

Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

 В.Ю. Шутилин

«25» 06 2020г.

Регистрационный №УД-4475-21 /уч.

ТЕХНОЛОГИЯ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для специальности 1-23 01 04 «Психология»

Учебная программа составлена на основе учебного плана учреждения высшего образования по специальности 1-23 01 04 «Психология» (специализация 1-23 01 04 10 «Психология предпринимательской деятельности»), регистрационный № 50Р-13 от 18.10.2013.

СОСТАВИТЕЛИ:

И.И. Рифицкая, доцент кафедры педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Е.Л. Касьяник, проректор по учебной работе Государственного учреждения образования «Республиканский институт профессионального образования», кандидат психологических наук, доцент.

Л.И. Подгайская, доцент кафедры экономической социологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат социологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 10 от 12.05. 2020 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 6 от 17.06 2020 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа «Технология бизнес-тренинга» разработана для студентов учреждений высшего образования по специальностям 1-23 01 04 «Психология» в соответствии с образовательным стандартом и учебным планом для данной специальности.

Учебная дисциплина «Технология бизнес-тренинга» входит в блок дисциплин по выбору. Содержание учебной дисциплины знакомит студентов с основными этапами в построении бизнес-тренинга, с компетенциями бизнес-тренера, со спецификой управления развитием отношений в группе в процессе бизнес-тренинга, измерением результатов обучения. Особое внимание при изучении данной учебной дисциплины уделяется вопросам разработки программы и методики бизнес-тренинга. В рамках учебной дисциплины предусмотрено знакомство участников с содержанием и методикой тренинга продаж, переговоров, командообразования, мотивации и коучинга, а также самостоятельная разработка студентами программы бизнес-тренинга по выбору.

Цель учебной дисциплины – подготовка студентов к проведению бизнес-тренингов, позволяющая освоить и систематизировать участниками весь спектр базовых технологий и навыков, необходимых для самостоятельной разработки и проведения бизнес-тренинга.

Задачи изучения учебной дисциплины:

1. Сформировать систему профессиональных знаний, умений и навыков по основным проблемам и технологиям бизнес-тренинга.

2. Сформировать навыки разработки тренинговых программ, с учетом особенностей участников тренинговых групп.

3. Познакомить студентов с различными формами организации тренинга.

4. Способствовать осознанию и развитию навыков ведения основных форм групповой работы.

5. Формировать потребность в профессионально-личностном росте и развитие адекватного будущей профессии комплекса качеств и умений.

В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны знать:

- теоретические и методические аспекты проведения бизнес-тренинга;
- специфику бизнес-тренинга;
- виды тренингов, основные методы работы в группе;
- требования к построению методики бизнес-тренинга;
- современные подходы к измерению результатов бизнес-тренинга.

уметь:

- проводить диагностику потребностей в обучении;
- формулировать цели, задачи и планировать результаты тренинга;
- проводить упражнения в рамках бизнес-тренинга;
- конструировать и соединять различные элементы бизнес-тренинга;
- проводить предтрениговую диагностику и посттрениговое сопровождение;
- диагностировать адекватность использования того или иного метода бизнес-тренинга.

владеть:

- основными инструментами бизнес-тренинга: разрабатывать и проводить деловые, ролевые игры, кейсы, управлять дискуссией, использовать обучающее видео;
- самостоятельно разрабатывать содержание и методику бизнес-тренинга на заданную тему;
- основами анализа результатов упражнений бизнес-тренинга.

Учебная дисциплина базируется на изучении учебных дисциплин «Деятельность практического психолога», «Социально-психологический тренинг», «Социальная психологии».

В соответствии с учебным планом специальности 1-23 01 04 «Психология» учебная программа рассчитана на 64 часа, из них 36 часов аудиторных занятий (практические занятия).

Форма текущей аттестации – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Теоретические основы современного тренинга

Методология психологического тренинга по Т.В. Зайцевой. Теория исследовательского обучения и практики Е. Энгестрема. Модель В. Дж. Марсик (инструментальное, диалогическое и саморефлексивное обучение). Компетенциарный (фокусированный на компетенциях) подход к обучению. Экспериментальный (основанный на опыте) подход к обучению. Модель Д. Колба. Психология обучения взрослых людей.

Тема 2. Специфика бизнес-тренинга

Компетенции бизнес-тренера: создание/адаптация программы, подготовка, проведение тренинга. Создание/адаптация программы: оценка потребностей в обучении, разработка концепции, создание содержания, оценка результатов. Подготовка программы: подготовка себя, подготовка помещения. Проведение тренинга: этика и отношения, навыки презентации, навыки фасилитации, управление временем.

Построение тренинга: основные этапы. Построение содержания программы. Разработка методики тренинга. Диагностика уровня профессиональной компетентности участников тренинга. Адаптация содержания и методики тренинга. Подготовка необходимых материалов. Проведение тренинга. Получение обратной связи от участников и анализ проделанной работы.

Тема 3. Методы диагностики при проведении бизнес-тренинга

Готовность организации к тренингу. Оценка потребностей в обучении: заказчик, организатор, участники. Методы диагностики уровня компетентности и особенностей поведения участников бизнес-тренинга: наблюдение, интервью, тестирование, вопросники, центры оценок.

Тема 4. Разработка содержания тренинговых программ

Определение знаний и навыков, необходимых для успешного выполнения того или иного вида деятельности в организации. Построение модели «идеального профессионала». Постановка целей и задач тренинга. Планирование результатов тренинга. Отбор и оценка информации при разработке содержания программы обучения: должны знать, надо знать, можно знать. Дизайн учебной программы: разработка учебных модулей.

Подбор модулей для сессий тренинга. Проверка готовой программы на неуспешность – поиск слабых мест в программе.

Тема 5. Принципы и методика построения бизнес-тренинга

Методика тренинга как совокупность активных методов обучения. Последовательность методов обучения: модель Д.Колба и модель ТОТЕ как основа для построения методики тренинга.

Модель ТОТЕ: осознание актуального состояния и цели, которой надо достигнуть; действие; оценка достигнутого успеха; завершение действия или повторение цикла. Модель Колба Д.: конкретный опыт, рефлексия, концептуализация опыта, активное экспериментирование.

Основные методы, используемые в процессе тренинга: деловая, ролевая игра, кейс, мини лекция, дискуссия, просмотр обучающих видеоматериалов, упражнения индивидуальные, групповые, видеотренинг. Отличие деловой и ролевой игр. Особенности разработки деловых игр. Особенности разработки кейсов. Требования к мини лекции. Виды дискуссий в бизнес-тренинге. Возможности использования обучающего видео в процессе бизнес-тренинга. Структура тренинга, задачи тренера и методы обучения.

Структура тренинга: начало, основная часть, завершение. Требования к началу и завершению тренинга. Задачи тренера: обучение, демонстрация, тренаж, мотивирование, управление групповой динамикой, регулирование психофизического состояния участников. Использование методов обучения в зависимости от поставленных задач.

Тема 6. Профессиональные характеристики и личностные качества бизнес-тренера

Профессиональные характеристики эффективного бизнес-тренера необходимые для эффективной работы. Соответствие профессиональных качеств функциям и должностным обязанностям бизнес-тренера. Опыт тренера: деловой или преподавательский. Обучение и образование тренера. Личностные качества бизнес-тренера, помогающие в тренинговой работе. Анализ преимуществ и недостатков внешнего и внутреннего бизнес-тренеров.

Виды парной работы двух бизнес-тренеров с группой. Преимущества парной работы для группы и тренеров. Правила синхронизации и согласованности в работе двух тренеров. Роли тренеров по отношению друг к другу и к рабочей группе. Демонстрация моноролей и полиролей.

Тема 7. Управление развитием отношений в группе в процессе бизнес-тренинга

Стадии в развитии группы. Управление групповой динамикой в процессе бизнес-тренинга. Поведение тренера, вызывающее сопротивление группы: неуверенность, агрессия, конфронтация. Преодоление конфликтного поведения. Коммуникативные навыки тренера. Особенности присоединения к «сложным» участникам тренинга – агрессивным, конфронтирующим, избегающим.

Тема 8. Подходы к измерению результатов бизнес-тренинга. Посттренинговое сопровождение

Измерение результатов тренинга. Критерии результативности тренинга по Кирпатрику: реакция, усвоение, поведение, результат, возврат на вложения средств в обучение.

Основные факторы, влияющие на результативность бизнес-тренинга: готовность к обучению, содержание программы, методика тренинга, доступность ресурсов обучения после тренинга, способность участников осуществлять перенос, поддержка коллег, непосредственных руководителей, открытость к изменениям, обратная связь.

Посттренинговое сопровождение как необходимое условие результативности тренинга. Содержание и методы посттренингового сопровождения.

Тема 9. Тренинг «Искусство публичных выступлений и презентаций»

Базовые модели публичного выступления и ораторского мастерства. Риторика. Метасообщение и работа с имиджем. Внешний вид, эффективная манера держаться, голос. Подготовка к презентации. Модель структуры выступления. Психологические принципы создания эффективного визуального сопровождения, Невербальные технологии управления аудиторией. Якоря, маркирование, язык жестов. Вербальные технологии управления аудиторией. Речевые стили. Лингвистические приемы убеждения. Технологии косвенной аргументации. Риторические приемы: тропы, метафоры. Работа с возражениями и технологии ответов на вопросы. Управление своим состоянием в процессе выступления. Интеграция, сертификация.

Тема 10. Тренинг эффективных переговоров

Стратегии поведения в переговорах. Преимущества и недостатки каждой стратегии. Цель, позиция, ситуация в каждой стратегии. Завоевание преимущества.

Этапы переговоров: подготовка, открытие переговоров и предложение, торг, завершение. Подготовка к переговорам. Переговорный процесс. Процедурная гибкость. Пространство для маневра. Конструктивная атмосфера. Баланс сил. Этапы переговоров: предложения, торга. Особенности и задачи каждого этапа. Эффективное использование уступок.

Переговорные тактики: «Большой авторитет», «САЛЯМИ», «ХОРОШИЙ - ПЛОХОЙ», «РАЗНИЦУ ПОПОЛАМ», «САМОЕ ЛУЧШЕЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ», «DEADLINE». Удовлетворенность переговорами. 10 способов увеличения степени удовлетворенности другой стороны результатами переговоров. Способы преодоления тупиков. Манипуляция, как скрытое управление психикой и поведением людей с целью принудить их действовать (или бездействовать) вопреки собственным интересам и желаниям.

Способы поведения, ожидаемый эффект и ответная реакция. Способы поддерживать коммуникацию на уровне «ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ». Разработка ролевой игры. Этапы. Моделирование отношений действующих лиц. Определение контекста и персонажей. Инструкции для игроков. Описание «скрытых» элементов ситуации. Предполагаемые действия. Структура инструкций к ролевой игре для игроков и наблюдателей.

Тема 11: Тренинг эффективных продаж

Особенности поведения продавца. Различные стратегии продаж: агрессивная, пассивная, дружеская, эффективная.

Этапы эффективной продажи. Особенности структуры тренингов по развитию навыков эффективных продаж физическим и юридическим лицам. Общее и различия. Этапы эффективной продажи. Подготовительный этап, виды подготовки. Этап установления контакта. Средства и способы установления контакта. Структура тренингов: навыки деловой переписки, телефонное общение. Малый разговор. Критерии «правильного» малого разговора. Техники малого разговора.

Структура тренинга «Развитие коммуникативных навыков». Выявление потребностей клиента. Умение задавать вопросы. Активное слушание, его этапы. Подтверждение потребностей. Техника «Три Да». Техника «Воронка вопросов». Основные интересы клиентов. Осознанные и неосознанные потребности. Техника «СПИН». Ситуационные, проблемные, извлекающие, наводящие вопросы. Особенности их применения.

Презентация товара или услуги. Свойство, преимущество, выгода, их влияние на потребителя. Особенности построения фраз. Методы усиление презентации.

Структура тренинга «Навыки эффективной презентации». Основные правила реагирования на возражения. Методы работы с возражениями. Виды сопротивлений. Приемы снятия возражений. Методы работы с возражениями по цене. Психология и навыки общения в продажах. Основы транзактного анализа Э.Берна. Эго – состояния. Преимущества и недостатки состояний «Родитель», «Взрослый», «Ребенок». Завершение сделки. Признаки готовности клиента к принятию решения. Приемы завершения сделки. Послепродажное обслуживание.

Оценка результатов тренинга методом «тайный покупатель».

Тема 12: Тренинг командообразования

Особенности взаимодействия в команде. Факторы, негативно влияющие на работу команды. Характеристики команды. Принципы работы команды, их характеристика. Ключевой принцип формирования команды. Эффект синергии. Реализация синергетического закона. Примеры проявления синергетического закона в компаниях. Типовые ситуации.

Роли членов в команде. Диагностика командных ролей по Белбину. Характеристики ролей – Мыслитель, Разведчик, Председатель, Формирователь, Исполнитель, Оценщик, Доводчик, Коллективист.

Форма управления командой. Разные типы формы управления, их характеристики и оптимальное применение. Стадии развития в команде. ФОРМИРОВАНИЕ, ШТОРМ, НОРМИРОВАНИЕ и ВЫПОЛНЕНИЕ. Характеристики каждой стадии.

Особенности работы тренера с группой на каждой стадии. Системный подход к решению проблем в команде. Семь этапов работы команды. Условия успешной групповой работы. Технология принятия решения в команде. Деловая игра «АРКА».

Виды тренингов командообразования – Тимбилдинг (team building), Тим спирит (team spirit), Фан (анг. Fun – развлечение), Вербочный курс, Геокэшинг ("geocaching").

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА»
 ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-23 01 04 «ПСИХОЛОГИЯ»
 ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Формы контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа			
1	2	3	4	5		лк	пз (сз)	8	9
1	Теоретические основы современного тренинга		2					[1, 3, 4, 5]	Опрос, дискуссия
2	Специфика бизнес-тренинга		2					[1, 2, 3, 5]	Опрос, рефераты, дискуссия
3	Методы диагностики при проведении бизнес-тренинга		4					[1, 2, 4, 11]	Дискуссия Контрольная работа

4	Разработка содержания тренинговых программ		2					[1, 2,3, 4, 5]	Кейс-метод
5	Принципы и методика построения бизнес-тренинга		2					[1, 2, 5, 10, 11]	Опрос <i>Проверочный тест</i>
6	Профессиональные характеристики и личностные качества бизнес-тренера		2					[1, 3, 4, 5]	Опрос, игровое моделирование
7	Управление развитием отношений в группе в процессе бизнес-тренинга		2					[1, 2, 5, 9]	Опрос, дискуссия
8	Подходы к измерению результатов бизнес-тренинга. Посттренинговое сопровождение		4					[1, 2, 3, 4, 11]	Опрос, кейс-методы <i>Контрольная работа</i>
9	Тренинг «Искусство публичных выступлений и презентаций»		4					[2, 7, 9, 11]	Опрос, игровое моделирование
10	Тренинг эффективных переговоров		4					[2, 4, 5, 9, 11]	Игровое моделирование кейс-метод
11	Тренинг эффективных		4					[1, 2, 6, 8, 10]	Опрос,

	продаж								игровое моделирова- ние кейс-метод
12	Тренинг командообразования		4					[3, 6, 7, 9, 11]	Опрос, игровое моделиро- вание Кейс-метод
	Всего часов		36						Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Технология бизнес-тренинга»

Самостоятельная работа студента по изучению учебной дисциплины является важным условием освоения учебного материала и формирования профессиональных знаний и навыков. В процессе самостоятельной работы студент развивает свои аналитические способности, навыки самоорганизации, вырабатывает привычку систематического чтения. При этом своевременная самостоятельная работа студента позволяет минимизировать затраты, в том числе и временные, по изучению учебного материала и добиваться прочного его усвоения.

Основные направления самостоятельной работы студентов:

1. ознакомление с программой учебной дисциплины
2. ознакомление со списком рекомендуемой литературы
3. изучение необходимой литературы по изучаемой теме и подбор дополнительной литературы
4. изучение специальной литературы по рассматриваемой на занятии проблематике
5. консультации у преподавателя
6. подготовка к практическим занятиям по предложенному плану
7. подготовка к выполнению диагностических форм контроля
8. подготовка к зачету.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Иванова, Е. В. Империя бизнеса. Бизнес-тренинг для начинающих / Е.В. Иванова. – М.: Высшая Школа Экономики (Государственный Университет), 2017. – 268 с.
2. Кипнис, М. Энциклопедия игр и упражнений для любого тренинга / М. Кипнис. – М.: АСТ, 2020. – 832 с.
3. Кларин, М.В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг: учебное пособие / М. В. Кларин. — М.: Юрайт, 2018. – 288 с.
4. Консультирование и коучинг персонала в организации: учебник и практикум / под ред.: Н.В. Антоновой, Н.Л. Ивановой. – М.: Юрайт, 2015. – 372 с.
5. Уиллс, М. Корпоративный тренинг. Пошаговое практическое руководство для специалистов по обучению и развитию, тренеров и консультантов / Майк Уиллс. – М.: Гиппо, 2019. – 368 с.

Дополнительная:

6. Завьялова, Ж. Ассортимент товаров. Специализированный бизнес-тренинг / Ж. Завьялова, А. Моисеев. – М.: СПб: Речь, 2015. – 200 с.
7. Осетрова, Н. В. Тренинг развития управленческих навыков [Текст] / Н. В. Осетрова, О. А. Сурикова. – М.: Вершина, 2016. – 185с.
8. Пузиков, В. Г. Технология тренинга продаж [Текст] / В. Г. Пузиков. – СПб.: Речь, 2016. – 256 с.
9. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста: учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 179 с.
10. Саркисян, Б. С. Эффективный тренинг продаж [Текст] / Б. С. Саркисян. – СПб.: Питер, 2017. – 232с.
11. Шакирова, И. Э. Тренинги для персонала [Текст]: Корпоративные стандарты обучения и оценки / И. Э. Шакирова. – СПб.: Речь, 2018. – 138с.

ПРОТОКОЛ
согласования учебной программы по изучаемой дисциплине
с другими дисциплинами специальности

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1	2	3	4
Социальное проектирование бизнес-структур	Кафедра экономической социологии		Протокол № 10 от 12.05.2020

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на ____/____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

(протокол № ____ от _____ 20__ г.)

(название кафедры)

Заведующий кафедрой

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О. Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О. Фамилия)