

**Деловая игра: «Организация работы отделов зоны ШОУРУМ на
примере дилерского центра»**

Разработал: ПЦК по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте»,

Преподаватель специальных дисциплин ГБПОУ КЖГТ

Война Анна Леонидовна

**Москва
2017г.**

Тема: «Организация работы отделов зоны ШОУРУМ на примере дилерского центра»

Актуальность: В современных рыночных условиях предприятиям необходимы высококвалифицированные специалисты, умеющие ориентироваться в различных областях знаний с учетом выбранной профессии, поэтому актуальность не вызывает сомнений

Цели:

1. Расширение кругозора учащихся, активизация интеллектуальной деятельности через использование формы игры; формирование внимательного отношения к дисциплинам.
2. Формирование умений обдумывать и принимать решения, развитие мышления, памяти, эрудиции.
3. Развитие познавательного интереса, воспитание культуры общения, а также воспитание у обучающихся самостоятельности как черты личности, без которой невозможна деятельность современного специалиста.

Задачи:

Образовательные:

1. Освоение общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте
2. Обобщение и систематизация знаний об особенностях комплектации автомобиля, знания нормативно-правовой документации, страхования транспорта, безопасности дорожного движения, логистики
3. Формирования умений работы по специальности 43.02.06

Развивающие:

1. Развивать умение применять знания на практике.
2. Формировать умение самостоятельной работы студентов.
3. Развивать умение анализировать, сравнивать, обобщать, выделять главное.

Воспитательные:

1. Воспитание понимания сущности и социальной значимости своей будущей специальности, проявления к ней устойчивого интереса.
2. Воспитание умения организации собственной деятельности, исходя из целей и способов её достижения.
3. Воспитание аккуратности и внимательного отношения к документации.

Ожидаемый результат:

Закрепление знаний полученных в ходе изучения дисциплин: МДК 01.03 «Технология взаиморасчетов», «Сервисная деятельность», «Основы конструкции автомобиля»

Состав участников: студенты специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте» (по видам транспорта), школьники старших классов, лица, ответственные за безопасную эксплуатацию автомобильного транспорта, автолюбители.

Методы и приемы: реализация компетентностного подхода к обучению посредством использования активных, интерактивных методов обучения и модульного метода обучения.

Оборудование:

1. Персональные компьютеры
2. Мультимедиапроектор
3. Секундомер

Ход мастер-класса :

1. Вступительная часть.

Особенно эффективным видом современных интерактивных технологий становится интерактивная игра, создающая наилучшие условия развития, самореализации членов учебно-воспитательного процесса. Интерактивные игры позволяют изменить и улучшить формы поведения и деятельности субъектов педагогического взаимодействия и способствуют осознанному усвоению этих форм. Игра вызывает интерес и активность студентов и даёт им возможность проявить себя в увлекательной для них деятельности, способствует более быстрому и прочному запоминанию изучаемого материала. Знание материала является обязательным условием активного участия в игре, а иногда – обязательным условием выигрыша.

Методическая разработка представляет собой внеклассное мероприятие, которое ориентировано на студентов специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте» (по видам транспорта), школьников старших классов, лиц, ответственных за безопасную эксплуатацию автомобильного транспорта, автолюбителей. В игру включены вопросы по таким курсам, как МДК 01.03 «Технология взаиморасчетов», так по учебным дисциплинам таким как «Сервисная деятельность», «Основы конструкции автомобиля»

Для участия в мастер-классе требуются углубленные знания по указанным дисциплинам, необходим широкий кругозор, знания, полученные в ходе изучения курса, внеаудиторных занятиях, общая эрудиция.

В ходе мастер-класса студенты приобретают навыки общения, навыки поведения в затруднительной ситуации, активизируется долговременная память, активность студентов, способность переключать внимание с одного учебного предмета на другой. Повышается эрудиция как игроков, так и зрителей.

Тема мастер класса: «Организация работы отделов зоны Шоурум на примере дилерского центра»

Цели:

- 1 Расширение кругозора учащихся, активизация интеллектуальной деятельности через использование формы игры; формирование внимательного отношения к дисциплинам.
- 2 Формирование умений обдумывать и принимать решения, развитие мышления, памяти, эрудиции.
- 3 Развитие познавательного интереса, воспитание культуры общения, а также воспитание у обучающихся самостоятельности как черты личности, без которой невозможна деятельность современного специалиста.

Содержание мастер-класса:

1. Часть – Ознакомление учащихся с правилами игры
2. Часть – Практическая часть мастер-класса
3. Часть – Подведение итогов, вручение дипломов участников.

2. Теоретическая, демонстрационная часть.

Основные этапы выполнения проекта:

Представление участников и гостей, ознакомление учащихся с правилами игры, постановка целей и задач кураторами групп. Обозначаются временные рамки для обдумывания, назначается ответственные за отслеживанием времени. Эксперты оценивают работу групп.

3. Практическая часть.

Включает три этапа:

- 1 этап - «Предложение покупки автомобиля»
- 2 этап «Оформление покупки(кредит, лизинг) и страховки автомобиля»
- 3 этап «Заключение договора купли-продажи, вручение ключей от автомобиля»
- 4.Рефлексия участников мастер-класса. Подведение итогов.*

Заключительный этап, включает подведение итогов и вручение призов.

Модель проведения мастер-класса

Этапы работы мастер-класса	Содержание этапа	Деятельность участников
<p>Подготовительно-организационный: включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вступительное слово ведущего 2. Представление кураторов направлений 3. Представление участников игры 4. Представление экспертной комиссии 5. Представление гостей 6. Распределение ролей с помощью лотереи (участники делятся на три группы: продавцы, покупатели, специалисты финансового отдела) 7. Распределение обязанностей внутри групп 8. Оформление рабочих мест участников 9. Подготовка сюжетной части игры. 	<p>Ведущий приветствует всех присутствующих</p> <p>Представляет гостей и участников мастер-класса</p> <p>Представляются кураторы направлений:</p> <p>После распределения ролей (метод «лото») участники занимают свои места за соответствующими столами.</p> <p>Ведущий обозначает время для вводного инструктажа (10 минут) кураторов групп участникам.</p> <p>Далее участникам представляется самостоятельное распределение ролей и делегирование полномочий согласно инструктажу куратора. (20 минут)</p> <p>Подготовительно-организационная часть объявляется завершенной.</p>	<p>На первом этапе внимательно слушают ведущего, кураторов групп</p> <p>На втором этапе самостоятельно распределяют роли, делегируют полномочия, распределяют задачи в соответствии с обозначенной целью.</p> <p>Экспертная группа внимательно отслеживает деятельность группы, отслеживает и фиксирует ошибки команды.</p>
<p>Основная часть.</p> <p>Основная часть мастер-класса включает три этапа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. этап «Предложение покупки автомобиля» 2. этап «Оформление покупки (кредит, лизинг) и страховки автомобиля» 3. этап «Заключение договора купли- 	<p>В 1 этапе «Предложение покупки автомобиля» принимают участие две группы участников: «Покупатели» и «Продавцы»</p> <p>Основная задача предложить для клиентов наиболее подходящее для них транспортное средство, в зависимости от условий эксплуатации и располагаемыми доходами.</p> <p>Во 2 этапе «Оформление покупки (кредит, лизинг) и страховки автомобиля» принимают</p>	<p>Основная задачи 1 этапа «Продавцов»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владеть конструктивными особенностями различных модификаций транспортных средств • Уметь грамотно реагировать на любое поведение клиентов • Владеть навыками убеждения <p>Основная задачи 1 этапа «Покупателей»:</p>

<p>продажи, вручение ключей от автомобиля»</p>	<p>участие две группы участников «Покупатели» и «Финансово/кредитный отдел» Основная задача подобрать наиболее удобную форму кредитования/лизинга, в зависимости от срока финансирования и финансовой платежеспособности клиентов. Для удобства эксплуатации и соблюдения Федеральных законов, оформление страховок ОСАГО и КАСКО В 3 этапе «Заключение договора купли-продажи, вручение ключей от автомобиля» принимают участие две группы участников: «Покупатели» и «Продавцы» Основная задача грамотно оформить договор купли –продажи, вручить ключи от автомобиля, поздравить клиентов с правильным выбором автомобиля и дилерского центра. Основная часть мастер-класса объявляется завершенной</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Уметь поставить себя на место покупателей • Уметь грамотно вести диалог • Разбираться в предлагаемых конструктивных модификациях транспортных средств (уметь ставить себя на место клиентов, управлявших длительно транспортными средствами) <p>Основные задачи 2 этапа группы «Финансово/кредитного отдела»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уметь грамотно объяснить преимущества и недостатки таких форм как кредит и лизинг 2. Знать реальные процентные ставки ведущих банков по автокредиту и финансовому лизингу 3. Уметь рассчитать, в зависимости от условий и финансовой возможности клиента различные условия кредита/лизинга 4. Знать какие документы необходимы для оформления кредита/лизинга 5. Уметь доходчиво объяснить, в чем состоит отличие ОСАГО от КАСКО 6. Уметь рассчитать суммы по страхованию автомобиля 7. Уметь грамотно оформить документацию по кредиту/лизингу и страхованию <p>Основные задачи 2 этапа группы «Покупатель»:</p>
--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Уметь поставить себя на место покупателей • Уметь грамотно вести диалог • Разбираться в предлагаемых формах страхования • Располагать всеми необходимыми документами для оформления покупки транспортного средства в кредит/лизинг и оформления страховки. • Внимательно изучать предложенную документацию <p>Основная задачи 3 этапа «Продавцов»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уметь грамотно оформлять договор купли-продажи • Знать какие документы необходимы для оформления договора <p>Основные задачи 3 этапа «Покупателей»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уметь поставить себя на место покупателей • Уметь грамотно вести диалог • Располагать всеми необходимыми документами для оформления покупки транспортного средства
<p><i>Афиширование - представление выполненных работ.</i> Слово предоставляется экспертной комиссии</p>	<p>Слово предоставляется экспертной комиссии, которая наблюдала за всеми участниками на каждом этапе игры, выявляла ошибки</p>	<p>Участники анализируют свою деятельность в игре, уровень подготовленности. Высказывают мнения как положительные,</p>

<p>Слово предоставляется гостям</p> <p>Слово предоставляется кураторам направлений</p> <p>Проводится диалог с участниками, выявляются «узкие» места игры</p> <p>Анализ ситуации по критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - овладение общеинтеллектуальными способами деятельности; - развитие способности к рефлексии; - развитие коммуникативной культуры. <p>Ведущему предоставляется заключительное слово</p> <p>Организаторы благодарят всех участников</p> <p>Мастер-класс объявляется закрытым.</p>	<p>каждого этапа.</p> <p>По результатам заключения ключи от автомобиля или остаются у группы «Покупателей» и продажа считается состоявшейся с недочетами, но допустимыми для оформления сделки, либо ключи возвращаются дилерскому центру и сделка по продаже аннулируется.</p> <p>При успешном окончании игры участникам вручаются дипломы участников.</p> <p>Проводится диалог с участниками, выявляются «узкие» места игры: узкими местами называются потери и проблемы, препятствующие идеальному выполнению той или иной работы, функционированию того или иного процесса, в данном случае формированию мастер-класса.</p> <p>Проводится обсуждение игры, выявляется, что наиболее понравилось, а что необходимо скорректировать для будущей игры</p>	<p>так и отрицательные по результатам совместной деятельности ведущего и организаторов, и участников мастер-класса. При желании в письменной форме оставляют рекомендации, охватывающие и организационные моменты и рекомендации по добавлению интересных этапов в мастер-классе.</p>
--	--	---

