

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



Утверждаю  
Директор АНО ДПО  
«Учебный центр СКБ Контур»

*Т. Вруб*

Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**повышения квалификации**

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

**(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)**

Москва, 2023 г.

## Оглавление

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	7
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН .....	8
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	8
Рабочая программа учебной дисциплины «Особенности обучения взрослых людей» .....	11
Рабочая программа учебной дисциплины «Устройство обучающего модуля» .....	14
Рабочая программа учебной дисциплины «Управление групповой динамикой».....	17
Рабочая программа учебной дисциплины «Публичные инструменты» .....	20
Рабочая программа учебной дисциплины «Разработка тренинга» .....	23
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....	27
Формы аттестации .....	27
Критерии оценки слушателей .....	28
Фонд оценочных средств.....	30
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	39
Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса. ....	39
Требования к материально-техническим условиям .....	39
Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям .....	40

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Тренер по продажам» составлена на основании требований Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499 и профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала», коды А, В, С, D, Е утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

Набор дисциплин данной программы предназначен для слушателей, занимающихся обучением, адаптацией и развитием персонала. Программа рассчитана на 92 часа.

Блочно-модульный характер обучения позволяет перерабатывать и обновлять учебный материал, оценить творческий потенциал слушателя, его умения самостоятельного получения новых знаний. По каждому модулю (дисциплине) производится промежуточный контроль в форме домашних заданий и зачетов.

Реализация данной учебной программы включает теоретическое обучение, домашнее задание-практикум, а также промежуточный контроль знаний и навыков и итоговую аттестацию.

Итоговая аттестация проводится в виде онлайн тестирования.

Процесс обучения строится так, чтобы слушатели наряду с изучением вопросов теории, имели возможность применить полученные знания на практике и закрепить профессиональные навыки.

АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов аудиторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом.

В случае успешной сдачи зачетов по всем дисциплинам и итогового тестирования, слушатели получают удостоверение о повышении квалификации АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур».

### **Цель реализации программы:**

приобретение новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций. А также освоение новых знаний и умений для выполнения трудовых функций, согласно профессиональному стандарту.

### **Планируемые результаты освоения программы:**

**Специалист должен обладать общими компетенциями (ОК), включающими способности:**

- понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

- работать самостоятельно и в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством;
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
- развивать культуру межличностного общения, устанавливать контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

**Специалист должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:**

- Разработка обучающих модулей
- Организация обучающих мероприятий
- Использовать навыки презентации для лучшего усвоения материала аудиторией
- Управлять поведением и взаимодействием участников обучения
- Оценивать эффективность обучения
- Проводить посттренинг для повышения показателей результатов обучения

**Область реализации компетенций цифровой экономики:** Управление персоналом организации.

**Характеристика профессиональной деятельности слушателей**

Область профессиональной деятельности слушателей:

- Управление трудовыми ресурсами
- Подбор и использование персонала
- Подготовка и развитие персонала

**Категория слушателей:**

- граждане возраста от 18 лет

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**Уровень сложности программы:** продвинутый уровень (ключевые профессиональные знания и умения/ освоение основного инструментария и технологий профессиональной деятельности и (или) опыт самостоятельного решения профессиональных задач в соответствующей области реализации компетенции цифровой экономики)

**Минимальный уровень образования принимаемых на обучение:**

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**Минимальное количество мест в группе: 10**

**Максимальное количество мест в группе: 30**

**Организационно-педагогические условия:**

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

**Срок обучения:** 92/5/1 (ак час, нед., мес.)

**Недельная нагрузка:** 18,4 часов

**Предварительный режим обучения:** 3,7 академических часа в день

**Режим занятия:** 59 академических часов самостоятельного обучения, 33 академических часа работы на образовательной онлайн-платформе.

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

**Возраст слушателей:** 18 лет и старше.

**Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:**

- Преподаватели учебных дисциплин – Обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее образование в области соответствующей дисциплины программы или высшее образование в иной области и стаж преподавания по изучаемой тематике не менее трех лет; использование при изучении дисциплин программы эффективных методик преподавания, предполагающих выполнение слушателями практических заданий.
- Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу
- Информационно-технологический персонал – обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов иного технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта Контур. Школы и т.п).

**Содержание программы** повышения квалификации определяется учебным планом и календарным учебным графиком программы дисциплин (модулей), требованиями к итоговой аттестации и требованиями к уровню подготовки лиц, успешно освоивших Программу.

**Текущий контроль знаний** проводится в форме наблюдения за работой слушателей и контроля их активности на образовательной платформе, проверочного тестирования.

**Промежуточный контроль знаний**, полученных слушателями посредством самостоятельного обучения (освоения части образовательной программы), проводится в виде тестирования.

**Итоговая аттестация** по Программе проводится в форме тестирования и должна выявить теоретическую и практическую подготовку специалиста.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после самостоятельного изучения дисциплин Программы в объеме, предусмотренном для обязательных самостоятельных занятий и подтвердивший самостоятельное изучение сдачей поурочных тестов.

Лица, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

**Оценочными материалами** по Программе являются блоки контрольных вопросов по дисциплинам, формируемые образовательной организацией и используемые при текущем контроле знаний (тестировании) и итоговой аттестации.

**Методическими материалами** к Программе являются сопроводительные материалы к лекциям в виде презентаций, которые используются при освоении дисциплин Программы. Перечень методических материалов приводится в рабочей программе образовательной организации.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В РАМКАХ ИМЕЮЩЕЙСЯ КВАЛИФИКАЦИИ, КАЧЕСТВЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ**

### **КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА**

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Тренер по продажам» **должен знать:**

- Особенности обучения взрослых
- Виды самопознания
- Ролевые модели тренеров
- Определение бизнес-тренинга
- Фазы развития группы
- Теория транзактного анализа
- Типология «сложных» участников
- Методы работы с волнением
- Инструменты работы с заказчиком
- Инструменты посттренинга.

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Тренер по продажам» **должен уметь:**

- Определять свой стиль обучения
- Использовать разные типы тренерских стилей
- Определять целесообразность проведения бизнес-тренинга
- Ставить цели на каждом этапе бизнес-тренинга
- Управлять групповой динамикой
- Проводить групповые дискуссии
- Проводить разминки и ролевые игры
- Работать со сложными участниками тренинга
- Захватывать внимание аудитории
- Определять цели обучения
- Создавать учебный модуль
- Оценивать эффективность проведенного тренинга
- Оценивать необходимость проведения посттренинга

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
**ПО**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ**  
**Повышения квалификации**

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
1	Особенности обучения взрослых людей	20	13	5	2	Зачет
2	Устройство обучающего модуля	18	12	4	2	Зачет
3	Управление групповой динамикой	14	9	3	2	Зачет
4	Публичные инструменты	13	9	3	1	Зачет
5	Разработка тренинга	25	16	6	3	Зачет
	<b>ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ</b>	2	–	–	2	Зачет
	<b>Всего:</b>	<b>92</b>	<b>59</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	–

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
**ПО**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ**  
**повышения квалификации**

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
<b>1</b>	<b>Особенности обучения взрослых людей</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
1.1	Виды самопознания	7	5	2	–	Тестирование
1.2	Типы тренерских стилей	7	5	2	–	Тестирование
1.3	Виды обучающих мероприятий	6	3	1	2	Тестирование
<b>2</b>	<b>Устройство обучающего модуля</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.1	Тренинговый процесс	4	3	1	–	Тестирование
2.2	Проблематизация	4	3	1	–	Тестирование
2.3	Дидактика	4	3	1	–	Тестирование
2.4	Отработка	6	3	1	2	Тестирование
<b>3</b>	<b>Управление групповой динамикой</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
3.1	Фазы развития группы и управление групповой динамикой	4	3	1	–	Тестирование
3.2	Методы групповой активности	4	3	1	–	Тестирование
3.3	Работа со сложными участниками	6	3	1	2	Тестирование
<b>4</b>	<b>Публичные инструменты</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Зачет</b>



№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
4.1	Подготовка	4	3	1	–	Тестирование
4.2	Визуализация на тренинге	5	3	1	1	Тестирование
4.3	Самопрезентация	4	3	1	–	Тестирование
<b>5</b>	<b>Разработка тренинга</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>Зачет</b>
5.1	Работа с заказчиком	7	5	2	–	Тестирование
5.2	Определение целей обучения	5	4	1	–	Тестирование
5.3	Разработка учебного модуля	5	1	1	3	Тестирование
5.4	Оценка эффективности обучения после проведения пилотного тренинга	4	3	1	–	Тестирование
5.5	Методы посттрениговой работы (бонус-урок)	4	3	1	–	Тестирование
	<b>ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
	<b>Всего:</b>	<b>92</b>	<b>59</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>–</b>

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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

Срок освоения программы – 5 недель. Примерный режим занятий: 3,7 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

№	Наименование модулей // недели	ВР	1	2	3	4	5
1	Особенности обучения взрослых людей	РП	7				
		СР	13				
2	Устройство обучающего модуля	РП		6			
		СР		12			
3	Управление групповой динамикой	РП			5		

		<b>СР</b>			9		
4	Публичные инструменты	<b>РП</b>			4		
		<b>СР</b>				9	
5	Разработка тренинга	<b>РП</b>				4	5
		<b>СР</b>				6	10
Итоговая аттестация		<b>РП</b>					2
		<b>СР</b>					

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



Утверждаю  
Директор АНО ДПО  
«Учебный центр СКБ Контур»

*Т. Вруб*  
Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Особенности обучения взрослых людей»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования  
**повышения квалификации**

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023

**Цель:** обеспечение глубоких знаний у слушателей в области обучения взрослых людей, оценка своего типа тренерского стиля развития основного эмпирического типа познания и навыков работы в не свойственном слушателю типе обучения. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 559 «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

**Задачи:**

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**Место дисциплины в структуре программы.**

Дисциплина дает понимание видов самопознания и типов тренерских стилей, формирует необходимость использования разных видов обучающих мероприятий в зависимости от потребности аудитории.

**Требования к результатам освоения дисциплины.**

*В результате обучения дисциплине слушатели должны:*

**Знать:**

- Особенности обучения взрослых
- Виды самопознания
- Ролевые модели тренеров
- Уровни результатов обучения

**Уметь:**

- Определять свой стиль обучения
- Использовать разные типы тренерских стилей
- Использовать основной канал эмпирического познания

## Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 20 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 13 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 7 ак. часов).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
1	<b>Особенности обучения взрослых людей</b>	20	13	5	2	Зачет
1.1	Виды самопознания	7	5	2	–	Тестирование
1.2	Типы тренерских стилей	7	5	2	–	Тестирование
1.3	Виды обучающих мероприятий	6	3	1	2	Тестирование

### Урок 1.1. Виды самопознания

- Особенности обучения взрослых
- Дивергентный стиль
- Ассимилирующий стиль
- Конвергентный стиль
- Аккомодационный стиль

### Урок 1.2. Типы тренерских стилей

- Ролевые модели тренеров
- Слушатель
- Директор
- Интерпретатор
- Коуч

### Урок 1.3. Виды обучающих мероприятий

- 3 уровня результатов обучения
- Виды обучения
- Бизнес-тренинг для формирования навыка
- Практическое задание: по результатам тестирований и пройденного материала зафиксировать:
  - 3 конкретных действия, которые помогут вам развить основной канал эмпирического познания. Пример: «в ближайшем обучении вызваться добровольцем для участия в ролевой игре».
  - 3 конкретных действия, которые помогут развить не свойственный вам тип обучения. Пример: «провести мозговой штурм с модерацией».

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



Утверждаю  
Директор АНО ДПО  
«Учебный центр СКБ Контур»

*Т. Вруб*

Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Устройство обучающего модуля»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования  
**повышения квалификации**

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023

**Цель:** обеспечение глубоких знаний в области проведения бизнес-тренинга и устройстве обучающего модуля. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 559 «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

**Задачи:**

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**Место дисциплины в структуре программы.**

Дисциплина позволяет слушателям научиться соблюдать тренинговый процесс, определять целесообразность проведения бизнес-тренинга. Составлять эффективные схемы встреч со стажером.

**Требования к результатам освоения дисциплины.**

*В результате обучения дисциплине слушатели должны:*

**Знать:**

- Определение бизнес-тренинга
- Инструменты проблематизации
- Инструменты в дидактике
- Инструменты отработки

**Уметь:**

- Определять целесообразность проведения бизнес-тренинга
- Ставить цели на каждом этапе бизнес-тренинга
- Использовать в работе разбираемые примеры каждого этапа бизнес-тренинга

## Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 18 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 12 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 6 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
2	Устройство обучающего модуля	18	12	4	2	Зачет
2.1	Тренинговый процесс	4	3	1	–	Тестирование
2.2	Проблематизация	4	3	1	–	Тестирование
2.3	Дидактика	4	3	1	–	Тестирование
2.4	Отработка	6	3	1	2	Тестирование

### Урок 2.1. Тренинговый процесс

- Как устроен тренинговый процесс
- Когда нужен бизнес-тренинг
- Когда тренинг не приведет к результату

### Урок 2.2. Проблематизация

- Цели включения проблематизации в обучающий модуль
- Инструменты проблематизации
- Примеры

### Урок 2.3. Дидактика

- Цели включения дидактики в обучающий модуль
- Используемые в дидактике инструменты
- Примеры

### Урок 2.4. Отработка

- Цель отработки в обучающем модуле
- Инструменты отработки
- Примеры
- Домашнее задание: описать 2 способа проблематизации на тему «Работа с возражениями», подготовить флипчарт и слайд презентации для обучающего блока «Презентация решения», используя разные инструменты дидактики, описать 3 уровня отработки для блока «Проход секретаря».



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

Утверждаю  
Директор АНО ДПО  
«Учебный центр СКБ Контур»



*Т. Вруб* Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Управление групповой динамикой»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023

**Цель:** обеспечение глубоких знаний слушателей при работе с группой во время проведения тренинга, применение полученных знаний на практике. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 559 «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

**Задачи:**

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**Место дисциплины в структуре программы.**

Дисциплина позволяет слушателям определять тип сложного участника тренинга, выбирать подходящий метод групповой активности. Научиться работать с негативной групповой динамикой.

**Требования к результатам освоения дисциплины.**

*В результате обучения дисциплине слушатели должны:*

**Знать:**

- Фазы развития группы
- Теория транзактного анализа
- Причины возникновения негативной групповой динамики
- Типология «сложных» участников

**Уметь:**

- Управлять групповой динамикой
- Проводить групповые дискуссии
- Проводить разминки и ролевые игры
- Работать со сложными участниками тренинга

## Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 14 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 9 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 5 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
3	Управление групповой динамикой	14	9	3	2	Зачет
3.1	Фазы развития группы и управление групповой динамикой	4	3	1	–	Тестирование
3.2	Методы групповой активности	4	3	1	–	Тестирование
3.3	Работа со сложными участниками	6	3	1	2	Тестирование

### Урок 3.1. Фазы развития группы и управление групповой динамикой

- Фазы развития группы
- Фаза формирования
- Фаза конфликтов
- Фаза деятельности
- Фаза завершения

### Урок 3.2. Методы групповой активности

- Работа с группой
- Групповая дискуссия
- Работа в малых группах
- Разминки
- Ролевая игра

### Урок 3.3. Работа со сложными участниками

- Причины возникновения негативной групповой динамики
- Теория транзактного анализа
- Типология «сложных» участников
- Домашнее задание: изучить прикрепленный кейс со сложными участниками тренинга и прописать действия, которые помогут вам вернуть групповую динамику и нейтрализовать Профессора.

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



Утверждаю  
Директор АНО ДПО  
«Учебный центр СКБ Контур»

*Т. Врубл*  
Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Публичные инструменты»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023

**Цель:** обеспечение глубоких знаний слушателей в области публичных выступлений, работы с аудиторией и своим волнением. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

**Задачи:**

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**Место дисциплины в структуре программы.**

Дисциплина позволяет слушателям подготовить помещение и материалы к обучению, проводить выгодную самопрезентацию. Использовать визуализацию при подготовке материалов к обучению и во время проведения.

**Требования к результатам освоения дисциплины.**

*В результате обучения дисциплине слушатели должны:*

**Знать:**

- Принципы оформления флипчарта
- Упражнения артикуляционной гимнастики
- Методы работы с волнением

**Уметь:**

- Использовать чек-лист при подготовке материалов к обучению
- Визуализировать простые и сложные на листах флипчарта
- Проводить выгодную самопрезентацию
- Захватывать внимание аудитории

## Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 13 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 9 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 4 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
<b>4</b>	<b>Публичные инструменты</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Зачет</b>
4.1	Подготовка	4	3	1	–	Тестирование
4.2	Визуализация на тренинге	5	3	1	1	Тестирование
4.3	Самопрезентация	4	3	1	–	Тестирование

### Урок 4.1. Подготовка

- Подготовка помещения
- Чек-лист по материалам
- Поза и движение
- Артикуляционная гимнастика

### Урок 4.2. Визуализация на тренинге

- Основные принципы оформления флипчарта
- Немного о скрайбинге
- Сложные рисунки
- Оформление презентаций
- Практическое задание: нарисовать маркером базовые элементы: стрелка, сердечко, звезда, дом, дерево, дорога, человек. Нарисовать маркером сложные составные слова: тренинг, возражение, продажа, клиентоориентированность.

### Урок 4.3. Самопрезентация

- Работа с волнением
- Захват внимания
- Установление контакта с группой

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



Утверждаю  
Директор АНО ДПО  
«Учебный центр СКБ Контур»

*Т. Вруб*

Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Разработка тренинга»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации

**ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ**

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023

**Цель:** обеспечение глубоких знаний слушателей в области разработки методологии тренинга, снятия запроса у заказчика, применения знаний на практике. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

**Задачи:**

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**Место дисциплины в структуре программы.**

Дисциплина позволяет слушателям, определять необходимый инструмент работы с заказчиком создавать свои учебные программы и оценивать эффективность их проведения. Определять потребность в посттренинге.

**Требования к результатам освоения дисциплины.**

*В результате обучения дисциплине слушатели должны:*

**Знать:**

- Инструменты работы с заказчиком
- Приемы постановки целей
- Инструменты посттренинга

**Уметь:**

- Определять цели обучения
- Создавать учебный модуль
- Оценивать эффективность проведенного тренинга
- Оценивать необходимость проведения посттренинга



## Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 25 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 16 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 9 ак. часов).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
5	Разработка тренинга	25	16	6	3	Зачет
5.1	Работа с заказчиком	7	5	2	–	Тестирование
5.2	Определение целей обучения	5	4	1	–	Тестирование
5.3	Разработка учебного модуля	5	1	1	3	Тестирование
5.4	Оценка эффективности обучения после проведения пилотного тренинга	4	3	1	–	Тестирование
5.5	Методы посттрениговой работы (бонус-урок)	4	3	1	–	Тестирование

### Урок 5.1. Работа с заказчиком

- Зачем нужен заказчик обучения
- Инструменты работы с заказчиком
- Определение структуры и содержания

### Урок 5.2. Определение целей обучения

- Отправная точка постановки цели
- Типичные приемы постановки цели
- Способ формулирования цели

### Урок 5.3. Разработка учебного модуля

- Этапы проектирования тренинга
- Разработка сценарного плана
- Создание учебного модуля
- Завершающие этапы проектирования
- Домашнее задание: разработать план базового тренинга, написать подробный сценарный план модуля «Презентация предложения»

### Урок 5.4. Оценка эффективности обучения после проведения пилотного тренинга

- Способы анализа эффективности обучения
- Экспресс-анализ эффективности после проведенного пилота

#### **Урок 5.5. Методы посттрениговой работы (бонус-урок)**

- Кому и для чего нужен посттренинг
- Инструменты посттренинга

## ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### Формы аттестации

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработан «Фонд оценочных средств по программе, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса.

**Объектами оценивания выступают:**

- степень освоения теоретических знаний,
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, активность на занятиях

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

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** - Оценка качества усвоения слушателями содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом и учебно-тематическим планом.

**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 посредством тестирования.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем образовательной программы в объеме, предусмотренном для лекционных и практических занятий.

Лицам, освоившим образовательную программу «Тренер по продажам» и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Удостоверение о повышении квалификации установленного образца с указанием названия программы, календарного периода обучения, длительности обучения в академических часах.

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

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых слушателем.

### Критерии оценки слушателей

<b>Предмет оценивания (компетенции)</b>	<b>Объект оценивания (навыки)</b>	<b>Показатель оценки (знания, умения)</b>
Разработка тренингов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Создавать учебные модули под запрос заказчика</li> <li>- Оценка необходимости проведения запрашиваемых заказчиком модулей</li> </ul>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Инструменты работы с заказчиком</li> <li>- Приемы постановки целей</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определять цели обучения</li> <li>- Создавать учебный модуль</li> <li>- Определять целесообразность проведения бизнес-тренинга</li> </ul>
Проведение тренингов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подбирать стиль обучения под группу участников тренинга</li> <li>- Корректировать подготовленную программу тренинга в зависимости от потребности группы</li> </ul>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Особенности обучения взрослых</li> <li>- Виды самопознания</li> <li>- Ролевые модели тренеров</li> <li>- Определение бизнес-тренинга</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определять свой стиль обучения</li> <li>- Использовать разные типы тренерских стилей</li> <li>- Ставить цели на каждом этапе бизнес-тренинга</li> </ul>
Навыки управления поведением участников и их взаимодействием	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Усиливать работу группы от блока к блоку</li> <li>- Объединять группу в подгруппы для отработки кейсов и выполнения упражнений</li> </ul>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Фазы развития группы</li> <li>- Теория транзактного анализа</li> <li>- Причины возникновения негативной групповой динамики</li> <li>- Типология «сложных» участников</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Управлять групповой динамикой</li> <li>- Проводить групповые дискуссии</li> <li>- Проводить разминки и ролевые игры</li> <li>- Работать со сложными участниками тренинга</li> </ul>
Оценка эффективности и поддержка результатов тренинга	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Поддерживать участников обучения во время бизнес-тренинга</li> <li>- Проводить дополнительные мероприятия после проведенного бизнес-тренинга</li> </ul>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уровни результатов обучения</li> <li>- Инструменты посттренинга</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценивать эффективность проведенного тренинга</li> <li>- Оценивать необходимость проведения посттренинга</li> </ul>

Оценка качества освоения учебных модулей проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	- «зачет» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на тестовые вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
Не зачтено	- «незачет» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

Оценка качества освоения учебной программы проводится в процессе итоговой аттестации в форме тестирования.

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердые 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 слушателя. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
«не зачтено»	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.

## Фонд оценочных средств

### Урок 1.1. «Виды самопознания»

1. Как на практике использовать принцип обучения «У нас 5 органов чувств»?
  1. Найти индивидуальный подход к каждому участнику
  2. Использовать в обучении тот орган восприятия, который является основным для большинства участников
  3. Постараться задействовать в обучении все 5 органов чувств
2. В каком варианте пункты эмпирического познания расположены в верном порядке?
  1. Опыт – Рефлексия – Теоретизация – Практика
  2. Рефлексия – Практика – Теоретизация – Опыт
  3. Опыт – Теоретизация – Рефлексия – Практика
3. Что относится к сильным сторонам человека Конкретного опыта? (множественный выбор)
  1. Склонность к эмпатии
  2. Ориентация на людей
  3. Логика
  4. Умение анализировать
4. Что свойственно для конвергентного стиля обучения?
  1. Ориентация на чувства и ощущения
  2. Анализ технических и количественных факторов
  3. Образность мышления
5. В чем состоят ограничения ассимилирующего стиля?
  1. Не умеет создавать теоретические модели
  2. Не обращает внимание на чувства и реакции других людей
  3. Не умеет соединять разрозненные факты в логические цепочки

### Урок 1.2. «Типы тренерских стилей»

1. Выберите признак проявления ролевой модели «Человек»:
  1. Излишняя строгость
  2. Оказание помощи
  3. Призыв к справедливости, морали
2. В чем состоит негативное влияние на процесс обучения ролевой модели «Знаток»?
  1. Конкуренция с опытом участников и других «знатоков»
  2. Излишняя эмоциональность
  3. Пассивность группы
3. Как возвращать себя в роль тренера?
  1. Никак. Как веду, так веду – себя не переделать
  2. Задавать себе вопросы, проверяя конструктивность своего поведения
  3. Проверять свою роль через поведение группы
4. Через что интерпретатор поддерживает контакт с группой?
  1. Через предоставление возможности подумать
  2. Активное участие в обучении
  3. Самостоятельность
5. В чем сильная сторона тренера-коуча?
  1. Обеспечивает, чтобы мнение каждого было услышано
  2. Побуждает к практическому применению знаний
  3. Использует лекции

### Урок 1.3. «Виды обучающих мероприятий»

1. Какое основное преимущество лекции как вида обучения?
  1. Количество участников не ограничено
  2. Содержание определяется тренером
  3. Участники получают максимум информации
2. Какая основная узвимость социально психологического-тренинга?

1. Сотрудники не воспринимают обязательными
2. Развитость социально-психологических навыков не гарантирует бизнес-результат
3. Тренер должен быть ролевой моделью
3. В чем ключевое отличие мастер-класса от бизнес-тренинга?
  1. Короче по времени
  2. Может проводить не сам тренер
  3. Нет платформы для развития навыков
4. Почему бизнес-тренинг наиболее востребован как вид обучения в бизнес-среде?
  1. Направлен на развитие именно тех навыков, которые необходимы для выполнения конкретных должностных обязанностей
  2. Так исторически сложилось
  3. Другие тренинги могут проводить только люди с психологическим образованием

### **Урок 2.1. «Тренинговый процесс»**

1. Цикл Колба и ПДО – это:
  1. Совершенно разные концепции к построению тренинга
  2. По сути одно и то же, только ПДО чуть проще применять на практике
  3. Это 2 взаимодополняющие теории
2. Как расшифровывается ПДО?
  1. Пробуй, делай, относись с вниманием
  2. Подробности, детали, озарения
  3. Проблематизация, дидактика, отработка
3. Какие задачи бизнеса можно решить с помощью тренинга: (множественный выбор)
  1. Адаптация новых сотрудников
  2. Внедрение новых знаний и методов в практику
  3. Корректировка навыков
  4. Изменение мотивации
  5. Сплочение команды
4. Чтобы на тренинге достичь задач бизнеса, нужно:
  1. Быть хорошим оратором
  2. Ограничить количество участников
  3. Четко сформулировать цель проведения
5. При каком условии тренинг не будет эффективен?
  1. Если участники имеют разный опыт
  2. Отсутствует прозрачный план продаж
  3. Нет бюджета на обучение

### **Урок 2.2. «Проблематизация»**

1. В чем цель этапа Проблематизация?
  1. Прелюдия к дидактике
  2. Мотивация на получение знаний
  3. Эффектное начало блока
2. В чем особенность обучения взрослых?
  1. Взрослые ставят под вопрос авторитет обучающего
  2. Взрослые имеют разный опыт в теме обучения
  3. Взрослый должен быть убежден в актуальности и своевременности обучения
3. Основной плюс ролевой игры с видеоанализом на этапе проблематизации в том, что:
  1. Участникам интересно в ней участвовать
  2. Участники могут увидеть себя со стороны
  3. Позволяет продлить время тренинга
4. Когда наиболее оправдано применение задачи или кейса в качестве проблематизации?
  1. Когда участники достаточно опытные
  2. Когда имеем дело с трудно-формализуемыми навыками
  3. Когда позволяет время тренинга

5. Для чего используется метафора?
  1. Для того, чтобы произвести яркое впечатление на участников
  2. Блеснуть красноречием
  3. Для создания емкого запоминающегося образа

### **Урок 2.3. «Дидактика»**

1. В чем цель дидактики в обучающем блоке?
  1. Дать как можно больше информации
  2. Преподнести материал с максимальным воздействием
  3. Показать эрудированность тренера
2. В чем суть правила «От общего к частному»?
  1. Создавать у участников целостное представление о рассматриваемом вопросе
  2. Сначала даем знания, потом отвечаем на вопросы
  3. Все частные случаи отрабатываются на практике
3. Чем отличается алгоритм от списка?
  1. Это одно и то же, только список может быть нумерованным
  2. Алгоритм подразумевает, что все действия должны быть сделаны в определенном порядке, а в списке могут быть возможные действия, которые совершаются на выбор
  3. Алгоритм подразумевает отработку, а список нет
4. Для чего в дидактике используются рисунки?
  1. Для красоты
  2. Для создания запоминающегося образа
  3. Для привнесения нотки юмора

### **Урок 2.4. «Отработка»**

1. Какая цель этапа Отработка в тренинговом блоке?
  1. Переключить участников на другой вид деятельности
  2. Начать формировать навык
  3. Логично завершить блок
2. Что может быть инструментом «сухого плавания»?
  1. Ролевая игра
  2. Индивидуальное упражнение
  3. Мини-опрос
3. Для чего в проведении ролевой игры проводить деролинг перед анализом?
  1. Чтобы активные участники не сопротивлялись
  2. Чтобы активным участникам было проще анализировать себя со стороны
  3. Чтобы максимально подробно указать на ошибки
4. Какой способ организации ролевой игры дает самое большое количество отработок каждому участнику?
  1. Аквариум
  2. Мини-группы
  3. Карусель

### **Урок 3.1. «Фазы развития группы и управление групповой динамикой»**

1. Что такое групповая динамика?
  1. Переход от одного вида деятельности к другому
  2. Движение от одного обучающего модуля к другому
  3. Движение и развитие группы во времени
2. В чем основная задача тренера на фазе формирования?
  1. Все участники должны познакомиться
  2. Выработать структуру для безопасности группы
  3. Ввести в тему тренинга
3. В чем основной конфликт между участниками на фазе дискуссий?
  1. Конфликт целей



2. Конфликт самоидентификации
3. Разная мотивация
4. Какие задачи у тренера на фазе деятельности?
  1. Тренеру можно ничего не делать
  2. Поддерживать работоспособность группы
  3. Не мешать участникам работать
5. Чем обеспечить задачу дать инструменты для дальнейшего развития на фазе завершения? (множественный выбор)
  1. Посоветовать литературу
  2. Пожелать успехов
  3. Дать домашнее задание

### **Урок 3.2. «Методы групповой активности»**

1. Почему важно менять методы групповой работы? (множественный выбор)
  1. Чтобы продемонстрировать группе свое тренерское мастерство
  2. Для управления групповой динамикой
  3. Для переключения каналов восприятия
  4. Не нужно ничего менять
2. Для чего нужен дебрифинг?
  1. Развивает творческое мышление
  2. Включает выпадающих участников
  3. Помогает участникам осмыслить пережитый опыт
3. Какие ошибки может совершать тренер при проведении групповой дискуссии? (множественный выбор)
  1. Дискуссия проводится в группе, где мало участников
  2. Плохо рассчитано время на проведение дискуссии
  3. Слишком емкая тема для обсуждения
  4. Много запланированных вопросов
4. Чем должна завершиться работа в малых группах?
  1. Презентацией и обсуждением результатов работы
  2. Правильным выполнением задания
  3. Работа завершается, когда заканчивается отведенное время
5. Чем отличаются цели проведения ролевой игры на этапе проблематизации и отработки?
  1. Нет отличий
  2. Лучше использовать ролевую игру только на отработке
  3. На проблематизации важно, чтобы у участников не получилось, а на отработке, чтобы получилось как можно успешнее

### **Урок 3.3. «Работа со сложными участниками»**

1. Что в работе тренера может стать причиной негативной групповой динамики? (множественный выбор)
  1. Тренер не может быть причиной вообще
  2. Тренер нарушат этику общения
  3. Тренер нарушает технологию ведения тренинга
2. В каких моментах тренинга тренер может быть заботливый родителем?
  1. Если в группе много новичков
  2. При побуждении участников к проявлению активности
  3. Для закрепления ответственности
3. В чем может проявляться позиция ребенка у участников?
  1. Задают много вопросов
  2. Активно участвуют в разминках
  3. Обижаются на группу или на тренера, если с ними не согласились
4. Какой тип «сложных» участников относится к группе «ищущий власти»?
  1. Профессор

2. Шут
3. Молчун
5. Как эффективнее всего работать с «шутком»?
  1. Сделать замечание
  2. Отвести для шуток определенное время
  3. Начать шутить над ним самим

#### **Урок 4.1. «Подготовка»**

1. Как лучше расположиться в помещении относительно двери?
  1. Дверь должны быть позади тренера
  2. Дверь должна быть позади участников
  3. Подходят оба варианта
2. Сколько по времени должен быть визуальный контакт с участником тренинга?
  1. 10 секунд
  2. Не менее 2х секунд
  3. Лучше избегать визуального контакта
3. Типичной ошибкой в выступлениях НЕ является:
  1. Резкие движения при жестикуляции
  2. Отсутствие визуального контакта
  3. Статичная поза в начале тренинга
  4. Движения-паразиты
4. В артикуляционной гимнастике не нужно разминать:
  1. Щеки
  2. Плечи
  3. Губы
  4. Связки
5. Если в помещении есть стол, что лучше с ним сделать:
  1. Оставить, чтобы участникам было удобно сидеть за столом
  2. Убрать, так как он будет мешать проведению

#### **Урок 4.2. «Визуализация на тренинге»**

1. Сколько цветов рекомендуется использовать при оформлении текста флипчарта?
  1. Не более 1
  2. Не более 2
  3. Не менее 3
2. Какие принципы относятся к основным при оформлении флипчартов? (множественный выбор)
  1. Всегда подписывать флипчарт
  2. Печатный текст лучше читается
  3. На каждом флипчарте должен быть рисунок
  4. Использовать рамки
3. Какой шрифт лучше использовать в презентации?
  1. С засечками
  2. Без засечек

#### **Урок 4.3. «Самопрезентация»**

1. Какие техники работы с волнением рекомендуется использовать во время выступления? (множественный выбор)
  1. Карты на стол
  2. Абстракции
  3. Физическая активность
2. Как называется техники захвата внимания, когда вы рассказываете историю, чаще о себе, которая случилась с вами недавно?
  1. Цитата
  2. Когда я ехал к вам сюда

3. Вскрытие позиции
3. Какие типы вопросов рекомендуется использовать при захвате внимания? (множественный выбор)
  1. Вопросы о решении проблемы
  2. Риторические
  3. Вопросы о проблеме
  4. Вопросы, которые могут задеть или оскорбить часть аудитории
4. К принципам взаимодействия с аудиторией при проведении тренинга НЕ относятся:
  1. Задавать адресные вопросы
  2. Игнорировать вопросы участников
  3. Называть участников по именам

#### **Урок 5.1. «Работа с заказчиком»**

1. Для чего нужен заказчик обучения?
  1. Для согласования списка участников
  2. Для выделения бюджета на кофе-паузы
  3. Для определения целей обучения и формулировки критериев оценки эффективности
2. Какие задачи не решаются на этапе снятия запроса?
  1. Определение целей заказчика
  2. Анализ ожиданий участников
  3. Точное место проведения обучения
3. Какие последствия имеет некорректно снятый запрос?
  1. Не наберется группа
  2. Не верно выбранный уровень сложности
  3. Нет никаких последствий
4. Какая основная задача определения структуры тренинга?
  1. Определиться с продолжительностью
  2. Понять, что нужно включить в тренинг, чтобы добиться запланированных изменений в поведении участников
  3. Понять, сколько будет перерывов

#### **Урок 5.2. «Определение целей обучения»**

1. Что является отправной точкой в формулировке цели обучения?
  1. Название первого блока
  2. Цели и ожидания бизнес-заказчика
  3. Основное содержание
2. Чем определяется диагностичность целей?
  1. Можно провести оценку по компетенциям
  2. Соответствуют тем проблемам, которые выявлены в ходе диагностики
  3. Поддаются измерению
3. В чем минусы формулировки целей через внутренние процессы деятельности участников?
  1. Обучение идет только на уровне целей конкретного блока или темы
  2. Не связи целей с деятельностью тренера
  3. Достижение может быть затруднено
4. В чем суть уровня Применение в таксономии Блума?
  1. В отработке
  2. В соединении с практикой
  3. В умении применять полученные знания в новых ситуациях
5. В результате тренинга «Проход секретаря» участники научатся выходить на ЛПП общаясь с секретарями и другим сотрудниками, имеющими функции «стражей» в соответствии с полученными алгоритмами прохода и обхода секретаря. Какого пункта формулировки цели не хватает в этом примере?

1. Действие
2. Ценность и выгода
3. Условия

### **Урок 5.3. «Разработка учебного модуля»**

1. Что является первым шагом проектирования тренинга?
  1. Придумать броское название
  2. Описание ожиданий и формулирование целей
  3. Расчет примерного времени тренинга
2. Что такое структура тренинга?
  1. Подробный план
  2. Разбивка тем по часам
  3. Последовательно связанные между собой модули
3. Что включает в себя вступительный блок? (множественный выбор)
  1. Введение в тему обучения
  2. Домашнее задание
  3. Список литературы
  4. Знакомство
  5. Представление тренера
4. Что такое сценарная матрица?
  1. Разбивка по времени всего содержания тренинга
  2. Подробно прописанные слова тренера
  3. Полный комплект материалов в тренинге
5. За счет чего достигается гибкость тайминга?
  1. Можно быстрее/медленнее говорить
  2. Меньше/больше давать говорить участникам
  3. Продумать альтернативные способы проблематизации и отработки

### **Урок 5.3. «Оценка эффективности обучения после проведения пилотного тренинга»**

1. Какие параметры оценивают эффективность обучения с точки зрения бизнеса?
  1. Рациональность затрат на обучение
  2. Оценка карьерного потенциала участников
  3. Развитие компетенций
2. Чем можно оценить уровень Поведения по модели Киркпатрика?
  1. Тест
  2. Прослушка звонков/выезд в поля
  3. Деловая игра
3. Почему модель Филлипса реже используется для оценки эффективности?
  1. Просто она менее популярна, чем Киркпатрик
  2. Чтобы качественно рассчитать ROI от обучения нужен серьезный финансовый отдел
  3. Прямого влияния обучения на бизнес-результат вообще нет
4. Какие уровни по Киркпатрику позволяет оценить экспресс-анализ?
  1. Только реакцию
  2. Реакцию и усвоение
  3. **Усвоение и поведение**

### **Урок 5.5. «Методы посттрениговой работы (бонус-урок)»**

1. Для чего нужен посттренинг?
  1. Чтобы периодически напоминать участникам содержание
  2. Чтобы развивать умения в навык
  3. Чтобы у тренера было, чем заняться
2. Кто несет ответственность за развитие навыков?
  1. Участник, он же взрослый человек
  2. Тренер, он же деньги получает

3. Заказчик, он же заказал обучение, пусть обеспечит применение
4. Все три стороны, каждый по-своему
3. Что является минимальным уровнем посттренинга?
  1. Контроль применения инструментов, полученных на тренинге
  2. Само участие в тренинге
  3. Назначенный после тренинга тест
4. В чем ограничения обмена успехами в качестве посттренинга?
  1. У участников может не быть успехов
  2. Участники могут не доверять друг другу
  3. Не все могут учиться на опыте других

### **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
1. Что свойственно для конвергентного стиля обучения?
  1. Ориентация на чувства и ощущения
  2. Анализ технических и количественных факторов
  3. Образность мышления
2. В чем состоят ограничения ассимилирующего стиля?
  1. Не умеет создавать теоретические модели
  2. Не обращает внимание на чувства и реакции других людей
  3. Не умеет соединять разрозненные факты в логические цепочки
3. Как возвращать себя в роль тренера?
  1. Никак. Как веду, так веду – себя не переделать
  2. Задавать себе вопросы, проверяя конструктивность своего поведения
  3. Проверять свою роль через поведение группы
4. В чем ключевое отличие мастер-класса от бизнес-тренинга?
  1. Короче по времени
  2. Может проводить не сам тренер
  3. Нет платформы для развития навыков
5. Чтобы на тренинге достичь задач бизнеса, нужно:
  1. Быть хорошим оратором
  2. Ограничить количество участников
  3. Четко сформулировать цель проведения
6. В чем особенность обучения взрослых?
  1. Взрослые ставят под вопрос авторитет обучающего
  2. Взрослые имеют разный опыт в теме обучения
  3. Взрослый должен быть убежден в актуальности и своевременности обучения
7. В чем цель дидактики в обучающем блоке?
  1. Дать как можно больше информации
  2. Преподнести материал с максимальным воздействием
  3. Показать эрудированность тренера
8. Для чего в проведении ролевой игры проводить деролинг перед анализом?
  1. Чтобы активные участники не сопротивлялись
  2. Чтобы активным участникам было проще анализировать себя со стороны
  3. Чтобы максимально подробно указать на ошибки
9. Что такое групповая динамика?
  1. Переход от одного вида деятельности к другому
  2. Движение от одного обучающего модуля к другому
  3. Движение и развитие группы во времени

10. В чем основной конфликт между участниками на фазе дискуссий?
  1. Конфликт целей
  2. Конфликт самоидентификации
  3. Разная мотивация
11. Чем должна завершиться работа в малых группах?
  1. Презентацией и обсуждением результатов работы
  2. Правильным выполнением задания
  3. Работа завершается, когда заканчивается отведенное время
12. Какой тип «сложных» участников относится к группе «ищущий власти»?
  1. Профессор
  2. Шут
  3. Молчун
13. В артикуляционной гимнастике не нужно разминать:
  1. Щеки
  2. Плечи
  3. Губы
  4. Связки
14. Какие принципы относятся к основным при оформлении флипчартов?  
(множественный выбор)
  1. Всегда подписывать флипчарт
  2. Печатный текст лучше читается
  3. На каждом флипчарте должен быть рисунок
  4. Использовать рамки
15. Как называется техники захвата внимания, когда вы рассказываете историю, чаще о себе, которая случилась с вами недавно?
  1. Цитата
  2. Когда я ехал к вам сюда
  3. Вскрытие позиции
16. Для чего нужен заказчик обучения?
  1. Для согласования списка участников
  2. Для выделения бюджета на кофе-паузы
  3. Для определения целей обучения и формулировки критериев оценки эффективности
17. Какая основная задача определения структуры тренинга?
  1. Определиться с продолжительностью
  2. Понять, что нужно включить в тренинг, чтобы добиться запланированных изменений в поведении участников
  3. Понять, сколько будет перерывов
18. В чем минусы формулировки целей через внутренние процессы деятельности участников?
  1. Обучение идет только на уровне целей конкретного блока или темы
  2. Не связи целей с деятельностью тренера
  3. Достижение может быть затруднено
19. Что такое структура тренинга?
  1. Подробный план
  2. Разбивка тем по часам
  3. Последовательно связанные между собой модули
20. Что такое сценарная матрица?
  1. Разбивка по времени всего содержания тренинга
  2. Подробно прописанные слова тренера
  3. Полный комплект материалов в тренинге

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

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

Требования к образованию и обучению лица, занимающего должность преподавателя:  
Высшее образование - специалитет или магистратура, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю)

Дополнительное профессиональное образование на базе высшего образования (специалитета или магистратуры) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю)

Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда

Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года

Требования к опыту практической работы: при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) - опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями или соответствующей преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю)

Преподаватель: стаж работы в образовательной организации не менее одного года; при наличии ученой степени, (звания) - без предъявления требований к стажу работы

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

Прохождение в установленном законодательством Российской Федерации порядке аттестации на соответствие занимаемой должности.

### **Требования к материально-техническим условиям**

Организация проводит занятия по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, д.18. Аудитории для занятий расположены на 11-м этаже здания.

Все занимаемые помещения соответствуют обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб. Помещения имеют централизованные системы водоснабжения, отопления и канализации. Воздухообмен помещений обеспечивается современными системами кондиционирования, за счет приточно-вытяжной вентиляционной системы.

Учебным центром СКБ Контур заключен договор с организацией общественного питания о возможности обеспечения слушателей питанием.

В учебной аудитории проводятся лекции и практические занятия. Аудитория оснащена столами и стульями, в составе учебного оснащения маркерная доска и флипчарт, в случае необходимости подключается мультимедийный проектор, слушателям предоставляются компьютеры.

Компьютерная сеть учебного центра оснащена необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу. На каждом компьютере обеспечен постоянный доступ к компьютерной программе «Контур.Школа».

Для проведения вебинаров и онлайн-трансляций используется оснащенная современным оборудованием видеостудия:

- помещение оборудовано посадочными местами для спикера(ов);
- спикеру предоставляется персональный компьютер с соответствующими мультимедийными характеристиками (Intel Core i3, либо идентичные по характеристикам, оперативная память: от 4 Гб и выше для всех ОС), со стабильным соединением с сетью Интернет на скорости не менее 1 Мбит/сек.;

- видеокамера (максимальное разрешение видео — не менее 3840x2160).

Размещение материалов вебинаров и доступ к ним участников обеспечивает техническая платформа (сайт, система управления сайтом, другие технические средства):

- трансляция вебинара в режиме реального времени;
- хранение, систематизация записей вебинаров, с предоставлением участникам возможности просмотра записи онлайн;
- хранение, систематизация и доступ к скачиванию материалов учебных программ;
- напоминание участникам о предстоящем вебинаре за 1 час до начала мероприятия;
- использование защищенных соединений; передача и прием видео и звука по протоколам RTMP(S) или аналоги;
- управление качеством и разрешением передаваемого/принимаемого видео вплоть до разрешения HD 720p на каждого участника мероприятия (адаптивный стриминг);
- обмен короткими текстовыми сообщениями (чат);
- осуществление записи мероприятий в формате, не требующем конвертации для проигрывания (mp4, AVI, WMA и т.д.);
- система регистрации на вебинар;
- техническое сопровождение проведения вебинара;
- отображение числа участников;
- техническая доступность услуги не менее 99,8% времени;
- устойчивость при проведении вебинара при одновременном подключении до 3000 участников;
- возможность участия пользователей на вебинарах в браузерах: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari с установленным плагином Adobe Flash Player;
- передача аудио и видеоинформации на персональные компьютеры участников реализована при скорости Интернет-соединения не менее 134 kbps.

Основные функции программы Контур.Школа

- размещение расписания и описания учебных программ и условий обучения;
- онлайн-трансляция учебных занятий с возможностью обратной связи;
- размещение тестов и проведение онлайн-тестирования;
- размещение и выбор образовательного контента и заданий для слушателей;
- хранение учебно-методических материалов;
- обратная связь слушателей к организаторам и преподавателям;
- автоматическая фиксация хода учебного процесса, промежуточных и итоговых результатов слушателей;
- хранение информации о ходе учебного процесса и результатов обучения в течение периода обучения;
- сбор и хранение заявок на обучение и сведений о слушателях;
- создание и актуализация контента и учебно-методических материалов;
- информационно-консультационное обслуживание слушателей.

## **Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям**

### **Список литературы**

1. Люди, которые играют в игры / [Эрик Берн]; изд. «Бомбора», 2023. – 500 с.
2. Психологическое айкидо. Учебное пособие/ [Михаил Литвак]; Феникс; 2022. - 219 с.



3. Спиральная динамика на практике. Модель развития личности, организации и человечества. Коллектив авторов, Бек Дон. Цифровая книга. 2019. – 415 с.
4. Технологии создания тренинга. От замысла к результату / Елена Сидоренко.  
Электронный ресурс:  
[https://bookap.info/book/sidorenko\\_tehnologii\\_sozdaniya\\_treninga\\_ot\\_zamysla\\_k\\_rezultatu\\_2008\\_djvu\\_rus\\_2008/bypage/](https://bookap.info/book/sidorenko_tehnologii_sozdaniya_treninga_ot_zamysla_k_rezultatu_2008_djvu_rus_2008/bypage/)

#### **Периодические издания**

- 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](http://www.e-xecutive.ru)
- Яндекс.Дзен – полезные блоги <https://zen.yandex.ru/>

#### **Интернет-ресурсы**

- Ресурсы Google
- <https://glvrd.ru/>
- <https://disk.skbkontur.ru/>
- <https://www.youtube.com/>