Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение г. Владимира
«Городской межшкольный учебный комбинат № 2»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

открытого урока обобщения и систематизации знаний
по разделу «Организация бездокументного секретарского обслуживания»

в форме КВН «Однажды в приемной…»

Разработала учитель трудового
обучения высшей квалификационной
категории по профессии «Секретарь
руководителя

ШАГИНА Елена Авенировна

РАССМОТРЕНО
на заседании методического
объединения учителей
МАОУ «ГМУК № 2»

«____»_____ 20___ г.

Протокол № ____

2018 г.

С О Д Е Р Ж А Н И Е

Стр.

1. Аннотация …… 3
2. Введение ……....5
3. План урока ……7
4. Сценарий урока ……9
5. Заключение ……..16
6. Список источников ……17
7. Приложение 1. Технологическая карта урока
8. Приложение 2. «Оценочная карта жюри»
9. Приложение 3. «Оценочная карта обучающихся»
10. Приложение 4. «Визитка команды «Белые воротнички»
11. Приложение 5. «Визитка команды «Бизнес-леди»
12. Приложение 6. «Сценарий сценки команды «Белые воротнички»
13. Приложение 7. «Сценарий сценки команды «Бизнес-леди»

А Н Н О Т А Ц И Я

В деятельности будущего секретаря руководителя деловое общение составляет более 80%. По долгу своих функциональных обязанностей современный секретарь должен уметь организовывать и проводить деловые встречи, презентации, прием посетителей, отвечать на звонки телефонных абонентов. А в связи с этим владеть знаниями этикета, культуры речи, навыками ораторского искусства, самопрезентации.

При изучении раздела программы «Организация секретарского обслуживания» целесообразным является в качестве практических занятий проводить деловые игры.

Применение деловых игр в процессе обучения позволяет выявить у обучающихся не только профессиональные знания и умения, но и такие качества как активность, организованность, коммуникативность, мобильность, эрудированность.

Деловые игры – имитации принятия решений и выполнение действий в разных искусственно созданных или непосредственно практических ситуациях путем проигрывания соответствующих ролей (индивидуальных или групповых) по заданным или выработанным самими участниками правилам.

Данный открытый урок разработан в рамках завершающего занятия обобщения и систематизации знаний по разделу «Организация секретарского обслуживания».

Методическая разработка может быть использована учителями трудового обучения для организации проведения уроков нетрадиционных форм в рамках реализации профессионального модуля ПМ.02 «Организация секретарского обслуживания» для обучающихся по профессии 26341«Секретарь руководителя»

Методический материал также рекомендуется для учителей, включающих в программу дисциплину «Деловой этикет» с целью оказания

практической помощи в организации и проведении уроков в форме деловой игры – КВН.

В В Е Д Е Н И Е

«Мы прекращаем играть, не потому, что стареем; мы стареем, потому что прекращаем играть».

Бернард Шоу

Актуальность деловой игры, как одной из активных форм организации обучения, состоит в повышении уровня знаний и умений обучающихся. Она позволяет ее участникам раскрыть себя, научиться занимать активную позицию, испытывать себя в различных ситуациях, совершенствоваться в профессионализме. Деловая игра является эффективным методом взаимодействия учителей и обучающихся, формой моделирования тех систем отношений, которые существуют в реальной действительности или в том или ином виде деятельности, в ходе игры приобретаются новые знания, навыки и приемы.

В ходе деловой игры у обучающихся формируются такие качества, как коммуникативность, лидерские качества, умение работать в команде; игра способствует приобретению, как социального опыта, так и опыта принятия индивидуальных и совместных решений.

КВН – это замечательная игра, которая стала популярной. Важным системообразующим элементом игры «КВН» является коллективный творческий процесс.

В процессе своей деятельности команда КВН проходит все стадии формирования коллектива. В результате ребята становятся способными самостоятельно ставить перед собой цели, регулировать свою деятельность. Они учатся взаимодействию, дисциплине, ответственности, приобретают опыт коллективных переживаний. Игра стимулирует их активность и раскрывает творческие способности, создает «ситуацию успеха», то есть,

создавая положительный эмоциональный фон, игра становится важным социально-педагогическим инструментом и работает на будущее.

Участвуя в подготовке выступлений, примеряя на себя различные роли, относясь с иронией к трудностям окружающей действительности, общаясь друг с другом и другими командами, обмениваясь опытом, обучающиеся, больше, чем их сверстники, готовы найти себя во взрослой жизни, стать социально активными людьми.

Целью применения методической разработки является использование образовательной, развивающейся и воспитательной функции открытого урока, установление доброжелательных отношений между учителем и обучающимися, использование теоретических знаний и практических умений при проведении конкурсов.

Методическая разработка определяет методику творческой активности обучающихся в закреплении профессиональных качеств будущего специалиста.

Деловая игра в форме КВН позволяет сформировать профессиональные компетенции 2.1., 2.2., 2.3., 2.4., а также ОК 1-6, 8-9, что соответствует требованиям ФГОС.

ПЛАН УРОКА

Цель перспективная: использовать приобретенные компетенции в практической деятельности и повседневной деловой жизни.

***Цель урока*:** обобщение и систематизация знаний и умений обучающихся по разделу программы «Организация бездокументного секретарского обслуживания».

Задачи:

Образовательная: создать условия для применения и отработки навыков организации секретарского обслуживания на практике в различных ситуациях.

Развивающая:

Способствовать дальнейшему развитию:

- деловых и личностных качеств, необходимых секретарю для осуществления бездокументного обслуживания;
- повышения интереса к профессии;
- развитию уверенности в себе;
- формирования мировоззрения, оценочного суждения, воспитания чувства здорового соперничества и взаимопомощи в процессе игры;

Воспитательная:

Продолжить формирование:

- настойчивости в достижении поставленной цели;
- нести ответственность за конечный результат.

Тип урока: урок обобщения знаний, умений, навыков.

Форма урока: урок-КВН

Технологии: системно-деятельностная, информационно-коммуникационная

Ресурсы: компьютер, проектор, презентация к уроку, задания к конкурсу эрудитов с использованием интерактивной доски, музыкальное сопровождение.

ХОД УРОКА

I этап: Организационный момент.

- Взаимное приветствие.
- Организация начала урока.
- Сообщение темы урока, цели, содержания деятельности.

II этап: Проведение деловой игры в форме КВН:

1 конкурс – визитная карточка (представление команд: название команды, ее девиз, приветственное слово команде соперников и членам жюри);
2 конкурс – домашнее задание «Однажды в приемной…»;
3 конкурс – конкурс капитанов;
4 конкурс – «Конкурс эрудитов».

III эта: Подведение итогов игры.

IV. Рефлексия.

СЦЕНАРИЙ УРОКА

Вступительное слово учителя.

Учитель. - Добрый день, дорогие участники игры. Добрый день, уважаемые коллеги!

Последние два месяца мы изучали различные темы организации бездокументного секретарского обслуживания. Давайте вспомним с вами, какие темы мы рассмотрели?

Ответы обучающихся: имидж делового человека; организация рабочего дня и рабочего времени секретаря; этика телефонного общения; организация приема посетителей; составление и оформление визитных карточек и т.д.

Учитель: Совершенно верно. И этот урок будет завершающим этапом обобщения и систематизации знаний по организации бездокументного секретарского обслуживания. Все практические занятия у нас проходили в различных формах: проводили деловые игры, рассматривали и разбирали различные деловые ситуации, дискутировали и т.д.

И сегодня у нас тоже не обычная форма урока - КВН.

Выход команд. (Фонограмма «Гимна КВН»)

Сегодня мы увидим представление двух команд учащихся 11-го класса. "Однажды в приемной…» - такова тема КВН.

В деятельности секретаря руководителя организация бездокументного обслуживания составляет более 80% рабочего времени. По долгу своих функциональных обязанностей современный секретарь должен уметь организовать и проводить деловые встречи, презентации, прием посетителей, отвечать на телефонные звонки абонентов и т.д. А для этого необходимы знания этикета, правил делового общения, культуры речи, навыков ораторского искусства, самопрезентации.

И насколько наши девушки овладели азами секретарского дела, будет оценивать строгое, но справедливое и компетентное жюри:

1. Семёнова Ирина Александровна – зам. директора по учебно-воспитательной работе.

2. Тюльпа Раиса Андреевна – учитель трудового обучения по профессии «Секретарь руководителя».

3. Худякова Татьяна Михайловна – педагог-психолог.

Дорогие девушки. Жюри будет оценивать игру команд, а я буду оценивать вашу игру в командах. И задача, которая стоит перед вами: активно участвовать во всех этапах конкурса, чтобы получить баллы в свой личный зачет и пополнить баллы команды.

Первый конкурс

"Визитка"

Учитель. - Любая встреча деловых людей начинается с приветствия и обмена визитными карточками. И мы не будем нарушать эту традицию. Чтобы нам ближе узнать наших участниц, а им друг друга, мы попросим их обменяться своими визитками.

Уважаемые игроки, вы должны представить свою команду, ее девиз, капитана, поприветствовать друг друга, жюри и дать пять кратких определений местоимению: "Мы " – по 3 минуты для представления каждой команде.

(артистизм 1 б., презентабельность – 1 б, название и девиз команды – 1 б., приветствие команде соперников и членам жюри – 2 б., к мест. МЫ – 5 б.)

(Конкурс оценивается в 10 баллов).

Пока жюри выставляет оценки за первый конкурс, команды готовятся ко второму конкурсу «Домашнее задание».

Второй конкурс

Домашнее задание на тему «Однажды в приемной…"

Учитель.- Первым, кого встречает посетитель, приходя в организацию, является секретарь. И от того, как примет и пообщается с ним секретарь, может сложиться общее впечатление обо всей организации.

Участники каждой команды продемонстрируют сценки «Однажды в приемной…». Команда соперников, будьте внимательны и определите ошибки, допущенные в деятельности секретаря.

Критерии оценки – 1 балл за каждую правильно определенную ошибку.

Участники сценки демонстрируют ее (3 минуты). Затем команда соперников должна определить все допущенные ошибки (2 минуты).

Ждем результатов жюри.

Третий конкурс

«Разминка капитанов»

Учитель. - Настало время показать себя капитанам, и я приглашаю их на сцену (звучит музыка, записанная с телевизионной передачи КВН «Конкурс капитанов»). Капитан команды «Белые воротнички» — Веденеева Екатерина и капитан команды «Бизнес-леди» — Слепова Анастасия. Всем известно, что капитан — это голова команды. Поэтому я объявляю интеллектуальный тур, где вы должны показать профессиональное мастерство и умение быстро ориентироваться в различных ситуациях. Каждому капитану будет предложено по 3 ситуации.

Капитаны по очереди вытягивают из черного ящика карточки с ситуационными заданиями (каждому капитану по три ситуации):

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ

«Конкурс капитанов»

1. В вашем офисе раздается телефонный звонок. С какой фразы секретарь должен начинать общение по телефону?

   Ответ: Добрый день! Вы позвонили в компанию «Интеллект-ресурс». Секретарь Иванова Ирина слушает Вас.

2. Вы, как секретарь организации, планируете свой рабочий день. На какой день недели и время запланируете важную деловую встречу?

   Ответ: Дни недели – вторник-четверг; время: до обеда – с 10 до 12 ч., после обеда – с 15 до 17 ч.

3. Организация, где вы работаете секретарем, переезжает в новый офис. Каких критериев вы будете придерживаться, чтобы спланировать обстановку в своем рабочем кабинете, если ваш кабинет является и приемной руководителя?

   Ответ: рабочее место секретаря должно быть рядом с дверью в кабинет руководителя. Желательно, чтобы свет от окна падал с левой стороны на стол секретаря. Зона для посетителей лучше расположить напротив рабочего места секретаря. По возможности организовать зону для кухни. Оргтехнику разместить на некотором расстоянии друг от друга.

4. Ваш руководитель попросил вас, как секретаря организации, подготовить визитки в целях рекламы вашей фирмы. Какой образец, из предложенных макетов, вы выберите? Обоснуйте ваш выбор.

А)	Б)

Ответ: образец под буквой А)

Четвертый конкурс

«Конкурс эрудитов»

Учитель. Итак, последний этап - «Конкурс эрудитов». Командам предлагаются вопросы. Игрок команды, который дает правильный ответ, зарабатывает 1 балл, в свой личный зачет, и пополняет общий балл своей команды.

1. Установите последовательность этапов в процессе проведения беседы:

A) Решение проблемы и принятие решения.
B) Выдвижение идей, версии, гипотез.
C) Приветствия, обращения собеседников друг к другу.
D) Постановка проблемы, высказывания предложения обеими сторонами.
E) Выражение благодарности, прощание.

Ответ: C, D, B, A, E.

2. Из перечисленных видов приема распределите на дневные и вечерние приемы:

А) «Бокал вина»; Б) «А-ля-фуршет»; В) Обед; Г) «Завтрак»;
Д) «Коктейль»; Е) Ужин; Ж) Обед-буфет.

Ответ: «Бокал вина», «А-ля-фуршет», «Коктейль», «Завтрак» - дневные приемы; Обед; Обед-буфет, Ужин - вечерние.

3. Укажите эффективный приём ведения и завершения переговоров:

A) «тянуть одеяло на себя»;
B) неумение поставить себя на место собеседника;
C) **исключительное внимание к партнеру;**
D) не вникать в истинные ожидания оппонента.

4. Выберите высказывания, где используется прием «Резюмирование».

A) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет пользу?».
B) **«Из сказанного Вами можно сделать вывод, что Вы готовы к дальнейшему сотрудничеству».**
C) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Я поступил бы также».
D) «Переходим к следующему вопросу».

5. Из предложенного перечня документов, выберите те, которые оформляются до проведения командировки, и после нее, для составления авансового отчета, и распределите их по группам**:**

Ответ: До командировки - Приказ о направлении сотрудника в командировку; табель учета рабочего времени**.**
После командировки: документы, подтверждающие расходы на питание и проживание; проездные билеты.

Следующие вопросы будут по редактированию текста, т.к. хороший секретарь – это, в первую очередь, грамотный секретарь.

Сейчас на экране появятся фразы. Ваша задача отредактировать фразу в соответствии с нормами русского языка.

6. Касса для командировочных находится на втором этаже.
«Касса для **(командированных)** *находится на втором этаже».*

7. Председатель собрания представил слово докладчику.
*Председатель собрания представил (***предоставил)** *слово докладчику*
8. Можно начинать собрание: форум уже есть.
Можно начинать собрание: форум **(кворум**) *уже есть*

9. Авторы предоставили издательству рукопись книги.
Авторы предоставили **(представили)** *издательству рукопись книги.*

10. Какие из перечисленных обязанностей секретаря относятся к бездокументному обслуживанию?

А) Регистрация документов;
Б) **Организация приема посетителей;**
В) Работа с письменными обращениями граждан;
Г) **Организация командировок**;
Д) **Телефонные переговоры.**
Е) Формирование дел;
Ж) **Подготовка совещаний.**

Учитель. Пока жюри подсчитывают баллы команд, давайте вместе подсчитаем заработанные баллы. Попрошу каждую из вас помочь мне произвести подсчет. И по критериям выведите себе оценку за урок.

Жюри называет команду победителей.

В завершение нашего урока, я хотела бы подвести итог нашей работы сегодня. Во время игры вы показали свои компетенции по темам бездокументного секретарского обслуживания и хорошие знания изученного материала. И теперь ответьте, пожалуйста, на вопрос: где вы сможете применить полученные знания?

Ответы обучающихся.

Учитель. Спасибо за урок! И спасибо нашему жюри!

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании вышеизложенного выше, можно сделать выводы, что деловые игры служат развитию и формированию качеств личности, вырабатывают инициативу и самостоятельность в принятии решений. Их строение отражает логику практической деятельности, и поэтому они являются не только эффективным средством усвоения знаний и формирование умений, но и способом подготовки к профессиональному общению. Деловые игры позволяют получить представление о том, как человек будет себя вести в команде; кто из членов команды станет естественным лидером, кто - генератором идей, а кто будет предлагать эффективные пути их воплощения.

Проблема измерения эффективности деловой игры, достаточно остра. Можно сделать вывод, что в результате проведения деловых игр у игроков снижаются эгоцентрические тенденции в поведении и мышлении, обостряется социальная чувствительность, уменьшается нормативный самоконтроль, формируется установка на восприятие новой информации, снижается порог принятия точки зрения другого, расширяются стереотипы, актуализируется творческий потенциал, повышается адекватность и самооценка.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

- https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=787876
- https://nsportal.ru/npo-spo/ekonomika-iupravlenie/library/2014/11/29/vneauditornoe-integrirovannoe-zanyatie-kvn-delovoe