

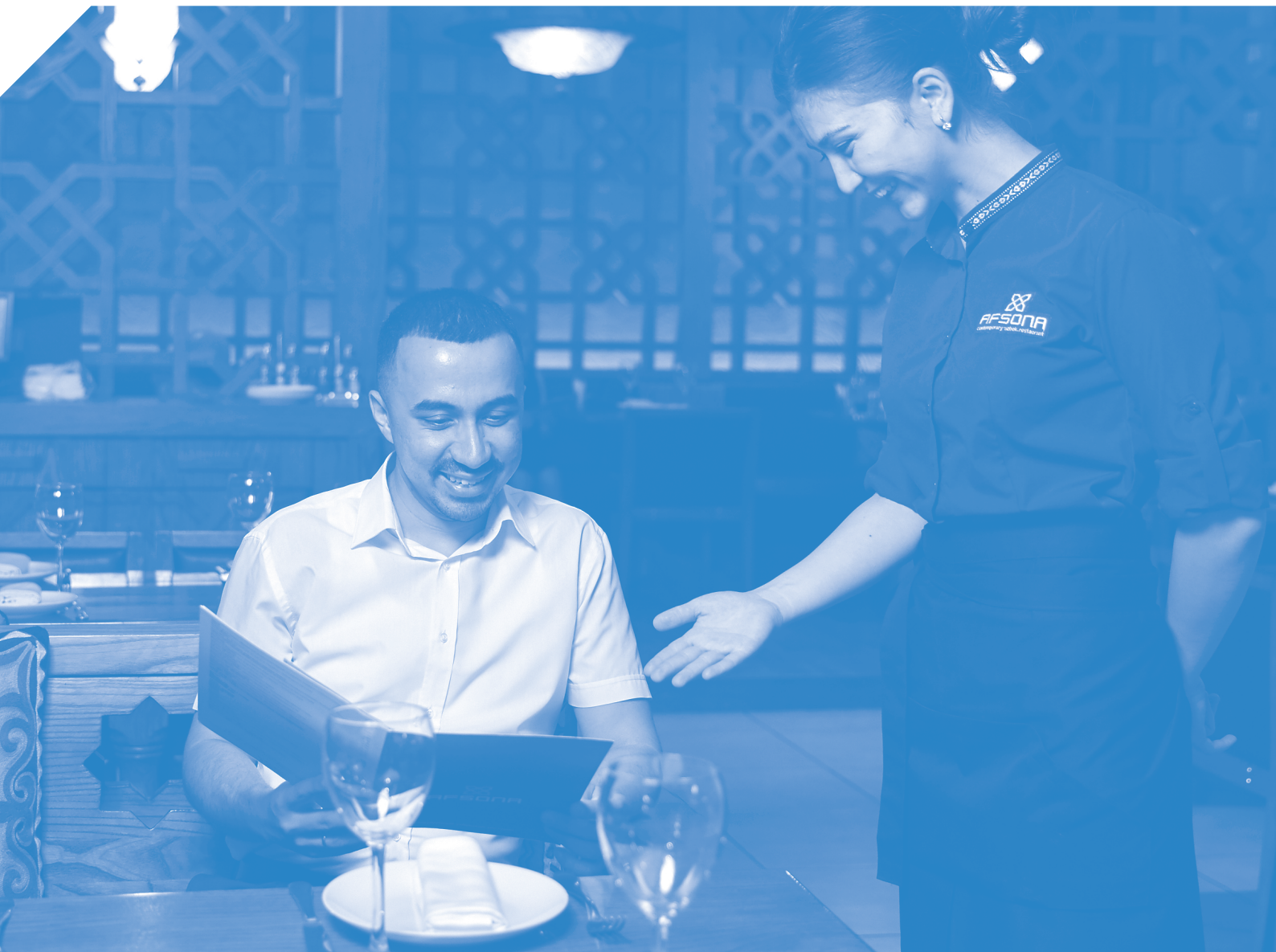
Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Присвоение
квалификации в области

профессиональных навыков

Спецификация

Первое обучение - сентябрь 2019

Выпуск 2



Edexcel, BTEC и LCCI квалификации

Квалификации Edexcel, BTEC и LCCI предоставлены компанией Pearson, которая является крупнейшей организацией, присуждающей сертификаты в Великобритании. 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 обучающая компания, которая насчитывает 35 000 сотрудников в более чем 70 странах, усердно работающих над оказанием помощи людям всех возрастов с целью достижения осязаемого 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, сделанные в этой спецификации, выполнены добросовестно. Мы не подписываемся, не одобряем и не принимаем на себя ответственность за содержание материалов, которые могут быть изменены, или за любые высказанные в них мнения. (Материал может включать учебники, газеты, журналы и другие публикации и веб-сайты.)

ISBN 978 1 446 96549 8

Все материалы в этой публикации являются собственностью

© Pearson Education Limited 2019

Добро пожаловать

Имея за плечами 40-летний опыт успешной работы, квалификации ВТЕС признаны на международном уровне правительствами, сферой промышленности и высшим образованием. Квалификация ВТЕС позволяет учащимся перейти на определенную вакансию – напрямую или с помощью обучения на более высоком уровне.

Карьерное обучение

Центры ВТЕС предлагают подход к образованию, ориентированный на учащихся, с гибкой структурой и знаниями, основанный на модулях, которые применяются для оценок на основе проектов. ВТЕС сосредоточены на целостном развитии практических, межличностных и мыслительных навыков, необходимых для успешной работы в сфере занятости и высшего образования.

При создании квалификаций ВТЕС для Республики Узбекистан мы работали со многими государственными учреждениями, работодателями, представителями высшего образования и колледжей, чтобы обеспечить удовлетворение их потребностей. Мы провели обширные исследования с заинтересованными сторонами в различных отраслях промышленности для того, чтобы понять какие существуют потребности в трудовых ресурсах, выявить пробелы в навыках и знаниях на должностях, которые наиболее ценятся работодателями. Работодатели ищут новых сотрудников которые имеют глубокие знания последних отраслевых требований и навыков, готовых к работе, например, работе в команде. Учащиеся, которые будут получать высшее образование, нуждаются в опыте исследований, расширенных письменных навыках и соблюдении сроков. Квалификация ВТЕС обеспечивает охват и углубленность обучения для передачи учащимся накопленного опыта.

Pearson основывается на следующих необходимых потребностях и предлагает:

- диапазон квалификаций ВТЕС, каждая из которых имеет четкую цель, удовлетворяет выбор программы обучения каждого учащегося и помогает реализации поставленных планов прогресса
- ряд квалификаций ВТЕС, соответствующих профессиональным стандартам, разработанным для Республики Узбекистан, которые признают ряд наиболее ценных для работодателей навыков, знаний и поведений
- соответствующее содержание, которое тесно связано с потребностями работодателей и высшего образования
- выбранные оценки и проекты для того, чтобы помочь учащимся развиваться. Все оценки и проекты производятся нами с вашей помощью и помощью работодателей для удовлетворения местных потребностей в кадрах, обеспечивая учащимся общими для всех основными навыками и понятиями.

Эти квалификации могут быть предложены как курсы с полным или частичным рабочим днем и могут предоставляться автономно либо совмещаться с другими курсами ВТЕС.

Мы предоставляем полный спектр услуг по поддержке ресурсами и консультациями для гарантированного получения учащимися и преподавателями наилучшего возможного опыта в течение курса.

См. *Раздел 10 ресурсы и поддержка*, для получения подробной информации о поддержке, которую мы предлагаем.

Содержание

Введение в ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификация в области профессиональных навыков	1
Квалификация и содержание модуля	1
Оценка	2
Оценка по модулям и квалификациям	2
1 Цель квалификации и прогресс	3
2 Структура	4
3 Модули	5
Понимание модулей	5
Индекс модулей	7
4 Планирование вашей программы	35
5 Структура оценки	36
Введение	36
Внутренняя оценка	36
6 Внутренняя оценка	37
Принципы внутренней оценки	37
Принятие обоснованных оценочных решений	39
Планирование и ведение учета	40
7 Административные меры	42
Введение	42
Регистрация и запись учащегося	42
Доступ к оценке	42
Административные меры оценки	43
Работа с недобросовестной практикой при выставлении оценок	44
Сертификация и результаты	46
Дополнительные документы для поддержки администрации центра	47
8 Обеспечение качества	48
9 Понимание уровня квалификации	50
10 Ресурсы и поддержка	50
Поддержка в подготовке и преподавании вашего курса	50
Приложение 1: Глоссарий используемых терминов	51

Введение в ВТЕС Узбекистан Уровень 3

Квалификация в области профессиональных навыков

Данная спецификация содержит всю необходимую информацию для предоставления Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков.

Эта спецификация включает в себя все модули для этой квалификации. Кроме того, полезная информация доступна в форме ресурсов для учителей, справочников и курсов.

Эта квалификация является частью набора профессиональных квалификаций, предлагаемых Pearson, который признан на международном уровне, но адаптирован с учетом потребностей Республики Узбекистан.

Эта спецификация указывает на другие необходимые документы и поддержку, которые необходимы вашему центру для предоставления, оценки и управления квалификацией, включая развитие персонала. Краткое изложение всех необходимых документов приведено в *Разделе 7 Административные меры*. Информация о том, как мы можем поддержать вас этой квалификацией, приведена в *Разделе 10 Ресурсы и поддержка*.

Информация в этой спецификации верна на момент публикации. Эта квалификация сравнивается с используемой рамкой квалификации в Республике Узбекистан.

Квалификация и содержание модуля

Содержание модулей гарантирует, что все учащиеся следуют последовательной программе обучения и что они приобретут знания, навыки и умения, которые будут признаны и оценены как учреждениями высшего образования, так и работодателями. Ожидается, что учащиеся пройдут все модули, как описано в *Разделе 2 Структура*.

Квалификации ВТЕС охватывают прикладное обучение, которое объединяет знания и понимание практических и технических навыков.

Наш подход обеспечивает строгость и уравновешенность, а также способствует применению в новых условиях всех полученных навыков сразу после обучения.

Оценка

Оценка предназначена для соответствия целям и задачам квалификации. Она включает в себя ряд типов оценки и стилей, подходящих для профессиональных квалификаций в секторе.

Внутренняя оценка

Все модули этой квалификации проходят внутреннюю оценку и подлежат внешней проверке стандартов. Это означает, что для каждого модуля необходимо будет заполнить рабочую тетрадь для оценки, которые мы предоставляем для каждого модуля с использованием примеров. Но, прежде проведения оценки, вам необходимо стать утвержденным центром, если вы еще этого не сделали. Вам нужно будет подготовиться к оценке, используя указания в *Разделе 6 Внутренняя оценка*.

Вы будете принимать решения об оценке, основываясь на требованиях и вспомогательных руководствах, данных в модулях, и на результатах, требуемых от учащихся в рабочей тетради для оценки. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, смотрите *Раздел 6 Внутренняя оценка*.

Язык оценки

Оценка модулей для этой квалификации доступна на языке, на котором эта квалификация предоставлена. Это может быть английский, русский или узбекский языки.

Все работы учеников должны быть доступны для стандартизации на английском, русском или узбекском языках. Учащийся, получающий квалификацию, может оцениваться на языке жестов там, где это может быть разрешено и соответствующим образом адаптировано. Информацию об этом смотрите в *Разделе 7 Административные меры*.

Оценка по модулям и квалификациям

Достижение квалификации требует демонстрации глубины полученных знаний в каждом модуле, доказательства приобретения ряда практических навыков, необходимых для трудоустройства или для перехода к высшему образованию, и успешное развитие передаваемых навыков.

В каждом модуле указаны цели обучения и критерии оценки. Чтобы сдать модуль, учащиеся должны соответствовать всем целям обучения и критериям оценки. Учащиеся должны сдать все модули, чтобы получить общий балл.

1 Цель квалификации и прогресс

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков.

Для кого предназначена данная квалификация?

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков призвана дать учащимся навыки, необходимые для успеха в работе и развитии карьеры.

Основная цель заключается в развитии навыков трудоустройства учащихся, чтобы они могли быть успешными на различных должностях.

Что охватывает данная квалификация?

Учащиеся узнают, какие знания и навыки необходимы на различных рабочих местах. Они научатся оценивать собственные знания и навыки, ставить перед собой карьерные цели.

Они узнают о том, что означает «хорошее обслуживание клиентов», как удовлетворять различные запросы клиентов и решать их проблемы. Они также будут практиковать навыки, необходимые для работы с клиентами.

Они узнают о взаимоотношениях на рабочем месте: какими они должны быть и как их можно улучшить. Они также будут практиковать работу с другими учащимися, чтобы продемонстрировать то, что они узнали.

Как можно предоставить эту квалификацию параллельно с другими квалификациями?

Эта квалификация разработана таким образом, чтобы легко вписаться в вашу учебную программу, и может быть предоставлена вместе с другими квалификациями или независимо от них, чтобы удовлетворить интересы и стремления учащихся.

2 Структура

Структура квалификации

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков.

Эта квалификация рассчитана на более чем 100 часов обучения (УЧ).

Обязательные модули

Есть четыре обязательных модуля. Учащиеся должны пройти и получить уровень Pass (то есть «Прошел») по всем обязательным модулям.

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Присвоение квалификации в области профессиональных навыков				
Номер модуля	Название модуля	Учебные часы	Тип	Как оценивается
Обязательные модули - учащиеся завершают и проходят все модули				
1	Самооценка выполнения работы	20	Обязательный	Внутри
2	Обслуживание клиентов	20	Обязательный	Внутри
3	Построение хороших рабочих отношений с коллегами	30	Обязательный	Внутри
4	Развитие лидерских навыков на рабочем месте	30	Обязательный	Внутри

Участие работодателя в оценке и сдаче

Вам предлагается предоставить учащимся возможность взаимодействовать с работодателями.

Для получения дополнительной информации смотрите *Раздел 4 Планирование вашей программы.*

3 Модули

Понимание модулей

Модули в этой спецификации излагают наши ожидания оценки и способ, который поможет вам результативно подготовить учащихся к оценке. Модули также позволят обеспечить эффективный контроль качества. Каждый модуль в спецификации изложен одинаково. В этом разделе объясняется, как устроен модуль. Важно, чтобы все преподаватели, экзаменаторы, внутренние верификаторы и другие сотрудники, ответственные за программу, внимательно изучили этот раздел.

Раздел	Пояснение
Номер модуля	Номер указан в последовательности в спецификации.
Название модуля	Официальное название, которое используется всегда; оно указывается на сертификатах.
Уровень	Все модули находятся на Уровне 3 Узбекистан.
Тип модуля	Все модули проходят внутреннюю оценку. Подробная информация содержится в <i>Разделе 2 Структура</i> .
Учебные часы	Модули включают в себя 20 или 30 часов преподавания. Сюда входит количество часов обучения, деятельность в рамках процесса обучения и оценка.
Введение в модуль	Введение написано для учащихся и показывает важность данного модуля, структуру обучения и то, как полученные знания и навыки могут быть применены при получении высшего образования и будущей работы.
Цели обучения и критерии оценки	Цели и критерии помогают определить объем, стиль и глубину изучения модуля. Цели и критерии направлены на понимание стандартных требований (когда учащийся должен «понять»), или указывать на активное исследование (обучающийся должен «исследовать»). Достижение каждой цели обучения подразумевает критерии ее оценки. Все экзаменаторы должны понимать используемые термины. Полный глоссарий используемых терминов приведен в <i>Приложении 1: Глоссарий используемых терминов</i> .

Раздел	Пояснение
Содержание	В этом разделе изложено содержание обучения. Содержание является обязательным, за исключением случаев, когда оно обозначено как «например». Учащиеся получают итоговую оценку только после того, как все учебное содержание данного модуля будет усвоено.
Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов	В этом разделе представлена информация о выполнении оценки. Важно, чтобы этот раздел был внимательно прочитан вместе с критериями оценки, так как он поможет вам понять требования к оценке доказательств учащегося.
Требования к ресурсам	Данный раздел перечисляет конкретные ресурсы, которые необходимы для обучения и оценивания. Для получения информации о ресурсах поддержки необходимо обратиться к <i>Разделу 10 Ресурсы и поддержка</i> .
Необходимая информация для оценки решений	В этом разделе приведены рекомендации и примеры для каждой цели обучения или критерий оценки для прохождения (Pass) стандарта.
Ссылки на другие модули	В этом разделе показаны основные связи между различными модулями. Данная связь поможет структурировать программу и использовать наилучшим образом имеющиеся материалы и ресурсы.
Участие работодателя	Этот раздел показывает, как определить наиболее успешные формы участия работодателя в процессе обучения.

Индекс модулей

Данный раздел содержит все модули, разработанные для этой квалификации.

Модуль 1: Самооценка выполнения работы	9
Модуль 2: Обслуживание клиентов	15
Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами	21
Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте	27

Модуль 1: Самооценка выполнения работы

Узбекистан Уровень: 3

Тип модуля: **Внутренняя оценка**

Учебные часы: 20

Введение в модуль

Этот модуль направлен на то, чтобы дать учащимся понимание навыков и знаний, необходимых для выполнения различных работ. Они научатся оценивать собственные знания и навыки, чтобы определить, насколько хорошо они соответствуют конкретной работе. Они также выработают знания и навыки, которые им необходимо улучшить в первую очередь.

Модуль научит развивать собственные знания и навыки. Учащиеся также узнают, как сформировать эффективные карьерные цели – долгосрочную цель и краткосрочные цели, которые помогут им достичь своей долгосрочной цели.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понять, как собственные знания, технические и передаваемые навыки соответствуют требованиям на рабочем месте	А.Р1	Определите знания, технические навыки и передаваемые навыки, необходимые для выполнения трех рабочих функций в различных отраслях.
		А.Р2	Оцените собственные знания, технические навыки и передаваемые навыки применительно к двум рабочим функциям.
		А.Р3	Обоснуйте выбор должностных функций.
В	Выявить области для развития, необходимые для достижения успеха на рабочем месте	В.Р1	Опишите способы развития знаний, технических навыков и передаваемых навыков для работы.
С	Планировать развитие знаний и навыков для выбранной профессии	С.Р1	Установите долгосрочную карьерную цель, которая является конкретной, измеримой, реалистичной и ограниченной по времени.
		С.Р2	Определите краткосрочные цели, которые будут способствовать достижению долгосрочной карьерной цели.
		С.Р3	Создайте план, показывающий, как будут достигнуты краткосрочные цели, и проводите мониторинг их достижения.

Содержание

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

А1 Навыки

Учащиеся должны знать о передаваемых навыках, которые обычно необходимы работодателям:

- коммуникативные навыки;
- навыки решения проблем;
- навыки самоуправления;
- навыки работы в команде;
- лидерские навыки.

А2 Знания и технические навыки

Учащиеся должны знать, какие источники они могут использовать, чтобы выяснить, какие знания и технические навыки необходимы для работы в различных отраслях, например:

- должностные инструкции и спецификации сотрудников;
- карьерные веб-сайты;
- беседы с работодателями;
- знакомые люди, которые выполняют такие работы.

А3 Самооценка

Учащиеся должны научиться оценивать свои знания, технические и профессиональные навыки для выполнения различных заданий.

- Саморефлексия:
 - размышления о случаях или поведении, которые показывают их сильные и слабые стороны;
 - признание личных достижений, имеющих отношение к работе.
- Использование внешних источников:
 - обратная связь от людей, которых они знают, например, преподавателей, друзей, семьи;
 - инструменты онлайн-оценки, которые помогут им лучше понять себя, например, личностные опросники.

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

В1 Направления развития

Учащиеся должны знать, какие существуют возможности для развития знаний, технических и передаваемых навыков, например:

- книги и другие письменные материалы;
- интернет-исследование;
- образовательные курсы в интернете;
- образовательные курсы в колледжах;
- волонтерство;
- опыт работы или стажировки;
- беседы с людьми, выполняющими работу, которую они хотят получить.

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

С1 Планирование развития карьеры

Учащиеся должны строить цели для планирования развития карьеры, например:

- поиск работы;
- карьерный рост;
- непрерывное профессиональное развитие (CPD).

Учащиеся должны понимать взаимосвязь между краткосрочными и долгосрочными целями:

- необходимо планировать долгосрочные цели;
- долгосрочные цели нуждаются в разработке, прежде чем они могут быть достигнуты;
- краткосрочные цели помогают измерять прогресс в достижении долгосрочных целей;
- достижение краткосрочных целей помогает поддерживать мотивацию к достижению долгосрочных целей.

С2 Постановка целей и задач

Учащиеся должны знать признаки эффективных целей и задач:

- конкретные – они четкие и точные, не слишком широкомасштабные;
- измеримые – должен быть ясный результат после завершения;
- реалистичные – могут быть достигнуты с использованием доступных ресурсов и возможностей, в том числе собственных способностей учащегося;
- привязаны к срокам – имеют определенную дату окончания.

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для этого модуля не требуется никаких специальных ресурсов.

Необходимая информация для оценки решений

Чтобы пройти этот модуль, учащиеся должны выполнить задачи в рабочей тетради для оценки. В ней показано, где оценивается каждый критерий оценки.

Ссылки на другие модули

Этот модуль связан с:

- *Модуль 2: Обслуживание клиентов*
- *Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами.*

Участие работодателей

Этот модуль будет иметь преимущества при участии и контактах с работодателями, чтобы помочь учащимся лучше представить знания и навыки, необходимые для различных рабочих функций.

Модуль 2: Обслуживание клиентов

Узбекистан Уровень: 3

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 20

Введение в модуль

Хорошее обслуживание клиентов – это больше, чем простой обмен предоставленной услуги на деньги. Развитие отношений с клиентами стимулирует их к возвращению, что помогает бизнесу добиться успеха.

В этом модуле учащиеся узнают, что такое хорошее обслуживание клиентов, о влиянии хорошего и плохого обслуживания и как можно измерить удовлетворенность клиентов. Они также узнают об общих запросах клиентов, требованиях и проблемах, а также о том, как распознать, что клиенты недовольны. Наконец, они будут развивать навыки в работе с клиентами, научатся общаться с ними надлежащим образом, отвечать на их вопросы и помогать клиентам, которые испытывают проблемы.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понимать важность хорошего обслуживания клиентов	А.Р1	Опишите особенности хорошего обслуживания клиентов.
		А.Р2	Опишите преимущества хорошего обслуживания клиентов для организации.
		А.Р3	Опишите влияние плохого обслуживания клиентов и плохой личной презентации.
		А.Р4	Опишите способы, которыми организация может измерить удовлетворенность клиентов.
В	Распознавать характер запросов, требований и проблем клиентов	В.Р1	Определите общие запросы и требования.
		В.Р2	Опишите общие проблемы, с которыми сталкиваются клиенты.
		В.Р3	Опишите, как распознать, что клиенты недовольны.
С	Уметь позитивно взаимодействовать с клиентами	С.Р1	Приведите примеры соответствующих ответов на просьбы и запросы.
		С.Р2	Приведите примеры, как оказать помощь клиенту, у которого возникла проблема.
		С.Р3	Приведите примеры, как правильно общаться с клиентами.

Содержание

Цель обучения А: Понимать важность хорошего обслуживания клиентов

А1 Хорошее обслуживание клиентов

Учащиеся должны знать особенности хорошего обслуживания клиентов:

- продукты и услуги легкодоступны для клиентов;
- организация ведет дела с клиентами честно и систематически;
- продукты и/или услуги организации отвечают пожеланиям и потребностям клиентов;
- проблемы и запросы решаются быстро;
- сотрудники имеют высокий уровень знаний о продуктах или услугах;
- персонал обеспечивает высокий уровень поддержки клиентов;
- организация развивает постоянные отношения с клиентом после первой продажи, например, используя последующие электронные письма, карты лояльности и связанные предложения.

Учащиеся должны знать преимущества предоставления хорошего обслуживания клиентов для организации:

- надежно удерживает клиентов;
- поощряет клиентов рекламировать организацию людям, которых они знают;
- улучшает репутацию организации;
- помогает организациям достичь своих финансовых или сервисных целей;
- улучшает стабильность персонала.

Учащиеся должны знать о своей личной презентации:

- важность первого впечатления;
- важные моменты для личной презентации:
 - личная гигиена;
 - внешний вид;
 - взгляды и поведение.

А2 Проблемы с обслуживанием клиентов

Учащиеся должны знать о влиянии плохого обслуживания клиентов и плохой личной презентации:

- вредит репутации бизнеса;
- препятствует возвращению клиентов.

A3 Измерение уровня обслуживания клиентов

Учащиеся должны знать, как организации могут измерить удовлетворенность клиентов.

- Изучая отзывы клиентов, например:
 - методом интервью;
 - методом интернет-опросов;
 - заполнением карточки с отзывами.
- Путем мониторинга продаж.
- Путем мониторинга жалоб.
- Опрашивая клиентов, как они узнали об организации.
- Проверая, сколько денег клиенты потратили в дополнение к своим основным покупкам, например, покупка дополнительных услуг.

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

В1 Запросы, требования и проблемы

Учащиеся должны знать общие запросы клиентов, требования и проблемы, связанные с:

- особенностями продукта или услуги;
- режимом рабочего времени;
- послепродажным обслуживанием;
- возвратами;
- ценами, скидками и предложениями.

В2 Жалобы

Учащиеся должны знать общие проблемы, которые могут привести к жалобам клиентов:

- По поводу способов доставки продуктов или услуг, например:
 - они предоставляются позже, чем обещано;
 - продукт или услуга будет отличаться от того, что ожидалось.
- По поводу качества продукции или услуг (повреждения или низкое качество).
- По поводу взаимодействия с персоналом, например:
 - плохое знание продуктов и услуг;
 - предоставление недостоверной информации;
 - плохие коммуникативные навыки;
 - неспособность решить проблему.

Учащиеся должны знать, как клиенты показывают, что они недовольны, например:

- жесты и телодвижения;
- изменение тона голоса;
- изменение в поведении;
- отказ отвечать на электронные письма или звонки;
- размещение негативных отзывов в социальных сетях.

Цель обучения С: Уметь позитивно взаимодействовать с клиентами

С1 Коммуникативные навыки

Учащиеся должны продемонстрировать соответствующие коммуникативные навыки при работе с запросами, требованиями и проблемами клиентов.

- Эффективная коммуникация:
 - эффективный опрос для понимания характера запросов, требований и проблем клиентов:
 - открытые вопросы для уточнения запроса, требований или проблемы;
 - закрытые вопросы для подтверждения понимания.
 - соответствующая скорость и тон разговора;
 - активное слушание, например:
 - показывать, что вы внимательны;
 - быть терпеливым;
 - переспрашивать клиента, чтобы проверить, насколько вы его поняли;
 - не перебивать.
 - соответствующий язык тела:
 - мимика;
 - зрительный контакт;
 - позиция;
 - руки и жесты;
 - отражение языка тела других людей.
- Эффективное управление ситуацией:
 - использовать профессиональный язык;
 - оставаться спокойным и профессиональным;
 - брать на себя индивидуальную ответственность за решение проблем;
 - демонстрировать уважение.

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для этого модуля не требуется никаких специальных ресурсов.

Необходимая информация для оценки решений

Чтобы пройти этот модуль, учащиеся должны выполнить задания в рабочей тетради для оценки. В ней показано, где оценивается каждый оценочный критерий.

Дополнительные указания для цели обучения С приведены ниже.

Цели обучения С

Преподаватели должны использовать ролевую игру и запись наблюдения в рабочей тетради для оценки, Приложения А и В.

Для достижения С.Р1 учащиеся должны показать, что они могут успешно справляться с двумя запросами и/или требованиями.

Чтобы достичь С.Р2, учащиеся должны показать, что они могут успешно справиться с двумя проблемами.

Для достижения С.Р1 и С.Р2 протокол наблюдения должен содержать доказательства в поддержку решения эксперта.

Для достижения С.Р3 учащиеся должны освоить хотя бы один коммуникативный навык для выполнения запросов, требований и решения проблем во время проведения оценки.

Ссылки на другие модули

Этот модуль связан с *Модулем 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами.*

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- бесед с работодателями, чтобы они могли описать, как обслуживание клиентов осуществляется в конкретной отрасли;
- бесед с сотрудниками, работающими с клиентами, об их опыте работы;
- возможности для учащихся практиковать свои навыки обслуживания клиентов на рабочем месте.

Модуль 3: Построение хороших рабочих отношений с коллегами

Узбекистан Уровень: 3

Тип модуля: **Внутренняя оценка**

Учебные часы: **30**

Введение в модуль

Организации гораздо более эффективны, если их сотрудники хорошо работают вместе как одна команда.

В этом модуле учащиеся узнают, что такое хорошие рабочие отношения и какую пользу они приносят организациям и отдельным лицам. Они узнают, как можно развивать эти отношения, получают представление о причинах конфликта и как конфликт может быть разрешен.

Учащиеся будут работать вместе с другими учащимися, чтобы развить навыки, необходимые для построения хороших рабочих отношений.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понять важность хороших рабочих отношений с коллегами	А.Р1	Опишите характеристики хороших рабочих взаимоотношений.
		А.Р2	Опишите преимущества хороших рабочих взаимоотношений.
		А.Р3	Опишите влияние недружелюбного отношения и поведения на рабочие взаимоотношения.
В	Знать, как развивать хорошие рабочие отношения	В.Р1	Опишите пути развития хороших рабочих взаимоотношений.
		В.Р2	Опишите причины конфликтов на рабочем месте.
		В.Р3	Опишите способы разрешения конфликтов.
С	Продемонстрировать навыки, необходимые для построения хороших рабочих отношений	С.Р1	Продемонстрируйте эффективные навыки работы с людьми.
		С.Р2	Используйте эффективные методы общения с окружающими на работе.
		С.Р3	Опишите, как вы управляли или будете управлять конфликтами на работе.
		С.Р4	Сделайте обзор собственной эффективности во время работы с другими людьми, используя различные отзывы.

Содержание

Цель обучения А: Понять важность хороших рабочих отношений с коллегами

А1 Хорошие рабочие отношения

Учащиеся должны знать характеристики хороших рабочих взаимоотношений.

- Взаимное уважение и признание разнообразия:
 - осознание потребностей и чувств других людей;
 - уважение взглядов и мнений других людей, независимо от их происхождения;
 - учет мнений других людей, независимо от их опыта или стажа;
 - готовность коллег помогать друг другу, например, решать проблемы.
- Доверие к коллегам:
 - чтобы делать свою работу должным образом;
 - для принятия эффективных решений;
 - чтобы они были честны с вами;
 - чтобы они относились к вам справедливо.
- Эффективная коммуникация:
 - активно слушать друг друга;
 - осознавать воздействие собственных действий и слов.
- Поступки:
 - быть позитивным;
 - сосредотачиваться на целях.

Учащиеся должны знать о преимуществах хороших рабочих взаимоотношений в команде:

- Улучшение психологического состояния отдельных лиц и климата в команде;
- Улучшение работы команды;
- Повышение производительности отдельных людей и команды;
- Люди более охотно делятся своими знаниями и опытом;
- Ускорение карьерного роста.

А2 Недружелюбное отношение и поведение

Учащиеся должны знать о влиянии недружелюбного отношения и поведения на взаимоотношения на рабочем месте и производительность команды:

- Люди могут чувствовать, что они не являются частью команды.
- Психологическое состояние ухудшается.
- Индивидуальная и командная производительность могут снизиться.
- Люди не сотрудничают друг с другом и не делятся информацией.
- Люди могут не чувствовать себя ценными или могут подвергаться умственному или физическому воздействию со стороны других людей.

Цель обучения В: Знать, как развивать хорошие рабочие отношения

В1 Развитие навыков

Учащиеся узнают, как можно улучшить рабочие взаимоотношения.

- Создание хорошего первого впечатления.
- Более эффективная работа с другими людьми:
 - осознавать разницу между личными и рабочими отношениями;
 - разделять общие цели и задачи;
 - обмениваться информацией, которая помогает достижению целей и задач на рабочем месте.
- Улучшение навыков общения:
 - повышения доверия путем признания навыков и способностей других;
 - демонстрация честности, принимая на себя ответственность за действия;
 - развитие взаимного уважения на основе признания разнообразия;
 - понимание языка тела и эмоциональных реакций других.
- Демонстрация позитивного отношения.
- Более свободное общение:
 - активное слушание;
 - позитивный язык тела;
 - более эффективное устное и письменное общение.

В2 Конфликт

Учащиеся должны знать об общих причинах конфликтов:

- плохой стиль общения;
- не отвечающее требованиям обучение;
- сложные сроки и цели;
- отсутствие прогресса в решении задач;
- противоречивые подходы к задачам;
- личностные столкновения;
- плохое управление;
- неясные рабочие роли и обязанности;
- издевательства и домогательства.

Учащиеся должны узнать о способах разрешения конфликтов:

- внимательное выслушивание;
- попытки понять перспективы других людей;
- сосредоточение на событиях и действиях, а не на личностях;
- выявление причин проблем и совместная работа по поиску решений;
- выяснение мнений и предложений независимых людей по поводу конфликта;
- управление разногласиями между членами команды;
- привлечение старших коллег, когда это необходимо.

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

С1 Личные качества и навыки общения

Учащиеся должны быть в состоянии продемонстрировать эффективные личные качества в команде:

- слушать других;
- уважать взгляды других коллег;
- работать с коллегами над совместными решениями;
- оказывать поддержку другим коллегам;
- предоставлять и получать конструктивные отзывы о прогрессе.

Учащиеся должны иметь возможность эффективно общаться с другими членами команды:

- быть убедительными;
- прислушиваться к мнению других людей;
- демонстрировать соответствующий язык тела;
- информировать других людей о прогрессе;
- управлять потенциальными конфликтными ситуациями.

С2 Обзор своих навыков

Учащиеся должны научиться оценивать свои результаты в командных ситуациях, чтобы в будущем выстроить лучшие рабочие отношения, например:

- ведение журнала или дневника;
- получение отзывов от учителей;
- получение отзывов от коллег;
- выявление сильных сторон и качеств, которые необходимо улучшить.

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для данного модуля не требуются специальные ресурсы.

Необходимая информация для оценки решений

Чтобы пройти этот модуль, учащиеся должны выполнить задания в рабочей тетради для оценки. В рабочей тетради для оценки показано, где оценивается каждый оценочный критерий.

Дополнительные указания для цели обучения С приведены ниже.

Цель обучения С

Преподаватели должны вести записи наблюдений в рабочей тетради для оценки, Приложение С.

Для достижения С.Р1 учащиеся должны продемонстрировать три навыка из числа отмеченных в записях наблюдения.

Для достижения С.Р2 учащиеся должны продемонстрировать три навыка из числа отмеченных в записях наблюдения.

Для достижения С.Р1 и С.Р2 записи наблюдения должны содержать доказательства, подтверждающие решение экзаменатора.

Для достижения С.Р3, если не произошло никакого конфликта, учащиеся должны освоить хотя бы один коммуникативный навык для выполнения запросов, требований и решения проблем во время проведения оценки.

Ссылки на другие модули

Этот модуль связан с *Модулем 2: Обслуживание клиентов*.

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- бесед с работодателями, чтобы они могли рассказать, что они делают, чтобы контролировать и улучшать рабочие взаимоотношения в коллективе;
- предоставления возможности учащимся применить свои навыки в построении хороших отношений с коллегами в ходе работы.

Модуль 4: Развитие лидерских навыков на рабочем месте

Узбекистан Уровень: 3

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 30

Введение в модуль

Умение эффективно понимать и использовать лидерские навыки является важным навыком на рабочем месте.

В этом разделе учащиеся узнают об основных характеристиках лидерства, в том числе о ролях, которые выполняют лидеры, и характеристиках надежных лидеров. Они также узнают о различных стилях руководства и о том, как лидеры мотивируют свои команды. Затем у них будет возможность попрактиковаться в этих навыках.

Наконец, они научатся размышлять о своем опыте, и таким образом они смогут распознавать свои сильные стороны и какие области будут нужны для дальнейшего развития.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения этого модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Знать основные характеристики лидерства	А.Р1	Описать основные роли, которые выполняют лидеры
		А.Р2	Определить характеристики надежного лидера
		А.Р3	Распознать разные стили лидерства
		А.Р4	Описать способы, которыми лидеры могут мотивировать свои команды
В	Уметь демонстрировать эффективные лидерские качества	В.Р1	Принимать решения о задачах и действиях для решения проблем
		В.Р2	Распределять задачи и ресурсы соответствующим образом другим среди членов группы
		В.Р3	Дать поддержку другим членам группы
		В.Р4	Дать соответствующую обратную связь группе
С	Уметь оценивать эффективность своего лидерства	С.Р1	Оценить собственные лидерские качества
		С.Р2	Предложить области для улучшения собственной лидерской деятельности
		С.Р3	Описать возможности развития лидерских навыков с помощью дальнейших действий

Содержание

Цель обучения А: Знать основные характеристики лидерства

А1 Ключевые роли лидеров в организациях

Учащиеся должны знать, какую роль играют лидеры в организациях.

- Брать на себя ответственность за других:
 - обеспечение выполнения командных задач
 - обеспечение совместной работы команды
 - обеспечение здоровья и безопасности команды при выполнении своей работы.
- Предоставлять поддержку и рекомендации:
 - поддержка членов команды с проблемами или вопросами
 - предоставление советов и рекомендаций
 - побуждение кого-либо проявлять упорство в решении проблемы.
- Давать инструкции:
 - распределение работы в команде
 - давать и получать обратную связь
 - слушать и отвечать на отзывы других
- Принимать решения:
 - организация команды
 - организация ресурсов
 - решение проблем.

А2 Характеристики надежных лидеров

Учащиеся должны знать характеристики, демонстрируемые надежными лидерами.

- Адаптивность
- Самоуверенность
- Способность быть активным
- Надежность
- Амбиции и личная мотивация
- Инновации / креативность в решении проблем
- Честность и порядочность
- Способность хорошо работать под давлением

A3 Стили лидерства

- Учащиеся должны уметь распознавать разные стили лидерства, как описано Левином (1939).
- Стили участия:
 - лидер ставит четкие цели и ожидания, но будет работать с группой, чтобы избежать трудностей
 - лидер предлагает руководство и поддержку
 - лидер позволяет членам команды эффективно работать вместе
 - лидер поддерживает развитие членов команды.
- Авторитарные стили:
 - лидер формулирует четкие ожидания
 - лидер принимает независимые решения без участия команды
 - лидер ставит четкие и направленные цели
 - существует четкое разделение между лидером и членами команды.
- Делегативные стили:
 - лидер предлагает мало решений или вообще не дает указаний
 - члены команды принимают ключевые решения и ставят собственные цели
 - команда часто управляет своей рабочей нагрузкой и устанавливает сроки самостоятельно.

A4 Мотивирование команды

- Учащиеся должны знать различные методы, которые могут использоваться лидерами для мотивации команд.
- Обмен видением и ценностями
- Ценить людей
- Предоставление обратной связи и признание достижений
- Минимизация критики
- Содействие творчеству
- Раскрытие талантов людей
- Управление стремлениями

Цель обучения В: Уметь демонстрировать эффективные лидерские качества

В1 Принятие решений

Учащиеся должны иметь возможность принимать решения следующими способами:

- принять решения для устранения проблемы
- найти путь вперед с помощью постановки задачи или деятельности
- выбрать наилучш способий что-то сделать
- решить, когда задача уже выполнена соответствующим образом.

B2 Распределение задач и ресурсов

Учащиеся должны иметь возможность распределять задачи и ресурсы на основании действий:

- оценка сильных и слабых сторон членов команды
- расстановка приоритетов для выполнения сроков
- решения о том, кто лучше всего подходит для выполнения задач
- обсуждение и согласование с членами команды.

B3 Поддержка других

Учащиеся должны быть в состоянии поддержать членов команды.

- мотивация и поощрение членов команды
- инструктаж или обучение членов команды
- предоставление советов и рекомендаций членам команды, когда это необходимо
- обсуждение проблем и вопросов, влияющих на командную деятельность
- проявление заботы о благополучии, здоровье и безопасности членов команды.

B4 Предоставление обратной связи

Учащиеся должны уметь давать отзывы членам команды.

- Обеспечение обратной связи имеет смысл, например если это связано с целями личности или с конкретными задачами, а не с общими характеристиками личности или поведения
- Обеспечение того, чтобы обратная связь включала похвалу, где это возможно
- Обеспечение обратной связи конструктивно, например, предложения по улучшению, а не просто критика
- Разъяснение того, какие выгоды получит команда или каждый член команды, принесут пользу, если есть какие-либо предложения по улучшению
- Выслушивание и адекватное реагирование на высказывания членов команды

Цель обучения С: Уметь оценивать эффективность своего лидерства

С1 Оценка производительности

Учащиеся должны быть в состоянии выбрать и использовать соответствующие методы оценки успеваемости.

- Различные способы оценки эффективности:
 - саморефлексия
 - использование отзывы других, например, репетитора / линейного менеджера и членов команды
- Оценка производительности лидерства:
 - стиль руководства и его влияние на командные задачи
 - коммуникативные навыки
 - принятие решений
 - распределение задач и планирование
 - предоставление обратной связи
 - поддержка других

С2 Предложение областей для улучшения

Учащиеся должны иметь возможность принимать решения по тем навыкам лидерства, которые требуют развития.

- Области производительности, требующие разработки:
 - определить, что пошло не так хорошо, например, не предоставлены достаточно подробные инструкции о времени, установленном для выполнения задачи
 - выявление аспектов лидерства, которые дадут преимущество в дальнейшей работе.
- Распознавание возможностей для развития лидерских навыков в будущем:
 - через действия, выполненные в личное время, например спортивная команда
 - через формальное обучение
 - посредством неформального обучения, например интернет-курсы
 - путем исследований, например руководства и книги по управлению.

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для этого модуля не требуется никаких специальных ресурсов.

Необходимая информация для оценки решений

Чтобы пройти этот модуль, учащиеся должны выполнить задания в рабочей тетради для оценки. В ней показано, где оценивается каждый оценочный критерий.

Дополнительные указания для цели обучения С приведены ниже.

Цель обучения А

Учащиеся должны быть в состоянии описать как минимум три роли, которые лидеры выполняют в организации. Они должны определить четыре характеристики, характерные для надежных лидеров, и назвать два разных стиля лидерства. Они также должны описать два метода мотивации команд.

Цель обучения В

Преподаватели должны использовать практическую деятельность и записи наблюдений в рабочей тетради для оценки.

Учащиеся должны показать, что они могут принимать решения, и распределить задачи и действия для каждого члена группы. Они также должны предлагать поддержку по крайней мере одному члену группы, а также обеспечивать обратную связь по крайней мере с одним членом группы.

Цель обучения С

Учащиеся должны использовать как минимум три источника доказательств своей лидерской работы, чтобы судить о сильных сторонах своей работы в отношении стиля руководства, общения, распределения задач, планирования, обеспечения обратной связи и принятия решений. Они также должны предложить области для улучшения для каждой из этих категорий. Наконец, они должны отметить как минимум две возможности для дальнейшего развития своих лидерских навыков в будущем.

Ссылки на другие модули

Этот модуль предназначен для обучения после модулей 1,2 и 3.

Участие работодателя

Этот модуль имел бы преимущества, если бы работодатели участвовали в роли приглашенных спикеров, обсуждающих их стиль руководства и подходы.

4 Планирование вашей программы

Есть ли требования к поступающим?

Как центр вы несете ответственность за то, чтобы набираемые вами учащиеся имели разумные ожидания успеха в программе. До регистрации учащихся по этой квалификации не требуется никаких предварительных знаний, понимания, навыков или квалификации.

Учащиеся могут продемонстрировать способность преуспевать различными способами. Например, они могут иметь соответствующий опыт работы или продемонстрировать способности с помощью диагностических тестов или практического опыта.

Условия для получения лицензии центром?

Все центры должны быть утверждены, прежде чем они смогут предлагать эти квалификации – чтобы они были готовы оценивать учащихся, и чтобы мы могли оказывать поддержку, которая нужна. Дополнительная информация приведена в *Разделе 8 Обеспечение качества*.

Какие ресурсы необходимы для предоставления квалификации?

В качестве утверждения вашего центра, вам нужно будет показать, что необходимые материальные ресурсы и рабочие пространства доступны для предоставления вами ВТЕС квалификации. Для некоторых модулей требуются определенные ресурсы.

Каковы рекомендации для привлечения работодателей?

Квалификации ВТЕС являются профессиональными квалификациями, и, как утвержденному центру, вам рекомендуется работать с работодателями над проектированием, предоставлением и оценкой, чтобы обеспечить их привлекательность и актуальность, а также то, что они готовят учащихся к повышению квалификации. Во многих модулях есть предложения о том, как работодатели могут участвовать в обучении и/или оценке, но они не являются исчерпывающими, и на локальном уровне могут возникнуть другие возможности.

Какая поддержка доступна?

Мы предоставляем множество вспомогательных материалов, включая руководства по обучению, схемы работы, планы уроков и рабочие тетради для оценки.

На раннем этапе планирования вам будет назначен верификатор стандартов, который поможет вам в планировании ваших оценок.

Для получения дополнительной информации смотрите *Раздел 10 Ресурсы и поддержка*.

5 Структура оценки

Введение

При разработке общего плана предоставления и оценки программы необходимо учесть порядок очередности модулей, то есть в течение короткого или длительного периода времени, и когда оценка имеет место.

Мы рассмотрели необходимость распределения времени, чтобы выделяемое время на оценочную работу было приемлемым, а также уделялось достаточное количество часов для преподавания и обучения, формирования оценки и развития передаваемых навыков.

При проведении внутренней оценки центр должен знать о конкретных процедурах и политиках, которые применяются при регистрации, записи и результатах. Дополнительная информация приведена в *Разделе 7: Административные меры*.

Внутренняя оценка

Наш подход к внутренней оценке предлагает гибкость оценивания, то есть свободный выбор, как и когда, но при условии, что вы соответствуете требованиям оценки и обеспечению качества. Следует принять во внимание требования формата модулей, которые разъясняются в *Разделе 3 Модули*, а также стандарты оценочной работы, приведенные в *Разделе 6 Внутренняя оценка*.

6 Внутренняя оценка

В этом разделе объясняются ключевые особенности внутренней оценки и показано, как вы в качестве утвержденного центра можете сделать это эффективно. Кроме того, все члены вашей оценочной команды должны обратиться к *Международному руководству по обеспечению качества Pearson*. Здесь можно найти полные требования к внутренней оценке и информации о том, как она работает.

Для ВТЕС квалификаций важно обеспечить программу, которая предлагает возможности практиковаться и применять полученные знания и навыки. Вы можете адаптировать программы к локальным потребностям и использовать связи с местными работодателями и более широким профессиональным сектором. Внутренняя оценка должна быть справедливой для всех учащихся и соответствовать национальным стандартам.

Принципы внутренней оценки

Рабочая тетрадь для оценки

Мы предоставляем рабочую тетрадь для оценки, которая включает практические и письменные задания. Схемы работы покажут, когда вы можете предоставить для учащихся эти рабочие тетради для оценки. Заполнение рабочей тетради для оценки – это отдельное занятие, отличающееся от других занятий, которые учащиеся выполняют в течение курса. Каждый учащийся должен заполнить соответствующие разделы рабочей тетради для оценки в классе в указанных контролируемых условиях без какой-либо помощи со стороны преподавателя. Рабочая тетрадь для оценки должна всегда храниться в центре; ее нельзя забирать домой.

Критерии на основе модуля

Каждый модуль в квалификации ВТЕС оценивается в соответствии с критериями для этого модуля. Оценка охватывает понимание, практические навыки и соответствующие профессиональные атрибуты.

Когда учащийся пройдет все части модуля, оценочная команда присуждает ему соответствующую оценку за этот модуль. Если учащиеся выполнили требуемый стандарт, они получают оценку Pass (то есть «Прошел»). Если он не соответствует стандарту, указанному в критериях, его результат для модуля будет представлен как Unclassified («Незакрыт»). Оценочная команда должна огласить итоговые решения.

Оценочная команда

Есть три должности, ответственные за проведение оценки в вашем центре: лидер программы, внутренний верификатор и экзаменаторы. Вы должны убедиться в наличии всех специалистов. Их обязанности перечислены ниже. Более подробная информация содержится в *Международном руководстве по обеспечению качества Pearson*.

- Лидер программы несет общую ответственность за программу, ее оценку и внутреннюю проверку. Он ежегодно регистрируется в Pearson и отвечает за выполнение требований Pearson, ведение учета и поддержание связи с верификатором стандартов. Лидер программы является экзаменатором, он поддерживает остальную часть команды экзаменаторов, обеспечивает наличие у команды необходимой информации об оценочных требованиях Pearson, и организует обучение с использованием руководящих и вспомогательных материалов Pearson.
- Внутренний верификатор (ВВ) наблюдает за всей оценочной деятельностью, консультируясь совместно с лидером программы. Они выполняют работу по проверке того, чтобы решения по оценке были действительны и соответствовали требованиям Pearson. Обычно внутренний верификатор также является экзаменатором, но он не должен проверять свои собственные оценки.
- Экзаменаторы используют рабочие тетради для оценки учащихся. Они работают с лидером программы и внутренним верификатором, чтобы гарантировать, что оценка формируется и выводится в соответствии с требованиями Pearson.

Подготовка учащихся

Для обеспечения эффективной оценки вы должны убедиться, что учащиеся понимают требования, правила, которым они должны следовать для получения оценки, а также договоренности с центром. Вам необходимо предоставить учащимся руководство, объясняющее использование самостоятельных работ при оценке, а также ваш подход к оцениванию, в том числе процессу сдачи работы и вопросам о продлении. Учащиеся должны понимать, как соотносится оценочная деятельность к программе обучения, как использовать и ссылаться на исходные материалы. Они также должны понимать важность соблюдения сроков и обеспечения того, чтобы вся выполненная ими работа, представленная на оценивание, выполнялась самостоятельно. Вы также должны прояснить термин плагиат и почему этого следует избегать.

Принятие обоснованных оценочных решений

Подлинность работы учащегося

Экзаменатор должен оценивать работу учащегося только после ее завершения. Учащиеся должны подписать заявление о том, что данные, которые они предоставляют для оценки, являются их собственной самостоятельной работой. Это называется «аутентификация». В дополнение к этому экзаменаторы должны убедиться, что доказательства являются собственной работой учащегося, наблюдая за ним в течение периода оценки. Экзаменаторы должны позаботиться о том, чтобы не производить непосредственный вклад, не давать инструкции или конкретные отзывы, которые могут скомпрометировать процесс.

Экзаменаторы также должны заполнить заявление, которое подтверждает, что:

- данные, представленные для оценки в рабочей тетради для оценки, являются собственностью учащегося;
- учащийся четко ссылается на источники, использованные в работе;
- они понимают, что ложное заявление является формой злоупотребления служебным положением.

Вы должны использовать шаблоны Pearson для документирования аутентификации учащихся. Во время оценки экзаменатор может заподозрить, что некоторые или все данные от учащегося не являются подлинными. Затем эксперт должен принять соответствующие действия согласно политике центра по недобросовестной практике. Дополнительная информация об этом предоставляется в *Разделе 7 Административные меры*.

Принятие решений об оценке с использованием критериев

Экзаменаторы выносят свои суждения, согласно определенным критериям. По каждому критерию экзаменатор должен принять решение о наличии и достаточности доказательств. Например, если критерий требует «оценки», оценка должна проводиться во всех представленных доказательствах – просто включение заключительного модуля вряд ли предоставит достаточные доказательства.

Экзаменаторы должны использовать следующую информацию при принятии решений об оценке:

- раздел Необходимая информация для оценки решений в каждом модуле, в котором приведены примеры и определения, относящиеся к терминам, используемым в критериях.
- объяснение ключевых терминов в Приложении 2: Глоссарий используемых терминов.

Выдача оценочных решений и отзывов

После того как оценочная команда завершила процесс оценивания задания, официальные выводы и решения записываются, далее информация доводится до учащихся.

- Информация, предоставляемая учащимся:
- показывает официальное заключение и способы достижения решения по критериям, которым оно достигнуто;
- показывает, по каким критериям не достигнуты результаты;
- обратная связь об улучшении результатов не предоставляется;
- должна быть уже подтверждена внутренним верификатором (ВВ).

Планирование и ведение учета

Для того чтобы внутренние процессы были эффективными, оценочная команда должна быть хорошо организована и вести эффективный учет. Вы будете тесно сотрудничать с нами, чтобы мы могли гарантировать, что все делается в соответствии с требуемым стандартом. Этот процесс гарантирует, что все конфиденциально в подходе к оценке.

У лидера программы должен быть план оценки, составленный в виде электронной таблицы.

При составлении плана оценочная команда должна учитывать:

- время, необходимое для обучения и обеспечения того, чтобы вся оценочная команда работала по одному стандарту;
- время, необходимое для обучения и проведения оценки, с учетом того, когда от учащихся ожидается выполнение оцениваемой работы и когда будет обеспечена гарантия качества;
- даты завершения различных оценочных мероприятий;
- кто является внутренним верификатором для каждой рабочей тетради для оценки и дату, к которой должна быть проверена оцениваемая рабочая тетрадь для оценки.

План оценки также должен содержать описание:

- подхода к выборке решений экзаменаторов – это должно быть сделано посредством внутренней проверки, которая охватывает все рабочие тетради для оценки, экзаменаторов и ряд учащихся;
- как управлять оценкой и проверкой работ учащихся, чтобы им можно было оперативно принимать официальные решения;
- как можно запланировать пересдачи.

Лидер программы также будет вести учет оценок, которые были выставлены. Ключевые записи:

- проверка рабочих тетрадей для оценки;
- заявления аутентификации учащихся;
- решения экзаменаторов по рабочим тетрадям для оценки с обратной связью с учениками;
- проверка решений по оценкам.

Примеры записей и дополнительная информация содержатся в *Международном руководстве по обеспечению качества Pearson*.

Работа с поздней сдачей рабочих тетрадей для оценки

Учащиеся должны своевременно выполнять указанные задания в рабочей тетради для оценки. Иногда возможны исключения, если сроки нарушены по уважительной причине, например, по болезни, учащийся может сдать работу позже. Тем не менее, любые причины более позднего завершения должны быть согласованы с лидером программы. Для выведения заслуженной оценки важно, чтобы все учащиеся оценивались одинаково. Не следует никому давать преимущества, предоставляя несанкционированное дополнительное время или возможность списать у других. Если же вы или лидер программы разрешаете учащимся сдать работу позже, то эта работа должна оцениваться в обычном порядке с использованием соответствующих критериев оценки.

Пересдача улучшенных доказательств

Рабочая тетрадь для оценки предоставляет итоговую оценку знаний, соответствующих целям обучения. Обычно итоговая оценка является окончательной, за исключением случаев, когда лидер программы разрешает предоставить улучшенные результаты.

Лидер программы несет ответственность за справедливую пересдачу. Это означает:

- предлагать повторную пересдачу только в тех случаях, когда существует реальная вероятность улучшения результатов, либо, например, когда учащийся не выполнил работу как ожидалось;
- необходимо убедиться в том, что возможность пересдачи не дает несправедливого преимущества перед другими учащимися; например, учащиеся при пересдаче не должны иметь возможности контактировать с другими учащимися;
- проверять решения экзаменатора о том, что учащийся сможет предоставить улучшенные результаты без дальнейших указаний, и решения о том, что исходные представленные результаты остаются в силе.

Пересдача возможна в течение 15 рабочих дней текущего года после того, как учащемуся сообщили решение об оценке.

Возможность пересдачи не должна предоставляться учащимся, у которых:

- не заполнена рабочая тетрадь для оценки к сроку без согласия лидера программы;
- предоставленная работа вызывает сомнение в ее подлинности.

7 Административные меры

Введение

Этот раздел посвящен административным требованиям для предоставления ВТЕС квалификации.

Регистрация и запись учащегося

После начала программы обучения вам необходимо убедиться, что учащиеся зарегистрированы для получения квалификации и предприняты соответствующие меры для внутренней оценки. Вам необходимо обратиться к *Международному информационному руководству* для получения информации о регистрации для квалификации.

Учащиеся могут официально оцениваться только по той квалификации, на которую они зарегистрированы. Если квалификация учащегося изменяется, например, если ученик решит выбрать другую специализацию, то центр должен соответствующим образом перерегистрировать его.

Доступ к оценке

Система оценивания должна гарантировать справедливое отношение ко всем учащимся, а также своевременную выдачу результатов и сертификатов, чтобы дать учащимся возможность реализовать свои планы после обучения.

Наша политика равенства требует обеспечить одинаковые возможности доступа к квалификациям и оценкам и чтобы наши квалификации присуждались справедливо. Мы стремимся к тому, чтобы:

- учащиеся с особыми потребностями, нуждающиеся в защите, при получении нашей квалификации не были дискриминированы по сравнению с другими учащимися, не имеющими таких особых потребностей;
- все учащиеся получили заслуженные оценки при получении квалификации, и эти оценки были справедливыми для всех учащихся, которые получают эту квалификацию.

Дополнительную информацию о доступе можно найти в документе Объединенного совета по квалификациям (JCQ) *Условия доступа, рекомендации и особое рассмотрение для общих и профессиональных квалификаций*.

Административные меры оценки

Документация

Записи оценок каждого учащегося должны сохраняться. Они должны включать оценки, принятые решения и любые корректировки, а также апелляции. Дополнительную информацию можно найти в *Международном информационном руководстве*. Мы можем запросить ваши записи на проверку, поэтому они должны быть сохранены именно так, как указано в руководстве.

Обоснованные корректировки оценки

Для обеспечения гарантированного доступа учащихся к своим оценкам необходима обоснованная корректировка, которая осуществляется до получения оценки. Для того, чтобы учесть потребности отдельных учащихся, вы можете вносить изменения во внутренние оценки. В большинстве случаев этот процесс достигается путем увеличения времени или путем корректировки формата контрольных работ. Мы можем проконсультировать вас на случай, если вы не уверены, является ли та или иная корректировка справедливой и обоснованной. Поэтому вы должны распределить время в случае необходимости внесения изменений.

Более подробная информация о том, как вносить коррективы в оценки учащихся с особыми потребностями и нуждающихся в защите, представлена на нашем веб-сайте в документе *Руководство по обоснованным корректировкам и особому рассмотрению в профессиональных модулях с внутренней оценкой*.

Особое рассмотрение

Особое рассмотрение уделяется учащимся, которые не получили оценку в установленный срок, когда оценки уже выставлены всем остальным учащимся, по форс-мажорным обстоятельствам, например, в случае болезни. Вы должны действовать в соответствии с нашей инструкцией (которая изложена выше). Вы можете предоставить дополнительное время для выполнения работы или изменения в формате оценки, если это в равной степени обосновано. Вы не можете заменять требуемые формы предоставляемой работы или исключать какие-либо критерии оценки при оценивании работ. Pearson может принять специальные заявки на особое рассмотрение, если они соответствуют утвержденной политике.

Апелляции оценки

В вашем центре должна быть предусмотрена политика рассмотрения апелляций учащихся. Такими апелляциями считаются запросы о неправильном выставлении оценки или ее несправедливости. Первым шагом в такой политике может быть рассмотрение результатов лидером программы или другим членом команды программы. План должен предусматривать время для возможной подачи апелляции после выставления оценок учащимся. Если учащийся подает апелляцию, ее следует оформить документально вместе с результатами. Учащиеся имеют право подать окончательную апелляцию в Pearson, но только в том случае, если не были соблюдены установленные вами процедуры. Более подробная информация приведена в документе *Запросы и апелляции о профессиональной квалификации Pearson и политика оценки конечной точки*.

Работа с недобросовестной практикой при выставлении оценок

Недобросовестная практика подразумевает действия, которые ставят под сомнение честность и достоверность оценки, сертификации квалификаций и/или могут нанести ущерб авторитету лиц, ответственных за выставление оценки и сертификацию.

Pearson не терпит действий (или попыток совершения) злоупотребления доверием учащихся, сотрудников центра или центров, связанных с квалификацией Pearson. Pearson может наложить штрафы и/или санкции на учащихся, сотрудников центра или центры, где были доказаны инциденты (или попытки инцидентов) недобросовестной практики.

Недобросовестная практика может возникнуть или подозреваться в отношении любого модуля или типа оценки в рамках квалификации. Для дальнейших деталей относительно недобросовестной практики и рекомендации по ее предотвращению смотрите *Руководство центра по вопросам недобросовестной практики и плохого управления профессиональными квалификациями*, доступное на нашем веб-сайте.

Центры обязаны принимать меры для предотвращения недобросовестной практики и проводить расследования подозрительных случаев. Учащимся необходимо предоставить информацию, объясняющую сущность понятия недобросовестной практики для внутренней оценки и процедуры рассмотрения подобных подозрительных инцидентов. В документе *Руководство центра по вопросам недобросовестной практики и плохого управления профессиональными квалификациями* содержится подробная информация о действиях, которые мы ожидаем от вас в случае обнаружения признаков злоупотреблений.

Pearson может проводить расследования, если мы считаем, что центр не проводит внутреннюю оценку в соответствии с нашей политикой. Приведенный выше документ содержит дополнительную информацию и примеры, а также подробности о допустимых штрафах и санкциях. В интересах учащихся и сотрудников центры должны эффективно и открыто реагировать на все запросы, связанные с расследованием инцидента при подозрении на злоупотребление служебным положением.

Недобросовестная практика среди учащихся

Недобросовестная практика среди учащихся относится к любому действию ученика, которое ставит или может поставить под угрозу процесс оценки, заставляя сомневаться в честности квалификаций или достоверности оценок/сертификатов.

О недобросовестной практике среди учащихся в системе оценивания **должно** быть сообщено Pearson, используя *Форму JCQ M1* (доступна по адресу: www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice). Форма должна быть отправлена на адрес электронной почты learnnermalpractice@pearson.com. Пожалуйста, предоставьте как можно больше информации и сопроводительной документации. Обратите внимание, что окончательное решение относительно соответствующих санкций остается за Pearson. Неспособность сообщить о недобросовестной практике учащихся представляет собой недобросовестную практику среди персонала и центра.

Недобросовестная практика персонала/центра

Недобросовестная практика персонала и центра включает как умышленное злоупотребление служебным положением, так и неправильное управление нашей квалификацией. Как и в случае недобросовестной практики среди учащихся, недобросовестная практика персонала и центра – это любое действие, которое ставит под угрозу процесс оценивания или подвергает сомнению честность квалификаций или достоверность оценок/сертификатов.

О предполагаемых случаях недобросовестной практики и некачественного управления персоналом **необходимо** немедленно сообщить Pearson, прежде чем расследование будет проведено центром, по *Форме JCQ M2 (a)* (доступна по адресу: www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice).

Форма, совместно с сопроводительной документацией и информацией, должна быть направлена по электронной почте rqsomalpractice@pearson.com. Обратите внимание, что окончательное решение относительно соответствующих санкций остается за Pearson.

Несвоевременное сообщение о недобросовестной практике само по себе является недобросовестной практикой.

Более подробное руководство по данному вопросу можно найти в последней версии документа *JCQ Общая и профессиональная квалификация подозрения на недобросовестную практику на экзаменах и в выставлении оценок*, доступно по адресу: www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice.

Санкции и апелляции

В случае доказанности недобросовестной практики мы имеем право наложить санкции или штрафы. Если доказана недобросовестность учащегося, могут последовать следующие штрафы:

- дисквалификация по соответствующей квалификации;
- недоступность регистрации на квалификации Pearson в течение определенного периода времени.

Если выявлена некачественная работа и выполнение необходимых процедур центром, могут быть наложены следующие санкции:

- необходимость разработки плана действий по улучшению;
- требование от сотрудников прохождения дальнейшего обучения;
- временная блокировка ваших сертификатов;
- временная блокировка регистрации учащихся;
- отстранение сотрудников или центра от предоставления квалификации Pearson;
- приостановление или отзыв статуса центра.

Центр будет уведомлен о предпринятых по отношению к нему действиях.

Pearson установил процедуры для центров, которые рассматривают апелляции на штрафы и санкции, возникающие в результате недобросовестной практики. Апелляции против решения, принятого Pearson, обычно принимаются только от руководителей центров (от имени учащихся и/или сотрудников) и от отдельных членов (в отношении решения, принятого против них лично). Дальнейшую информацию об апелляциях можно найти в нашем документе *Запросы и апелляции о профессиональной квалификации Pearson и политике оценки конечной точки*, который находится на нашем веб-сайте. На начальном этапе любого аспекта недобросовестной практики, пожалуйста, уведомите группу по расследованию по адресу электронной почты rqsma1practice@pearson.com, которая проинформирует вас о предпринимаемых мерах.

Сертификация и результаты

После успешного выполнения всех необходимых для квалификации условий, центр может затребовать сертификацию для обучающегося при условии обеспечения качества. Для соответствующих процедур, пожалуйста, обратитесь к нашему *Международному информационному руководству*. Вы можете использовать информацию, представленную на оценку квалификации, для проверки общих квалификационных оценок.

Изменения в квалификационных запросах

Если учащийся, получивший квалификацию, хочет пересдать модуль, чтобы повысить свой квалификационный уровень, вам, во-первых, необходимо отсрочить его общую квалификационную оценку. Вы можете отказаться от оценивания до выдачи сертификата. Если учащийся должен получить свои результаты в августе, вам следует перенести оценивание до конца сентября, если учащийся намерен пройти переоценку.

Дополнительные документы для поддержки администрации центра

В качестве утвержденного центра вы должны обеспечить сотрудникам, предоставляющим, оценивающим и управляющим квалификациями, доступ к следующей документации.

Эти документы рассматриваются ежегодно и переиздаются, если требуется обновление.

- *Международное руководство по обеспечению качества Pearson:* Описывает способы обеспечения стандартами качества и сотрудничества с нами для достижения успешных результатов.
- *Международное информационное руководство:* в нем приведены процедуры регистрации обучающихся для получения квалификации, перерегистрации и получения сертификатов.
- регуляторные политики: наши регулируемые курсы являются неотъемлемой частью нашего подхода и объясняют, каким образом мы соблюдаем внутренние и нормативные требования.

Мы ежегодно пересматриваем регуляторные политики для того, чтобы гарантировать их соответствие целевому назначению. Программы, связанные с данной квалификацией, включают:

- корректировки для кандидатов с ограниченными возможностями и трудностями в обучении; механизмы доступа и разумные корректировки для обобщенных и профессиональных квалификаций;
- дифференциацию учащихся по возрасту;
- руководство центра по борьбе с недобросовестной практикой.

Этот список не является исчерпывающим. Полный лист наших регулируемых программ можно найти на нашем сайте.

8 Обеспечение качества

Центр и утверждение квалификации

В рамках процесса утверждения прежде чем предлагать квалификацию ваш центр должен убедиться, что перечисленные требования к ресурсам выполнены.

- Центры должны иметь соответствующие материальные ресурсы (например, оборудование, информационные технологии, учебные материалы, учебные классы) для обеспечения процесса получения и оценки квалификации.
- Персонал, вовлеченный в процесс оценивания, должен иметь соответствующий опыт и/или профессиональный опыт.
- Наличие систем, обеспечивающих непрерывное профессиональное развитие персонала, предоставляющего квалификацию.
- В центре должен быть разработан свод правил по безопасности труда и здоровья, касающиеся использования учебного оборудования.
- Центры должны предоставлять квалификацию в соответствии с действующим законодательством и/или правилами о равенстве и многообразии.
- Центры должны обратиться к Разделу Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов в отдельных модулях для проверки наличия конкретных необходимых ресурсов.

Постоянное обеспечение качества и проверка стандартов

Ежегодно мы выпускаем *Международное руководство по обеспечению качества*.

Это руководство дает подробное описание процессов обеспечения качества, необходимых для обоснованной оценки и внутренней проверки.

Основными принципами обеспечения качества являются:

- Центр, осуществляющий программы ВТЕС, должен быть утвержденным центром и должен иметь разрешение на программы или группы программ, которые он осуществляет.
- Центр соглашается в рамках процедур утверждения соблюдать конкретные условия и положения относительно эффективной сдачи и обеспечения качества оценки; центр должен соблюдать эти условия в течение всего срока.
- Утвержденный центр должен следовать согласованным протоколам для стандартизации экзаменаторов и проверяющих, для планирования, мониторинга и регистрации процессов оценки, а также для работы с особыми обстоятельствами, апелляциями и недобросовестной практикой.

Подход к оцениванию с гарантированным качеством заключается в партнерстве между утвержденным центром и Pearson. Мы заботимся о том, чтобы каждый центр по возможности следовал разработанной практике и использовал соответствующие технологии для поддержки процессов обеспечения качества. Мы работаем для поддержки центров и стремимся к тому, чтобы наши процессы обеспечения качества не накладывали на центры чрезмерных бюрократических ограничений. Мы контролируем и поддерживаем центры в эффективной работе оценивания и обеспечения качества.

Методы, которые мы используем для ВТЕС, включают:

- заполнение соответствующих деклараций на момент утверждения;
- проведение ознакомительных визитов в центры;
- обеспечение присутствия в центрах эффективных групп экзаменаторов и проверяющих, которые обучены проводить оценку;
- выборочную оценку посредством запрошенных оценок выполненных работ учащимися и соответствующей документации;
- обзор и оценку стратегий центра по обеспечению качества его программ ВТЕС.

Центры, которые не в полной мере рассматривают и поддерживают строгие подходы к предоставлению обучения, оценке и обеспечению качества, не могут запрашивать сертификацию для отдельных программ или для всех программ ВТЕС. Утвержденный центр должен подавать заявки на сертификацию только в том случае, когда он следует строгим требованиям к отчетности.

Центры, которые не соблюдают планов действий по исправлению положения, могут получить запрет на предоставление квалификаций.

9 Понимание уровня квалификации

Для получения квалификации, учащийся должен выполнить все задания и получить уровень Pass. Более подробная информация содержится в *Разделе 2 Структура*.

Учащийся, который не достигает требуемой минимальной оценки (Pass) в модулях, показанных в структуре, не присваивает квалификацию.

10 Ресурсы и поддержка

Наша цель – предоставить вам множество ресурсов и поддержку, чтобы вы могли с уверенностью предоставлять квалификацию ВТЕС.

Поддержка в подготовке и преподавании вашего курса

Спецификация

Спецификация (для обучения с сентября 2019 года) содержит подробности администрирования квалификаций и информацию о модулях квалификаций.

Буклет ресурсов для преподавателя

Буклет ресурсов для преподавателя гарантирует полную готовность предоставления данной квалификации. Он включает в себя руководство по обучению, схемы работы и планы уроков. В буклете изложены идеи по преподаванию, обучению и практической деятельности, а также предложены способы привлечения работодателей к работе. В буклете предложены советы и идеи о планировании и проведении оценочных работ.

Приложение 1: Глоссарий используемых терминов

Это краткое изложение ключевых терминов, используемых для определения требований в модулях.

Ключевой термин	Определение
Оценить	Учащиеся тщательно изучают различные факторы или события, которые относятся к конкретной ситуации, или определяют те, которые являются наиболее важными и актуальными, и делают выводы.
Создать	Учащиеся используют различную информацию и используют навыки для проектирования/разработки/выполнения конкретной работы.
Демонстрировать	Работа, успеваемость или практика, учащегося свидетельствуют о способности применять знания, понимание и/или навыки в практической ситуации.
Описать	Учащиеся дают полное описание, включая детали всех соответствующих функций, и показывают, что они могут правильно применять свои знания и полученную информацию.
Идентифицировать	Учащиеся распознают и указывают на неизвестный объект, или на тенденцию, или на особенности на основе сходства признаков с известным объектом.
Обосновать	Учащиеся приводят причины или доказательства, подтверждающие мнение или решение.
Рассмотреть	Учащиеся делают формальную оценку проведенной работы. Оценка позволяет учащемуся оценить существующую информацию или предыдущие события; пересмотреть информацию с намерением внести изменения, если это необходимо.

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 978-1-4469-6549-8
9 781446 965498 >