участие в игре «Поиск сокровищ», который потребует от них: <ul style="list-style-type: none"> ○ взять фотографии или изображения со школьного сайта ○ собрать изображения в раскадровку для рекламы в школе ○ представить раскадровку остальным учащимся в классе (70 минут) • Затем учащиеся размышляют над заданием, используя методы, описанные в предыдущем уроке (20 минут)
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Подведите итоги задания, которые учащиеся должны учитывать в ходе последующих действий по оценке.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	11

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Оценить способности учащихся эффективно работать с другими (цель обучения С).
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Устройства с доступом к интернету. Программное обеспечение для обработки текстов. Буклет для оценки.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Введение в задание 3 по оценке, описывающее характер задания и его выполнение в течение следующих трех уроков.
Основные упражнения (110 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся используют инструкции в Рабочей тетради для оценки, чтобы подготовить руководство по карьере для указанной отрасли. Используйте запись наблюдения об успеваемости учащихся в Рабочей тетради для оценки

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	12

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Оценить способности учащихся эффективно работать с другими людьми (цель обучения С)
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Устройства с доступом к интернету. Программное обеспечение для обработки текстов. Буклет для оценки.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудите ход выполнения Задания 3 по оценке, выявите проблемы, которые могут повлиять на завершение задания.
Основные упражнения (110 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся изучают задание и продолжают следовать инструкциям из Рабочей тетради по оценке, чтобы подготовить руководство по карьере для указанной отрасли. Используйте запись наблюдения об успеваемости учащихся в рабочей тетради для оценки.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	13

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> Оценить способности учащихся эффективно работать с другими (цель обучения С)
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Устройства с доступом к интернету. Программное обеспечение для обработки текстов. Рабочая тетрадь для оценки.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Обсудите ход выполнения задания 3 по оценке, выявите проблемы, которые могут повлиять на завершение задания.
Основные упражнения (110 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся изучают задание и продолжают следовать инструкциям из рабочей тетради по оценке, чтобы подготовить руководство по карьере для указанной отрасли. Используйте запись наблюдения об успеваемости учащихся в рабочей тетради для оценки

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков»
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	14

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность оценить свои результаты в групповом задании. • Предоставить учащимся возможность определить области развития для будущей практики.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Рабочая тетрадь для оценки.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечьте обратную связь о работе на групповом и на индивидуальном уровне.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся обеспечивают обратную связь с другими членами команды, после чего в классе обсуждается задача. • Учащиеся завершают этап проверки задания 3 по оценке в Рабочей тетради для оценки.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами
Номер урока	15

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Проанализировать результаты модуля. • Познакомить учащихся с более широкими областями применения хороших рабочих отношений.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Отзывы в рабочей тетради для оценки. • Заметки.
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Перечислите концепции, обсуждаемые в этом модуле, и предложите учащимся поделиться своим мнением.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> Учащиеся рассматривают курс сначала в небольших группах, а затем индивидуально. В этом обзоре они должны предоставить части модуля, которые они сочли наиболее и наименее полезными и описать причины своего мнения (20 минут) Учащиеся выбирают две части модуля, которые они считают полезными, и две части, которые они считают менее полезными, и записывают их в заметках (с указанием причин). Эти заметки затем помещаются на флипчарты / доски, чтобы все учащиеся могли их увидеть (10 минут) Просмотрите списки с классом и сгруппируйте ответы учащихся по категориям (20 минут) Используйте категории, чтобы закрепить те области, которые учащиеся сочли наиболее полезными, и объясните, почему области, которые они сочли менее полезными, также важны (20 минут) Учащиеся реагируют на ваши отзывы и исправляют те части оценки, которые требуют внесения изменений (20 минут)

Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте

Руководство по обучению

Ознакомление с модулем

Цель этого модуля – усовершенствовать знания об основных характеристиках эффективных лидеров и продемонстрировать важность лидерства. Модуль включает несколько практических заданий и дает учащимся возможность опробовать воздействие различных подходов к лидерству. Также учащиеся будут участвовать в командной работе, которая не только позволит оценить их лидерский потенциал, но и разовьет навыки на практике.

Учащиеся должны иметь доступ к устройствам, подключенным к интернету. Модуль может быть улучшен за счет использования дополнительных практических командных заданий.

Для изучения цели А учащиеся должны уметь понимать определения лидерства и уметь распознавать характеристики эффективных лидеров. Учащиеся познакомятся с различными стилями лидерства, и им должна быть предоставлена возможность использовать их во время практической командной работы.

Для изучения цели В учащиеся должны знать о навыках, которые необходимы для того, чтобы руководить другими, а именно:

- распределение задач и мероприятий;
- поддержка членов команды для достижения задач;
- предоставление и получение обратной связи;
- принятие решений.

Практическая оценка цели обучения В — это предоставление учащимся возможности развить полностью все эти навыки.

Для изучения цели С учащиеся должны уметь четко оценивать свои практические лидерские качества. Успешное завершение задания не является обязательным условием, однако учащиеся должны иметь доступ к источникам обратной связи для определения областей развития их лидерских показателей.

Начало модуля

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

Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
<p>Введение</p> <p>В этом модуле учащиеся познакомятся с разными стилями лидерства и ключевыми характеристиками успешного лидера. Во время много сессионных практических заданий они будут практиковать распознавание и применение эффективного лидерства. Затем эти задания будут использованы для распознавания тех аспектов лидерства, которые могут быть улучшены и развиты в дальнейшем.</p>
Цель обучения А – Знать основные характеристики лидерства
<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся должны понимать термин «лидерство» и уметь распознавать успешных лидеров. Использование в качестве кейс-стади известных лидеров поможет учащимся распознать эффективную работу; учащимся также нужно побуждать к размышлению о том, как эти лидеры могут реагировать на определенные ситуации. • Учащиеся должны уметь распознавать влияние различных лидерских подходов. Это понимание может быть развито благодаря групповым заданиям. Они создают ситуации, где усиливаются характеристики при выполнении конкретных задач руководства. Например, короткие сроки выполнения задач часто ведут к использованию авторитарных стилей руководства.
Цель обучения В – Уметь демонстрировать эффективные лидерские качества
<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся должны уметь распознавать и использовать ряд лидерских навыков. Это может быть достигнуто путем: <ul style="list-style-type: none"> ○ презентаций, которые показывают характер лидерства; ○ практических упражнений, которые поддерживают использование лидерских навыков. • Учащиеся должны быть готовы продемонстрировать ряд лидерских навыков, поэтому они вовлекаются в достаточно продолжительную практическую работу, для того чтобы они могли: <ul style="list-style-type: none"> ○ распределять задачи и действия других; ○ поддерживать членов команды для того, чтобы решить поставленные задачи; ○ предоставлять и получать обратную связь; ○ принимать решения.

Цель обучения С – Уметь оценивать эффективность своего лидерства

- Учащиеся должны иметь возможность получать и использовать обратную связь из нескольких источников. Учащиеся должны осознавать, что для эффективного анализа требуется несколько точек зрения, и они не должны основываться исключительно на успехе или на какой-либо работе.
- Учащиеся должны осознавать важность осмысления практической деятельности. Это достигается за счет многократных возможностей для осмысления предоставленной обратной связи, полученной в ходе практической деятельности.

Детали ссылок на другие модули и квалификации ВТЕС

Этот модуль ссылается на:

- Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами.

Ресурсы

Веб-сайты

<https://www.huddle.com/blog/team-building-activities/>

на этом сайте представлены идеи для тимбилдинга

https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_84.htm

на этом сайте представлено основное введение в лидерство

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

Схема работы

Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Учебные часы	30
Количество уроков	15
Продолжительность уроков	2 часа
Ссылки на другие модули	Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами

Ключи к способу обучения			
ОУ	Оценочное упражнение	ЗМ	Закрепление материала
ПС	Приглашенный спикер	В	Визит
СО	Самостоятельное обучение	ОР	Опыт работы

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	Кто такой лидер?		<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Охарактеризуйте модуль и его оценку. ● Обсуждение в классе: В группах обсудить, что значит термин «лидер» и как демонстрируется лидерство. ● Упражнение индивидуально, затем в группе: <ul style="list-style-type: none"> ○ Учащиеся, работающие индивидуально, должны определить, кого они считают идеальным лидером, взять изображения этого человека и дать краткое описание того, кем он является и почему он успешен. ○ Затем это обсуждается в группе из 3 или 4 человек, и создается один «супер-лидер» на основе всех остальных. ● Работа в классе: Группы описывают своего «супер-лидера» остальному классу, и класс создает «супер-лидера» на основе обсуждений различных лидерских ролей. ● Итоги: обобщить основные выводы из урока. 	<p>Газета \ журнал или нечто подобное.</p> <p>Возможность распечатки цифровых изображений.</p> <p>Клей.</p> <p>Флипчарт.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
2	Какие характеристики выделяют лидеров?		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Резюмируйте прошлый урок, подробно описав ключевые роли, которые играют лидеры. • Упражнение в группе: Участники случайно определенных групп (в каждой группе должно быть четное количество человек, примерно 4), должны переместить маленький шарик мишень на расстояние 1 метр. В каждой группе должен быть один наблюдатель. • Обсуждение в группе: Наблюдатели сообщают внутри групп те аспекты «лидерства», которые они видели во время групповой деятельности. • Обсуждение в классе: Наблюдатели сообщают их классу, а преподаватель записывает ключевые фразы, связанные с лидерством. Обсудите в классе различные аспекты успешного лидерства. • Упражнение под руководством преподавателя и итоги: Опишите ключевые характеристики эффективных лидеров классу со ссылкой на содержание модуля. 	<p>Записи, сделанные на предыдущем занятии (Урок 1).</p> <p>Бумага.</p> <p>Тяжелые круглые объекты, 1 на группу (все предметы должны быть одинаковой формы и вида, например, стеклянные или железные шарики).</p> <p>Стулья.</p> <p>Тонкий картон.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
3	Влияние лидерских подходов на командный результат		<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторение предыдущего урока. ● Презентация под руководством преподавателя: Определение «лидерства» по Левину. ● Упражнение в группах: В трех группах учащиеся стараются перейти через «ядовитое болото» (используется место для занятия). Избранные лидеры используют 1 из 3 стилей лидерства по Левину, но не делятся этой информацией с остальными членами команды. Преподаватель наблюдает за упражнением для того, чтобы в конце урока предоставить обратную связь. ● Обсуждение в классе: Члены команды предоставляют обратную связь по лидерству (что сработало хорошо, а что нет) и обсуждают тот стиль, который, по их мнению, был использован во время упражнения. ● Итоги: Подведите итоги, используя материал модуля, и, задавая вопросы, определите, какой стиль руководства был наиболее эффективен во время выполнения упражнения. 	Разнообразные объекты, которые выдержат вес нескольких участников класса, такие как стулья, скамейки, столы, деревянные доски.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
4	Как разные ситуации влияют на лидерство		<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторение предыдущего урока, вопрос/ответ. ● Упражнение в группах: Лидер от каждой группы смотрит на уже «финальную» модель лего, возвращается в свою группу и воссоздает ее в течение 20 минут. ● Обсуждение в группах: Учащиеся видят «полную» модель и сравнивают ее со своей, анализируя влияние используемого стиля руководства. ● Упражнение в группах: Возглавьте класс, вернувшись к лидерам, которых они выбрали на уроке 1. Попросите учащихся описать стиль руководства, который чаще всего использует выбранный ими лидер. Могут ли они привести примеры, когда лидеры демонстрируют каждый стиль лидерства? ● Итоги: Подведите итоги наблюдения урока в сопоставлении с содержанием модуля. 	Лего или подобный конструктор.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
5	Методы, используемые для мотивации команд		<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: Используйте итоги прошлого урока для того, чтобы закрепить идею о том, что лидерские стили не могут быть фиксированными. Используйте тематические примеры, которые будут знакомы учащимся (обычно легко приводятся примеры, взятые из спорта) ● Презентация под руководством преподавателя: Объясните важность мотивации как ключевой характеристики лидерства, используя тематические примеры (в идеале из видеороликов). ● Упражнение в группе: В группах учащиеся перемещают десять шариков с одной стороны комнаты на другую. Шарiki должны переноситься на плоских досках. У каждой группы назначен лидер, но лидер не может физически принимать участие в действиях. ● Обсуждение в группе: Группы обсуждают сильные и слабые стороны своей команды и лидерские качества. Они также обсуждают, как легко они нашли обратную связь и какие проблемы могут возникнуть при ее получении. Преподаватель должен подчеркнуть, что получение обратной связи является важным элементом лидерства. ● Презентация под руководством преподавателя и итоги: Обобщите обсуждения в группах, используя контент модулей от А1 до А4 в качестве основы. 	<p>Презентация примеров из практики лидерства.</p> <p>На группу:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 10 теннисных мячиков (или нечто похожее) ● 2 деревянных доски около 30 см диаметром для того, чтобы можно было перемещать мяч ● 2 ведра <p>Приз для команды победителя.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
6	Оценка цели обучения А	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: Учащиеся выполняют задание 1 в своих рабочих тетрадях для оценки. 	Рабочая тетрадь для оценки.
7	Лидерские качества		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Повторение цели обучения А • Самостоятельное упражнение: Учащиеся изготавливают индивидуальный герб (эмблему), который демонстрирует их лидерские качества и навыки, а затем делятся им с другими в классе. • Упражнение под руководством преподавателя: Используя результаты предыдущего упражнения, детализируйте содержание цели обучения В и проиллюстрируйте лидерские качества, по которым будут оцениваться учащиеся. • Упражнения в группе: Работая в группах по три человека, учащиеся создают комбинированный герб и придумывают представительное название команды. Если класс не делится на три, выберите одного или двух сильнейших кандидатов, которые выступят в качестве общего руководителя и будут управлять проектной деятельностью всех групп. • Итоги: Перечислите лидерские качества, по которым должны оцениваться учащиеся по урокам 8-12, и то, как они будут оцениваться. 	<p>Большие листы бумаги по типу флипчарта.</p> <p>Цветные ручки.</p>

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
8-12	Оценка цели обучения В	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Упражнение в группах: Учащиеся работают над Заданием 3 в своих Рабочих тетрадях для оценки. Преподаватель наблюдает и контролирует группу, в частности, демонстрирует лидерские навыки. 	Рабочая тетрадь для оценки.
13	Важность обратной связи		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: Обеспечьте общую обратную связь по заданию 2 из уроков 8-12. Объясните, что это занятие предназначено для перерыва на размышления. • Упражнения в группе: Учащиеся работают в группах по три человека (А, Б и С): группы А и Б сидят спина к спине; Группа А рисует картину; у группы Б пустой лист; группа С описывает группе Б, что рисует группа А, и Б должна это нарисовать. Обсуждение допускается только между художниками и наблюдателями, и нарисованный объект не должен быть назван. • Обсуждение под руководством преподавателя: Объясните, что последнее групповое задание основывалось на обратной связи, и чем лучше качество обратной связи, тем лучше результаты. 	Материалы для рисования.

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
14	Оценка цели обучения С	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Упражнение под руководством преподавателя и группы: Учащиеся готовят листы с обратной связью для своих сверстников и сообщают друг другу об их лидерских навыках из задания 2. В это же время преподаватель по очереди предоставляет обратную связь учащимся. • Оценочное упражнение: Учащиеся выполняют задание 3 в своих рабочих тетрадях для оценки. 	Рабочая тетрадь для оценки.
15	Обзор модуля	ОУ	<ul style="list-style-type: none"> • Сессия вопрос / ответ: Используйте опрос для того, чтобы подвести итоги по модулю 4. • Упражнения в группе: Учащиеся используют стикеры для того, чтобы определить, какие аспекты из Модуля 4 наиболее полезны, а какие – наименее полезны. • Обсуждение под руководством преподавателя: Обсудите те аспекты 4 модуля, которые учащиеся считают наименее полезными. 	Отзывы в рабочей тетради для оценки. Стикеры.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	1

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с целями модуля и методологией оценки. • Дать представление о концепции лидерства
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Газета (или журнал). • Возможность распечатывать цифровые изображения • Клейкая лента или клей • Флипчарт
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Объяснить цели модуля и методы оценки.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Дискуссия в классе о термине «лидер» и что он значит для учащихся (10 минут) ● Работая самостоятельно, учащиеся: <ul style="list-style-type: none"> ○ Выбирают лидера, которым восхищаются; ○ Приносят изображения и информацию о лидере, которого они выбрали; ○ Создают краткое резюме о лидере, объяснив его ключевые характеристики лидерства, с примерами, которые это показывают (20 минут). ● В группе из 3 или 4 человек учащиеся обсуждают своих лидеров и создают одного «супер-лидера», который является совмещает черты разных лидеров. Они должны объяснить ключевые лидерские качества «супер-лидера» (30 минут). ● Группы делятся своими работами с остальными группами, и создается «супер-лидер» всего класса (10 минут). ● Обратите внимание учащихся на ключевые заголовки из содержания модуля, иллюстрирующие руководящие роли. Затем класс работает вместе для того, чтобы определить «супер-лидера», наиболее подходящего для демонстрации этих руководящих ролей (20 минут).
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Представьте ключевые наблюдения из задания и просмотрите ключевые роли, которые играют лидеры. Подчеркните, что наиболее успешные лидеры способны показать свои сильные стороны во всех ролях, но даже у этих лидеров будут области для развития.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	2

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с характеристиками эффективного руководства • Развивать и распознавать ключевые аспекты эффективности лидерства.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Записи с предыдущего урока. • Бумага. • Тяжелые круглые объекты, 1 на группу (все предметы должны быть одинаковой формы и вида, например, стеклянные или железные шарики). • Стулья. • Тонкий картон.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Вспомните упражнение из предыдущего урока, выделив ключевые роли, которые играет лидер.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Разделите класс на группы. В идеале по 4 человека (5 минут). • Объясните группам, что им нужно передвинуть шарик через пространство шириной 1 метр. Движение должно быть совершено только посредством бумаги или картона. Шарик должен всегда контактировать с бумагой/картоном. В каждой группе должен быть наблюдатель, который не принимает участие в упражнении (40 минут). • Группы демонстрируют свои решения (5 минут). • Наблюдатели предоставляют обратную связь группам о том, что они воспринимают как более или менее успешное руководство (10 минут). • Учащиеся участвуют в обсуждении класса, просматривают списки, созданные наблюдателями, и составляют общий список характеристик хорошего лидерства (30 минут).
Заключительно упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Применительно к содержанию модуля определите характеристики, показанные хорошими лидерами, используя примеры из групповой деятельности.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	3

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с лидерскими стилями • Предоставить учащимся возможность использовать разные стили лидерства и обдумать их влияние
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП о лидерских стилях по Левину. • Разнообразные объекты, которые выдержат вес нескольких участников класса, такие как: <ul style="list-style-type: none"> ○ Стулья; ○ Скамейки; ○ Столы; ○ Деревянные доски. • Большая просторная классная комната или спортивный зал.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Повторение прошлого урока и размышление о различных подходах, которые показали лидеры.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Показать презентацию лидерских стилей по Левину (1939) со ссылкой на резюме, приведенное в спецификации. Попросите учащихся привести примеры каждого стиля руководства (20 минут). ● Разделите учащихся на три одинаковые группы (в каждой группе не менее 3 учащихся). Расскажите, что они должны пересечь пространство, не прикасаясь к «отравленному болоту», то есть к полу. <ul style="list-style-type: none"> ○ Все группы должны пересечь «болото», не касаясь пола. ○ Предоставьте учащимся широкий выбор снаряжения; однако ограничьте количество доступного снаряжения, поэтому группам придется выбирать быстро. Обозначьте лидера в каждой группе и дайте каждому лидеру по одному стилю, исходя из списка Левина. ○ Наблюдайте за упражнением для того, чтобы предоставить в конце урока обратную связь (40 минут). ● Обозначьте перед классом ту динамику, которую вы наблюдали во время упражнения. Затем группы должны обсудить: <ul style="list-style-type: none"> ○ Как они себя чувствовали во время выполнения упражнения. ○ Какой стиль применил их лидер. ○ Какое влияние оказал этот стиль на работу их команды (20 минут). ● Подведите итоги урока и обучения в контексте спецификации, выделив преимущества / успехи каждого стиля лидерства, и согласуйте, какой стиль лидерства был наиболее эффективным (10 минут).
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Вернитесь к открытой презентации и, используя примеры из упражнения, проиллюстрируйте ключевые аспекты 3 лидерских стилей по Левину.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	4

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с влиянием различных ситуаций на выбор лидерского подхода
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Полностью собранная модель Лего или другого похожего конструктора, которая спрятана от группы • Достаточное количество Лего (или похожего конструктора) для каждой группы для воссоздания готовой модели • Карточки поведения лидеров • Приз для победителей
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Повторите материал прошлого урока и основные наблюдения за групповыми действиями.
Основные упражнения (80 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Распределите учащихся в группы по 3 или 4 человека с заранее назначенными лидерами: <ul style="list-style-type: none"> ○ Лидеры должны быть проинформированы перед началом упражнения о том, какое поведение они должны показать. ○ Только лидерам будет показана «готовая» модель (10 минут) ● Лидеры каждой группы инструктируют своих членов команды, как воссоздать готовую модель в пределах 20 минут. Наградите призом самую успешную команду (20 минут) ● Команды смотрят на модели друг друга и сравнивают их с оригиналом (10 минут) ● Команда-победитель объясняет классу, почему они были самыми успешными, и влияние лидерского стиля на их успех. Затем другие группы обсуждают, что в их группах работало хорошо, а что плохо (10 минут) ● Теперь учащиеся возвращаются к лидерам, за которыми они наблюдали в уроке 1. Используя конкретные примеры, они объясняют партнеру стиль руководства, который чаще всего используется этим лидером (15 минут) ● Пары передают результаты своих обсуждений основной группе. Для того, чтобы продемонстрировать понимание, каждый учащийся должен сообщить о том, что сказал его партнер (15 минут)
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Проведите итоговое обсуждение относительно содержания модуля по окончании урока.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	5

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить учащихся с тем, как лидеры могут мотивировать к работе других людей
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП кейс-стади лидерства, с которыми учащиеся должны быть знакомы (чем актуальней, тем лучше; спортивные образцы, как правило, легче всего найти) • На группу: <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 теннисных мячиков (или нечто похожее); ○ 2 деревянных доски около 30 см диаметром для того, чтобы возможно было перемещать мяч; ○ 2 ведра. • Приз для победителей • Большое открытое пространство
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте итоги прошлого урока, чтобы закрепить идею о том, что лидерские стили не могут быть фиксированными. Используйте кейс-стади, чтобы проиллюстрировать ситуативные изменения в руководстве.

Упражнения	Учебные заметки
<p>Основные упражнения (80 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Подготовьте заранее презентацию, используя видеоклипы, для иллюстрации способов, которыми лидеры могут мотивировать к работе других. Чаще всего их можно найти в фильмах о спортивных событиях (20 минут). ● Разделите класс на команды с одинаковым количеством участников: <ul style="list-style-type: none"> ○ Назначьте лидера для каждой команды. Лидер не может принимать участие в задании и не должен ничего трогать, но он должен обеспечить команду инструкциями и мотивацией. ○ Каждой группе раздайте по 2 доски, по 2 ведра и по 10 теннисных мячей. ○ Группы должны переложить все мячи из одного ведра в другое как можно быстрее, используя только доски. Когда они закончат, они должны вернуть полное ведро к месту, откуда стартовали. Количество мячей, которое можно переносить на доске, не ограничено. ○ Во время проведения упражнения необходимо учитывать безопасность для всех участников, например, доски не могут быть использованы в качестве ракеток. ○ В качестве дополнительного стимула можно предоставить приз победителю (20 минут). ● Группы обсуждают, что прошло хорошо, а что нет во время выполнения задания (10 минут). ● Группы обсуждают стиль лидерства и подход к мотивации в своей группе и готовятся к обратной связи (10 минут). ● Группы делятся своим результатом с остальными (10 минут). ● Обобщите полученные результаты и сконцентрируйте обсуждение на отзывах о подходах руководства. Оцените качество предоставляемых отзывов и обсудите проблемы, которые могут возникнуть при предоставлении и получении отзывов (10 минут).
<p>Заключительное упражнение (10 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Подведите итоги обсуждения в классе, используя содержание модулей от A1 до A4 в качестве основы.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	6
Цели урока	Предоставить учащимся возможность выполнить задачу 1 из задания по оценке.

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ к устройствам, подключенных к интернету. • Рабочая тетрадь для оценки.
Ключ: СУ: список упражнений; ШФ: шаблон формы; СП: слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Обсудите с учащимися ключевые моменты предыдущих уроков, используя вопросы к ключевым терминам и их применение на рабочем месте.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся выполняют оценочное упражнение задача 1 в своих рабочих тетрадях для оценки. • Преподаватель должен отвечать на вопросы учащихся во время работы над оценочным заданием
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Объясните связь между оценкой обучения в оценочном упражнении задача 1 и остальным модулем.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	7

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с ключевыми лидерскими навыками, по которым они будут оцениваться. • Познакомить учащихся с характером Оценочного упражнения Задачи 2.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Флипчарт. • Цветные ручки.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Подведите итог прошлых занятий в контексте Цели обучения В.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Учащиеся изготавливают индивидуальный герб (эмблему) для представления того, что, по их мнению, является их собственным стилем руководства (20 минут). ● Учащиеся делятся своим гербом с группой (20 минут). ● Сформируйте команды для оценочного упражнения, которое будет проходить на уроках 8-12. Команды должны состоять из трех человек; однако, если количество человек не делится на три, моно использовать следующие варианты: <ul style="list-style-type: none"> ○ для более сильного участника создать роль общего руководителя проектом; ○ назначить руководителя проектом в каждую группу, при этом руководители берут на себя управление ключевыми задачами; ○ назначить руководителей подразделений с такими обязанностями, как бюджет, управление временем и управление ресурсами (10 минут). ● Затем каждая группа создает название команды и комбинированный герб для своей группы (40 минут).
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Завершите занятие в форме вопросов и ответов по теме «Характеристики лидерства», по которым учащиеся будут оцениваться на следующих 5 уроках, и расскажите о методах оценки, которые будут использоваться.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	8-12 (10 часов)

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность завершить оценочное упражнение задача 2.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ к устройствам, подключенных к интернету • Рабочие тетради для оценки.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся используют рабочие тетради для оценки, чтобы завершить групповое упражнение, описанное в задаче 2. • Преподаватель наблюдает за ходом занятия и задает наводящие вопросы учащимся для поддержки в течение занятия.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	13
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Сделать особый акцент на важность обратной связи.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Материалы для рисования.
Ключ: СУ : список упражнений; ШФ : шаблон формы; СП : слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Объясните важность обратной связи для развития лидерских навыков. Подчеркните, что обратную связь нужно не только принять, но также предоставить отзыв на нее.
Основные упражнения (90 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Разделите учащихся по группам из 3 или 4 человек и определите для них следующие роли: художник 1; художник 2; наблюдатель(ли). <ul style="list-style-type: none"> ○ Художник 1 должен нарисовать объект, сидя спиной к спине художника 2. ○ Художник 1 должен нарисовать рисунок в три этапа: контур; цвет; готовый экземпляр. ○ После каждого этапа наблюдатель должен проинструктировать художника 2. Наблюдатель дает инструкции художнику 2, которые помогут ему воспроизвести то, что нарисовал художник 1, не называя объект. ○ Обсуждение допускается только между художниками и наблюдателями, и нарисованный объект не должен быть назван (30 минут). ● Учащиеся сравнивают рисунки в своих группах и обсуждают, что могло бы помочь художнику 2 приблизиться к готовому рисунку художника 1 (20 минут). ● Затем учащиеся меняются ролями и повторяют задание (20 минут). ● Проведите заключительное классное обсуждение о важности эффективной обратной связи (20 минут).
Заключительное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Проведите в классе обсуждение групповых выводов о качестве обратной связи, а затем составьте список того, что можно и чего нельзя делать, чтобы обеспечить эффективную обратную связь.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	14

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить учащимся возможность проанализировать свою работу по групповым задачам. • Предоставить учащимся возможность определить направление развития для будущей практики.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Рабочие тетради для оценки.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся обеспечивают обратную связь другим членам команды. Между тем преподаватель также дает свою обратную связь каждому учащемуся. • Учащиеся завершают этап проверки Оценочного упражнения задача 3 в своей рабочей тетради для оценки.

План урока

Квалификация	Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков
Модуль	Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте
Номер урока	15

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Обзор обучения модуля 4.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Отзыв о задании в рабочей тетради для оценки. • Стикеры.
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (20 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Резюмируйте концепции, обсуждавшиеся в Модуле 4, и предложите учащимся поделиться своими взглядами.
Основные упражнения (100 минут)	<ul style="list-style-type: none"> • Учащиеся рассматривают курс сначала в небольших группах, а затем индивидуально. В этом обзоре они должны представить списки областей, которые они сочли наиболее и наименее полезными, указав письменную причину своего решения (20 минут). • Учащиеся выбирают две части модуля, которые они считают полезными, и две, которые они считают менее полезными, а затем записывают их на стикерах (вместе с причинами). Затем стикеры помещаются на флипчарты / доски, чтобы их могли видеть все учащиеся (20 минут). • Пройдитесь по спискам с классом и сгруппируйте ответы учащихся категориям (20 минут). • Используйте категории, чтобы усилить те области, которые учащиеся сочли наиболее полезными, и объясните, почему области, которые они сочли менее полезными, также важны (20 минут). • Учащиеся отвечают на вашу обратную связь и исправляют любые области оценки, которые требуют корректировки (20 минут).

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

Edexcel and BTEC are registered trademarks of Pearson Education Limited

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

VAT Reg No GB 278 537121



ISBN 978-1-4469-6494-1

9 781446 964941 >