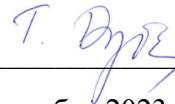


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
дополнительная общеразвивающая программа

ТРЕНЕР ПО ПРОДАЖАМ

Документ: Свидетельство

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

Срок обучения: 5 недель

Объем программы: 92 ак. ч.

Москва, 2023г.

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	8
3.3 Календарный учебный график.....	10
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ.....	12
4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	12
4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	12
4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	13
4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.	13
5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	14
5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению.....	14
5.2. Критерии оценки знаний слушателей	15
5.3. Фонд оценочных средств	16

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение программы

Дополнительная общеобразовательная программа дополнительная общеразвивающая программа «Тренер по продажам» 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 «Тренер по продажам» необходимо решить следующие задачи:

- изучить особенности работы тренера по продажам;
- изучить инструменты работы тренера;
- научиться проводить обучения и управлять группой.

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 – 5 недель.

2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Объем образовательной программы составляет 92 академических часа. Из них 59 академических часов самостоятельного обучения, 33 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:

- 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
- Понятие личности наставника и его компетенций

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

Владеть:

- Навыком создания учебного модуля
- Навыком проведения бизнес-тренинга
- Навыком оценки эффективности проведенного обучения

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	Практиче ские занятия	
1	Особенности обучения взрослых людей	20	13	5	2	Зачет
1.1	Виды самопознания	7	5	2	–	Тестирова ние
1.2	Типы тренерских стилей	7	5	2	–	Тестирова ние
1.3	Виды обучающих мероприятий	6	3	1	2	Тестирова ние
2	Устройство обучающего модуля	18	12	4	2	Зачет
2.1	Тренинговый процесс	4	3	1	–	Тестирова ние
2.2	Проблематизация	4	3	1	–	Тестирова ние
2.3	Дидактика	4	3	1	–	Тестирова ние
2.4	Отработка	6	3	1	2	Тестирова ние

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн- платформе		
				Лекции	Практиче ские занятия	
3	Управление групповой динамикой	14	9	3	2	Зачет
3.1	Фазы развития группы и управление групповой динамикой	4	3	1	–	Тестирова ние
3.2	Методы групповой активности	4	3	1	–	Тестирова ние
3.3	Работа со сложными участниками	6	3	1	2	Тестирова ние
4	Публичные инструменты	13	9	3	1	Зачет
4.1	Подготовка	4	3	1	–	Тестирова ние
4.2	Визуализация на тренинге	5	3	1	1	Тестирова ние
4.3	Самопрезентация	4	3	1	–	Тестирова ние
5	Разработка тренинга	25	16	6	3	Зачет
5.1	Работа с заказчиком	7	5	2	–	Тестирова ние
5.2	Определение целей обучения	5	4	1	–	Тестирова ние

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн- платформе		
				Лекции	Практиче ские занятия	
5.3	Разработка учебного модуля	5	1	1	3	Тестирова ние
5.4	Оценка эффективности обучения после проведения пилотного тренинга	4	3	1	–	Тестирова ние
5.5	Методы посттрениговой работы (бонус- урок)	4	3	1	–	Тестирова ние
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	2	–	–	2	Зачет
	Всего:	92	59	21	12	–

3.2. Содержание

Тема 1. Особенности обучения взрослых людей

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».

Тема 2. Устройство обучающего модуля

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».

Тема 3. Управление групповой динамикой

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.

Тема 4. Публичные инструменты

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

Тема 5. Разработка тренинга

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

3.3 Календарный учебный график

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

Срок освоения программы — 5 недель. 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:

Темы / недели	ВР	1	2	3	4	5
Особенности обучения взрослых людей	РП	5				
	СР	15				
Устройство обучающего модуля	РП		4			
	СР		14			
Управление групповой динамикой	РП			3		
	СР			11		
Публичные инструменты	РП			3		
	СР				10	
Разработка тренинга	РП				2	4
	СР				5	14
Итоговая аттестация	РП					2

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 «Тренер по продажам» 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. 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/

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

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 «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

Тест к уроку «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 «Знатоков»?
 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

Тест к уроку «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 уязвимость 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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку « 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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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 «шутом»?
 1. Сделать замечание
 2. Отвести для шуток определенное время
 3. Начать шутить над ним самим

4 Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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

Тест к уроку «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