

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»

 Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
дополнительная общеразвивающая программа

НАСТАВНИК.
РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА

Документ: Свидетельство

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения

Срок обучения: 4 недели

Объем программы: 54 ак. ч.

Москва, 2023

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1. Назначение программы.....	3
1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.....	3
2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	4
3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	5
3.1. Учебный план.....	5
3.2. Содержание	7
3.3 Календарный учебный график.....	8
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ.....	10
4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	10
4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	10
4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	11
4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.	11
5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	12
5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению.....	12
5.2. Критерии оценки знаний слушателей	13
5.3. Фонд оценочных средств	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение программы

Дополнительная общеобразовательная программа дополнительная общеразвивающая программа «Наставник. Развитие и рост показателей отдела» направлена на получение практических навыков и теоретических знаний, необходимых для понимания основ продаж товаров или услуг на различных рынках сбыта.

Программа регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателей и включает в себя: учебный план, фонды оценочных средств, программу итоговой аттестации, календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки слушателей.

1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
3. Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Основная цель программы – приобретение слушателем новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций.

Задачи дисциплины

В процессе изучения курса «Наставник. Развитие и рост показателей отдела» необходимо решить следующие задачи:

- изучить особенности работы наставника во время адаптации стажера;
- изучить инструменты работы наставника;
- научиться обучать взрослых.

2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

К освоению дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Нормативный срок освоения программы – 4 недели.

2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Объем образовательной программы составляет 54 академических часа. Из них 30 академических часов самостоятельного обучения, 24 академических часа работы на образовательной онлайн-платформе.

2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

В результате обучения слушатели должны будут овладеть следующими знаниями, умениями и навыками:

Знать:

- Понятие личности наставника и его компетенций
- Роль наставника в бизнес-процессах компании
- Понятие знаний, умений, навыков
- Составляющие плана адаптации
- Этапы цикла обучения взрослых Д. Колба
- Стили наставничества
- Схему наставничества
- Уровни зрелости сотрудников
- Способы постановки задач
- Виды контроля
- Отличия видов обратной связи
- Виды слушания
- Эго-состояния из модели РВД Э. Берна
- Мотивы к обучению

Уметь:

- Оценивать результат работы наставника
- Проводить работу со стажером, используя схему «Этапы наставничества»
- Формировать у стажера неосознанную компетентность
- Актуализировать и вести план адаптации стажера
- Передавать знания согласно этапам цикла обучения взрослых
- Выбирать и использовать подходящий стиль наставничества
- Эффективно проводить встречи со стажером в течение испытательного срока
- Определять уровень зрелости стажера
- Выбирать верный способ постановки задачи
- Использовать все виды контроля
- Давать устную и письменную обратную связь
- Использовать разные виды слушания
- Определять эго-состояние стажера
- Подбирать инструменты корректировки мотивов обучения по модели ситуационного руководства Херси-Бланшара.

Владеть:

- Навыком адаптации стажера
- Навыком обучения взрослых людей
- Навыком подачи обратной связи во время стажировки

3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

3.1. Учебный план для заочной формы обучения с ДОТ и ЭО

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практичес кие занятия	
1	Основы наставничества	14	8	3	3	Зачет
1.1	Портрет наставника	4	2	1	1	Тестирование
1.2	Роль наставника в бизнес-процессах компании	4	3	1	—	Тестирование
1.3	Формирование навыка у стажеров	6	4	1	2	Тестирование
2	Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера	12	7	3	2	Зачет
2.1	Адаптация стажера	4	3	1	—	Тестирование
2.2	Обучение стажера	8	4	2	2	Тестирование
3	Инструменты работы наставника	16	10	4	2	Зачет
3.1	Постановка задач стажеру	4	3	1	—	Тестирование
3.2	Обратная связь	4	3	1	—	Тестирование

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практичес кие занятия	
3.3	Подача обратной связи	8	4	2	2	Тестирование
4	Особенности обучения взрослых	10	5	2	3	Зачет
4.1	Слушание	4	2	1	1	Тестирование
4.2	Типология и мотивы к обучению	6	3	1	2	Тестирование
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	2	—	—	2	Зачет
	Всего:	54	30	12	12	—

3.2. Содержание

Тема 1. Основы наставничества

Урок 1.1. Портрет наставника

- Личность наставника
- Навыки наставника
- Компетенции наставника
- Практическое задание: изучить модель компетенций, оценить себя по чек-листу.
- Для самостоятельного изучения

Урок 1.2. Роль наставника в бизнес-процессах компании

- Участие в бизнес-процессах
- Задачи наставника
- Результат работы наставника
- Для самостоятельного изучения

Урок 1.3. Формирование навыка у стажеров

- ЗУН и наделение
- Неосознанная компетентность
- Этапы наставничества
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: подумать и записать, какие результаты работы наставника оцениваются в организации слушателя; прописать алгоритмы работы с навыком на каждом этапе наставничества на примере компании и обязанностей, которые слушатель передает стажеру.

Тема 2. Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера

Урок 2.1. Адаптация стажера

- Составление плана адаптации
- Завершающий этап адаптации
- Для самостоятельного изучения

Урок 2.2. Обучение стажера

- Цикл обучения
- Стили наставничества
- Схема работы наставника
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: составить краткий план адаптации по основным задачам, которые слушатель передает стажеру; прописать схему работы наставника на первой встрече со стажером в рамках организации слушателя.

Тема 3. Инструменты работы наставника

Урок 3.1. Постановка задач стажеру

- Уровни зрелости стажера
- Постановка задач стажеру

- Контроль исполнения
- Для самостоятельного изучения

Урок 3.2. Обратная связь

- Что такое обратная связь
- Виды обратной связи
- Алгоритмы предоставления обратной связи
- Для самостоятельного изучения

Урок 3.3. Подача обратной связи

- Универсальные чек-листы для оценки
- Пример устной обратной связи
- Пример письменной обратной связи
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: написать, как поставить задачу стажеру по алгоритму, результату и проблеме в рамках своей деятельности

Тема 4. Особенности обучения взрослых

Урок 4.1. Слушание

- Важность слушания в общении
- Виды слушания
- Для самостоятельного изучения
- Практическое задание: ознакомиться с видео, определить тип слушания

Урок 4.2. Типология и мотивы к обучению

- Транзактный анализ
- Андрагогика и мотивы к обучению
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: посмотреть видео и подумать, какой вид слушания был использован; изучить кейсы и подумать, какие инструменты корректировки будут более подходящими для каждой ситуации.

3.3 Календарный учебный график

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы — 4 недели. Начало обучения — по мере набора группы. Примерный режим занятий: 1-2 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

Примерный режим занятий слушатели определяют самостоятельно, но не более установленного срока обучения. Примерный график освоения программы:

№	Наименование модулей // недели	ВР	1	2	3	4
1	Основы наставничества	РП	6			
		СР	8			
2	Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера	РП		5		
		СР		7		
3	Инструменты работы наставника	РП			6	
		СР			10	
4	Особенности обучения взрослых	РП				5
		СР				5
	Итоговая аттестация	РП				2
		СР				

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Образовательный процесс по программе «Наставник. Развитие и рост показателей отдела» осуществляется преподавателями с профильным высшим или средним профессиональным образованием: квалификация преподавателей соответствует требованиям квалификационных справочников по должности «преподаватель». Все задействованные при реализации программы преподаватели владеют технологиями организации образовательного процесса взрослых, основываются на своем жизненном опыте (бытовом, профессиональном и социальном) и учитывают особенности мышления и эмоционально-волевой сферы слушателей.

В соответствии с Профессиональным стандартом № 01.003 «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 мая 2018 г. № 298н, к преподавателям, обеспечивающим реализацию дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы предъявляются следующие требования:

Требования к образованию и обучению	Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования "Образование и педагогические науки". ИЛИ Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогические науки"
Требования к опыту практической работы	Для старшего педагога дополнительного образования – не менее двух лет в должности педагога дополнительного образования, иной должности педагогического работника.
Особые условия допуска к работе	Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

Для проведения занятий и самостоятельной работы слушателей в организации имеются помещения, оборудованные компьютерами, проектором, экраном, доской.

Программное обеспечение для обеспечения обучения с ДОТ и ЭО:

Система дистанционного обучения.

Наличие библиотеки учебных материалов в электронном виде

4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

Дополнительная общеобразовательная программа – дополнительная общеразвивающая программа обеспечивается учебно-методическими материалами по всем модулям образовательной программы.

Фонд учебно-научной библиотеки содержит основную и дополнительную учебную, учебно-методическую, научную литературу, справочно-библиографические и периодические издания (в том числе и на электронных носителях) по всем темам и дисциплинам реализуемой программы.

Список литературы

1. Адаптация персонала: российский опыт построения комплексной системы / [Наталья Володина]; Эксмо; 2020. – 240 с.
2. От знаний к навыкам. Универсальные правила эффективной тренировки любых умений / Дуг Лемов. Электронный ресурс.
https://royallib.com/read/lemov_dug/ot_znaniy_k_navikam.html#880640
3. Трансакционный анализ в психотерапии / Эрик Берн; Эксмо; 2019. - 320 с.
4. Фидбэк. Получите обратную связь! / [Золина Елена, Манн Игорь Борисович]; ООО «Манн, Иванов и Фербер»; 2020. – 304 с.

Интернет-ресурсы:

- Контур Журнал – новости и статьи по продажам <https://kontur.ru/articles/prodazhi>
- Бизнес портал – новости, статьи <https://zhazhda.biz/>
- Бизнес портал – новости и полезные статьи www.e-xecutive.ru
- Яндекс.Дзен – полезные блоги <https://zen.yandex.ru/>

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.

При реализации дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы используется лекционно-семинарская система, практические занятия, индивидуальные и групповые консультации, мастер-классы и другие интерактивные формы обучения. Интегративно-дифференцированная организация занятий в процессе подготовки слушателей позволяет не только адаптировать образовательный процесс к индивидуальным особенностям и интересам слушателей, но и обеспечить свободу выбора и вариативность образования, сформировать у слушателей стремление к самообразованию, способствовать решению индивидуальных задач развития личности.

Особую значимость на уровне технологии обучения имеет организационно-педагогическое условие, предполагающее организацию самостоятельной работы слушателей как средство формирования профессиональных компетенций. Самостоятельная работа слушателей является обязательной составляющей образовательного процесса подготовки слушателей дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы.

Применение дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Дистанционные образовательные технологии применяются частично.

В учебном процессе могут использоваться следующие организационные формы учебной деятельности:

- обзорные (установочные) лекции с использованием дистанционных образовательных технологий;
- самостоятельная работа с СДО: работа с электронным учебником, просмотр

видеолекций и др.;

- самостоятельная работа с программами контроля знаний (тестами);
- консультации (индивидуальные с применением электронных средств, групповые и предэкзаменационные);
- семинары с использованием дистанционных образовательных технологий;
- коллоквиумы;
- итоговые аттестационные работы.

5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению

Текущий контроль знаний слушателей проводится на протяжении всего обучения по программе преподавателем, ведущим занятия в учебной группе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой слушателей и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме зачета, который демонстрирует качество полученных навыков, определяет уровень усвоения слушателями учебного и практического материала и охватывает все содержание, установленное соответствующей дополнительной общеобразовательной программой - дополнительной общеразвивающей программой.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования, в том числе с использованием технических возможностей системы СДО.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Свидетельство.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей ДОП созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения дисциплин учтены все виды связей между включенными в них знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у слушателей компетенций по видам деятельности и степень общей готовности выпускников к применению знаний на практике.

В качестве оценочных средств для проведения текущего контроля и аттестации в целом по всем дисциплинам учебного плана используются как инновационные формы контроля, так и классические.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам дополнительной общеобразовательной программы, учебному плану и обеспечивают оценку качества компетенций, приобретаемых слушателям.

5.2. Критерии оценки знаний слушателей

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
Владение навыками наставничества	<ul style="list-style-type: none"> - Выполнять задачи и достигать результатов работы наставника - Встраивать работу наставника в бизнес-процессы компании - Формировать у стажера навыки из знаний и умений 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие личности наставника и его компетенций - Роль наставника в бизнес-процессах компании - Понятие знаний, умений, навыков <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценивать результат работы наставника - Использовать этапы наставничества - Формировать у стажера неосознанную компетентность
Адаптация и обучение стажера	<ul style="list-style-type: none"> - Ведение плана адаптации на постоянной основе - Проведение эффективного обучения 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Составляющие плана адаптации - Этапы цикла обучения взрослых - Стили и схема наставничества <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Актуализировать и вести план адаптации стажера - Передавать знания согласно этапам цикла обучения взрослых - Выбирать и использовать подходящий стиль наставничества
Постановка задач и контроль исполнения	<ul style="list-style-type: none"> - Постановка задачи стажеру, исходя из его уровня зрелости - Контроль исполнения поставленной задачи 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уровни зрелости сотрудников - Способы постановки задач - Виды контроля <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определять уровень зрелости - Выбирать способ постановки задачи - Использовать все виды контроля
Подача обратной связи	<ul style="list-style-type: none"> - Использование подходящего вида обратной связи для корректировки результатов работы стажера 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды обратной связи - Правила подачи обратной связи <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Давать устную и письменную обратную связь
Обучение взрослых	<ul style="list-style-type: none"> - Корректировка мотивов обучения через слушание и модель РВД 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды слушания - Эго-состояния по модели РВД - Мотивы к обучению <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать разные виды слушания - Определять эго-состояние стажера - Подбирать инструменты корректировки мотивов обучения

Критерии оценки аттестации – зачета:

1. Оценка «**Зачтено**» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердое и всесторонние знания материалы, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателей. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.

2. Оценка «**Не зачтено**» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

5.3. Фонд оценочных средств

Тест к уроку «Портрет наставника»

1. Выберите правильное определение термина «Наставник»
 1. Человек, ответственный за адаптацию стажеров
 2. Человек, который принимает решение о прохождении испытательного срока стажером
 3. Человек, который передает свои знания и опыт новым сотрудникам
2. Что НЕ относится к навыкам наставника?
 1. Давать обратную связь
 2. Делегировать свои задачи
 3. Ставить задачи
3. Что такое «Компетенция»?
 1. Атрибуты личности, которые важны для эффективного выполнения работы на соответствующей позиции
 2. Комбинация навыков, знаний и опыта, необходимых для эффективного выполнения поставленных задач
 3. Умение, доведенное до автоматизма путем многократного повторения
4. Что является комбинацией навыков, знаний и опыта, необходимых для эффективного выполнения поставленных задач?
 1. Компетентность
 2. Компетенция
5. Что относится к компетенциям наставника? (множественный выбор)
 1. Управление людьми
 2. Обучение
 3. Знания

Тест к уроку «Роль наставника в бизнес-процессах компании»

1. Что НЕ входит в задачи наставника?
 1. Знакомить сотрудника с корпоративной культурой
 2. Проводить собеседование при трудоустройстве
 3. Обеспечивать стажера необходимыми материалами
2. В чем измеряется результат работы наставника?
 1. Финансовые и количественные результаты стажера
 2. Настроение стажера
 3. Количество опозданий стажера на работу
3. Выберите верный порядок процессов:
 1. Обучение - Адаптация - Корректировка действий

2. Адаптация - Обучение - Корректировка действий
3. Адаптация - Корректировка действий - Обучение
4. Выберите правильное определение термина «Обучение»:
 1. Процесс ознакомления новых сотрудников с условиями и правилами работы в компании, а также помощь во введении в рабочие процессы
 2. Действия, предпринятые для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
 3. Двусторонняя деятельность передачи и приобретения знаний, умений, навыков, качеств и нравственных ценностей
5. Выберите определение для термина «Корректирующие действия»:
 1. Процесс ознакомления новых сотрудников с условиями и правилами работы в компании, а также помощь во введении в рабочие процессы
 2. Действия, предпринятые для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
 3. Двусторонняя деятельность передачи и приобретения знаний, умений, навыков, качеств и нравственных ценностей

Тест к уроку «Формирование навыка у стажеров»

1. Что из перечисленного относится к способам выполнения действий, которые освоены человеком?
 1. Знание
 2. Умение
 3. Навык
2. На каком из этапов стажер осуществляет полный процесс консультирования и внесения информации в базы, а наставник помогает и подсказывает?
 1. Сделаем вместе
 2. Сделай сам и расскажи, что сделал
 3. Сделай сам – Я подскажу
3. На каком из этапов стажер разыгрывает общение, а наставник «играет роль» клиента?
 1. Сделаем вместе
 2. Сделай сам и расскажи, что сделал
 3. Сделай сам – Я подскажу
4. На каком шаге цикла развития компетентности стажер должен проанализировать свой опыт?
 1. Неосознанная некомпетентность
 2. Осознанная некомпетентность
 3. Осознанная компетентность
5. На каком шаге цикла развития компетентности у стажера вырабатывается подсознательный алгоритм?
 1. Неосознанная некомпетентность
 2. Осознанная некомпетентность
 3. Неосознанная компетентность

Тест к уроку «Адаптация стажера»

1. Что такое КРМ?
 1. Контроль результата месяца
 2. Контроль разницы мнений
 3. Контроль рабочего места
2. Выберите причину ухода стажера, зависящую от наставника?
 1. Задачи были непонятными
 2. Внешние факторы
 3. Не сработался с командой
3. Что такое «Адаптация»??

1. Процесс обучения нового сотрудника
2. Знакомство нового сотрудника с коллективом
3. Ознакомление и приспособление работника к содержанию и условиям трудовой деятельности
4. Выберите причину ухода стажера, НЕ зависящую от наставника?
 1. Стажера испугал объем информации
 2. Изменились карьерные цели
 3. Чувствовал себя брошенным
5. На каком месяце работы стажера наставник просто смотрит, как стажер справляется с работой?
 1. 1 месяц
 2. 2 месяц
 3. 3 месяц

Тест к уроку «Обучение стажера»

1. Выберите верную последовательность этапов цикла Д.Колба:
 1. Опыт – Осмысление – Теория – Практика
 2. Опыт – Теория – Осмысление – Практика
 3. Теория – Практика – Опыт – Осмысление
2. На каком этапе цикла Колба требуется обобщить знания стажера и структурировать полученный опыт?
 1. Практика
 2. Осмысление
 3. Опыт
3. В каком стиле наставничества наставник подробно объясняет каждый шаг и дает обоснование своим действиям?
 1. Инструктаж
 2. Развитие
 3. Объяснение
4. В каком стиле наставничества наставник ставит перед стажером вопросы и предлагает ему объяснить, что, как и почему он будет делать?
 1. Инструктаж
 2. Развитие
 3. Объяснение
5. Какие инструменты из перечисленных помогают при разборе прецедента? (множественный выбор)
 1. Наводящие вопросы
 2. «Что еще?»
 3. Меньше «сильных сторон» стажера, больше «зон роста»

Тест к уроку «Постановка задач стажеру»

1. К какому уровню зрелости относится сотрудник, который имеет огромное желание что-то сделать и верит в свои силы, но при этом не обладает нужными знаниями и не имеет опыта?
 1. Хочу/Могу
 2. Хочу/Не могу
 3. Не хочу/Могу
 4. Не хочу/Не могу
2. Какие из перечисленных способов постановки задач существуют? (множественный выбор)
 1. По результату
 2. По алгоритму

3. По задаче
3. Какие виды контроля задач будут корректными при работе с сотрудником на уровне зрелости «Не хочу/Могу»? (множественный выбор)
 1. Текущий
 2. Промежуточный
 3. Выборочный
 4. Итоговый
4. Какой способ постановки задачи будет верным при работе с сотрудником на уровне зрелости «Хочу/Не могу»?
 1. По результату
 2. По алгоритму
 3. По проблеме
5. Какой вид контроля применяется, если есть сомнения в профессионализме или дисциплинированности человека?
 1. Текущий
 2. Промежуточный
 3. Выборочный
 4. Итоговый

Тест к уроку «Обратная связь»

1. Какой вид обратной связи помогает улучшить результат стажера?
 1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая
2. Что из перечисленного является принципами обратной связи? (множественный выбор)
 1. Своевременность и корректность
 2. Обсуждение только ошибок в работе стажера
 3. Про ситуацию, а не про личность
 4. Направленность на будущее
3. Что делать если при деструктивном поведении стажера тяжесть последствий высокая, а действия намеренные? (множественный выбор)
 1. Дать развивающую ОС
 2. Передать стажера в кадры для принятия решения
 3. Дать негативную ОС
4. В каком виде обратной связи мы хвалим за сверхдостижения?
 1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая
5. Какой вид обратной связи помогает скорректировать поведение стажера?
 1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая

Тест к уроку «Подача обратной связи»

1. В чем заключается польза использования чек-листа для оценки работы стажера? (множественный выбор)
 1. Увидеть, какие задачи стажера можно перестать контролировать постоянно
 2. Показать руководителю, что вы занимаетесь стажером
 3. Уделить внимание зонам роста
2. Что из перечисленного относится к правилам письменной обратной связи? (множественный выбор)
 1. Максимально просто и осторожно
 2. Фраза «Посмотри внимательно»

3. Правильная структура
3. Какой формат подачи обратной связи представляет собой конкретные рекомендации стажеру, основанные на критериях оценивания?

1. Устная
2. Письменная

Тест к уроку «Слушание»

1. Выберите правильное определение термина «СлУшание»:
 1. Процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации
 2. Физический процесс воздействия звуковых волн на барабанную перепонку. Протекает без специальных умственных усилий
2. В каком виде слушания происходит анализ правдивости и достоверности полученной информации?
 1. Критическое
 2. Эмпатическое
 3. Пассивное
3. Какого вида слушания не существует?
 1. Критическое
 2. Активное
 3. Неосознанное
4. Какая техника активного вида слушания использована в диалоге: «У меня в прошлом месяце прошла сделка на 500 тысяч. И это без доставки» – «Ничего себе! А за доставку в итоге сколько получилось?»
 1. Эхо
 2. Перефразирование
 3. Уточняющие вопросы
 4. Резюмирование
5. На что мы тратим 16% времени бодрствования согласно исследованиям Мосса и Таббса?
 1. Чтение
 2. Разговоры
 3. Письмо
 4. Слушание

Тест к уроку «Типология и мотивы к обучению»

1. Какой тип эго-состояния «Родитель» утешает, исправляет и помогает?
 1. Контролирующий
 2. Заботливый
2. Какие ключевые принципы определяют обучение взрослых людей? (множественный выбор)
 1. Прошлый опыт учащегося
 2. Готовность и мотивация учиться
 3. Быстрое запоминание любого объема информации
 4. Отношение к учебе
3. Какие инструменты корректировки подойдут для стажера, который не хочет выполнять работу из-за лени? (множественный выбор)
 1. Обучение
 2. Четкие задачи с частым контролем
 3. Самостоятельно рассказать алгоритм
 4. Чаще давать обратную связь

4. На каком уровне зрелости в модели Херси-Бланшара сначала необходимо мотивировать сотрудника, а потом обучать?
 1. Не хочу/Могу
 2. Не хочу/Не могу
 3. Хочу/Могу
 4. Хочу/Не могу
5. Какое эго-состояние проявляет рассудительность и работает с информацией логически?
 1. Родитель
 2. Взрослый
 3. Ребенок

Итоговое тестирование

1. Выберите правильное определение термина «Наставник»
 1. Человек, ответственный за адаптацию стажеров
 2. Человек, который принимает решение о прохождении испытательного срока стажером
 3. Человек, который передает свои знания и опыт новым сотрудникам
2. Что относится к компетенциям наставника? (множественный выбор)
 1. Управление людьми
 2. Обучение
 3. Знания
3. В чем измеряется результат работы наставника?
 1. Финансовые и количественные результаты стажера
 2. Настроение стажера
 3. Количество опозданий стажера на работу
4. Выберите определение для термина «Корректирующие действия»:
 1. Процесс ознакомления новых сотрудников с условиями и правилами работы в компании, а также помощь во введении в рабочие процессы
 2. Действия, предпринятые для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
 3. Двусторонняя деятельность передачи и приобретения знаний, умений, навыков, качеств и нравственных ценностей
5. На каком из этапов стажер разыгрывает общение, а наставник «играет роль» клиента?
 1. Сделаем вместе
 2. Сделай сам и расскажи, что сделал
 3. Сделай сам – Я подскажу
6. На каком шаге цикла развития компетентности у стажера вырабатывается подсознательный алгоритм?
 1. Неосознанная некомпетентность
 2. Осознанная некомпетентность
 3. Неосознанная компетентность
7. Выберите причину ухода стажера, зависящую от наставника?
 1. Задачи были непонятными
 2. Внешние факторы
 3. Не сработался с командой
8. Выберите причину ухода стажера, НЕ зависящую от наставника?
 1. Стажера испугал объем информации
 2. Изменились карьерные цели
 3. Чувствовал себя брошенным
9. На каком этапе цикла Колба требуется обобщить знания стажера и структурировать полученный опыт?
 1. Практика
 2. Осмысление

3. Опыт
10. В каком стиле наставничества наставник ставит перед стажером вопросы и предлагает ему объяснить, что, как и почему он будет делать?
1. Инструктаж
 2. Развитие
 3. Объяснение
11. Какие инструменты из перечисленных помогают при разборе прецедента? (множественный выбор)
1. Наводящие вопросы
 2. «Что еще?»
 3. Меньше «сильных сторон» стажера, больше «зон роста»
12. Какие из перечисленных способов постановки задач существуют? (множественный выбор)
1. По результату
 2. По алгоритму
 3. По задаче
13. Какой способ постановки задачи будет верным при работе с сотрудником на уровне зрелости «Хочу/Не могу»?
1. По результату
 2. По алгоритму
 3. По проблеме
14. Какой вид обратной связи помогает улучшить результат стажера?
1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая
15. Что из перечисленного является принципами обратной связи? (множественный выбор)
1. Своевременность и корректность
 2. Обсуждение только ошибок в работе стажера
 3. Про ситуацию, а не про личность
 4. Направленность на будущее
16. Какой формат подачи обратной связи представляет собой конкретные рекомендации стажеру, основанные на критериях оценивания?
1. Устная
 2. Письменная
17. В каком виде слушания происходит анализ правдивости и достоверности полученной информации?
1. Критическое
 2. Эмпатическое
 3. Пассивное
18. Какого вида слушания не существует?
1. Критическое
 2. Активное
 3. Неосознанное
19. Какие инструменты корректировки подойдут для стажера, который не хочет выполнять работу из-за лени? (множественный выбор)
1. Обучение
 2. Четкие задачи с частым контролем
 3. Самостоятельно рассказать алгоритм
 4. Чаще давать обратную связь
20. Какие ключевые принципы определяют обучение взрослых людей? (множественный выбор)
1. Прошлый опыт учащегося

2. Готовность и мотивация учиться
3. Быстрое запоминание любого объема информации
4. Отношение к учебе