

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы и технологии бизнес-тренинга

Направление подготовки «(37.03.01) *Организационная и консультативная психология*»

Направленность «Психология»

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома,

2020

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (Приказ Минобрнауки России от 07.08.2014 № 946 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриат). Зарегистрировано в Минюсте России 15.10.2014 № 34320).

Разработал



Тихомирова Е.В., доцент кафедры общей и социальной психологии, к.пс.н.

Рецензент:



Кирпичник Анатолий Григорьевич, к.пс.н, профессор.

подпись

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №11 от 29.04.2020

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.пс.н., профессор



ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №18 от 26.05.2021

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.пс.н., профессор



ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №17 от 25.05.2022

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.пс.н., профессор



ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №14 от 19.04.2023

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.пс.н., профессор



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в области бизнес-тренинга и коучинга.

Задачи дисциплины:

- выявление запросов к тренинговой программе со стороны заказчика и группы;
- использование технологий конструирования методов тренинга, модификации типовых и создания авторских программ;
- мониторинг групповых процессов, использование стратегий и техник управления групповыми процессами в тренинге;
- проведение тренингов и коучинга, оценка их результативности и эффективности; - формирование профессионального тренерского стиля, путей и способов совершенствования в профессии

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные характеристики бизнес-тренинга, особенности его проведения, основы коучинга; теоретические и методические основы создания бизнес-тренингового проекта, методы анализа эффективности тренинга;
- **уметь** применять различные методы и технологии бизнес-тренинга для конкретных целей организации; планировать и проводить социально- психологический тренинг; уметь проводить коуч-сессии
- **владеть** навыками анализа групповых процессов, обладать высоким уровнем вербальной и не вербальной коммуникации, получить опыт участия и проведения базовых процедур бизнес-тренинга.

Освоить компетенции:

ПК-1 способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности;

ПК 13 способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса

ПК 14 способность к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла; обучающиеся очной формы обучения знакомятся с ней в бом семестре.

Изучение дисциплины основывается на тесной связи с освоением дисциплин «Психология труда, инженерная психология и эргономика», «Организационной психологии», «Социально-психологический тренинг» и производственной практики.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	2
Общая трудоемкость в часах	72

Аудиторные занятия в часах	32
Лекции	10
Практические (лабораторные) занятия	22
Самостоятельная работа в часах	40
Вид итогового контроля (трудоемкость в зачетных единицах)	Зачет (6)

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	10
Практические занятия	22
Лабораторные занятия	
Консультации	0,5
Зачет/зачеты	0,25
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Всего	32,75

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины (для очной формы обучения)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические	Лабораторные	
1	Методологические основы ведения бизнес-тренингов	9	2	-		4
2	Психологические основы ведения тренинга	9	2	2		4
3	Управление конфликтами	5	2	4		4
4	Эффективная презентация	5	-	4		4
5	Тренинг продаж	17	-	2		4
6	Командообразование	9	2	4		4
7	Эффективное ведение переговоров	9	-	2		4

8	Визуализация в бизнес-тренинге	9	2	4		3
	Зачет	9				9
	ИТОГО:	72	10	22	0	40

5.2. Содержание лекционных и практических занятий:

Тема 1. Методологические основы ведения бизнес-тренингов

- Базовые элементы технологии тренинга и семинара. Разработка и проведение тренинга: упражнения, модуль, программа.
- Организация системы обучения в компании
- Диагностика заказа, умение увидеть проблему в общей организационно-управленческой системе.
- Позиционирование тренера в группе при выстраивании взаимодействий с участниками.
- Типичные ошибки и как с ними бороться.
- Личностный рост. Пути развития. Повышение квалификации. Супервизор – бизнес-консультант как учитель.
- Способы ведения тренинга в зависимости от состояния группы (специалисты, менеджеры среднего звена, топ-менеджмент) и технологии включения группы (коучинг)

Тема 2. Психологические основы ведения тренинга

- Диагностика значимых психологических характеристик членов группы.
- Выявление психологического запроса группы: истинные и дополнительные ожидания.
- Мотивация участников, ее выявление и формирование.
- Групповые психологические феномены и процессы в тренерской деятельности: лидерство, статусы, роли, групповая сплоченность, формирование групповых норм, групповое принятие решений, 8 ОК-2 ПК-2 Практические занятия 12 9 влияние меньшинства, групповая динамика.
- Позиция тренера в соответствии с групповыми характеристиками - статус, дистанция, роль. Возможности управления групповыми процессами.
- Влияние социальнодемографических характеристик на ведение тренинга.
- Коммуникативные барьеры и их использование для продуктивной работы.
- Работа со сложными типами участников, техники взаимодействия с ними.
- Налаживание эффективной обратной связи

Тема 3. Управление конфликтами

- Факторы, влияющие на социальную напряженность.
- Виды конфликтов.
- Конструктивная и деструктивная функции конфликтов.
- Пути выхода из конфликта.
- Конфликтная ситуация.
- Виды и предпосылки эскалации конфликта (Бейтсон).
- Стратегии конфликта (Томаса-Килмана).
- Профилактика конфликта.
- Приемы снижения напряженности. Медиация.

Тема 4. Эффективная презентация

- Формирование убеждений и аргументации. Использование индивидуальных особенностей презентатора.
- Формирование первого впечатления и имидж выступающего.
- Актуализация и поддержание у группы интереса.
- Налаживание взаимодействия с аудиторией.
- Навыки работы с разными типами слушателей.
- Управление собственными состояниями. Работа с возражениями и «трудными» вопросами.
- Подведение итогов

Тема 5. Тренинг продаж

- Поиск внутренней мотивации менеджера для повышения результатов продаж.
- Структура переговоров в базовой технике продаж. Работа с клиентом на различных этапах продаж.
- Основные техники, используемые при продажах: активное слушание, СПИН, up time, контейнирование.
- Техники убеждения и переубеждения клиентов.
- Экспрессдиагностика психологического типа клиента.
- Техники работы с отговорками и возражениями.
- Эффективное предъявление цены. Пробуждение потребности в товаре.
- Работа с рекламациями. Возврат неплатежей

Тема 6. Командообразование

- Команда и ее ресурс. Основные условия эффективности командной работы.
- Выявление основных ресурсов, необходимых для успешной работы команды.
- Роли в команде. Распределение ролей в команде. Преодоление ролевого конфликта.
- Лидер как координатор взаимодействия внутри команды
- Взаимодействие команд в разных условиях конкуренции. Team building.
- Команды и корпоративная культура.
- Факторы, влияющие на поведение в команде.
- Возможные проблемы в команде.

Тема 7. Эффективное ведение переговоров

Переговоры как тип деловых коммуникаций. Виды переговоров и их особенности.

- Коммуникативная компетентность переговорщика: умение слушать и влиять на собеседника, достигать цели общения, устанавливать и разрывать контакт, преодолевать барьеры общения (сопротивление собеседника), внимательность при общении, создание благоприятной среды переговоров.
- Этапы ведения переговоров. Техники и приемы ведения переговоров.
- Выработка альтернативы при принятии решений.
- Развитие способности прогнозировать ситуацию.
- Особенности медиации при переговорах (использование посредников).
- Жесткие переговоры и их особенности. Техники жестких переговоров.
- Манипулирование на переговорах и меры нейтрализации.
- Стрессоустойчивость как необходимое качество переговорщика.
- Профилактика профессиональной деформации.

Тема 8. Визуализация в бизнес-тренинге

- Восприятие и запоминание информации.
- Плюсы визуализации.
- Основные правила при работе с флипчартом.
- «Визуальный словарь тренера».

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (для очной формы обучения)

№	Название раздела, темы	Задание	Методические рекомендации	Время выполнения	
1	Методологические основы ведения бизнес-тренингов	Подготовить эссе «Сообразность ведения бизнес-тренингов в коммерческой организации»	Объем эссе не менее 6 стр	4	Взаимопроверка
2	Психологические основы ведения тренинга	Подготовка упражнений на «разогрев» и активное слушание.	Для подготовки к заданию обратиться к пособию К. Рудестама «Групповая психотерапия»	4	Взаимопроверка
3	Управление конфликтами	Подбор упражнений для тренинга управления конфликтами	Студент самостоятельно организует группу для проведения разработанной им программы (игры, упражнения)	4	Проведение тренинговых упражнений
4	Эффективная презентация	Составить список правил эффективной презентации. Подобрать не менее трех упражнений для внедрения правил групповой работы.	Студент письменно формулирует нормы, правила, пожелания к	4	Взаимопроверка

			эффективной презентации		
5	Тренинг продаж	Подбор упражнений для тренинга продаж.	Студент самостоятельно организует группу для проведения разработанной им программы (игры, упражнения)	4	Проведение тренинговых упражнений
6	Командообразование	Подготовить и провести на занятии упражнение на командообразование	Студент самостоятельно организует группу для проведения разработанной им программы (игры, упражнения)	4	Проведение тренинговых методов
7	Эффективное ведение переговоров	Провести анализ эффективности ведения переговоров с партнером (анализ отрывка из худ фильма, уч. видеоролика)	Студент подбирает видеосюжет, в котором демонстрируется ведение деловых переговоров и пишет анализ эффективности	4	Письменный рефлексивный отчет
8	Визуализация в бизнес-тренинге	Разработать и провести авторскую программу тренинга	Студенту предлагается стандартный план	3	Проведение тренинговых упражнений

			проведения тренинга, в соответствие с которым он должен подобрать комплекс упражнений, соответствующ их заданной теме тренинга		
	Зачет				9
	Всего				40

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. **Левкин, В.Е.** Социально-психологический тренинг для психолога: учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 209 с. - Библиогр.: с. 195-203. - ISBN 978-5-4475-8755-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450202>.

б) дополнительная литература

2. **Жернакова, М. Б.** Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. А. Румянцева, М. Б. Жернакова. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-6176-8. <https://www.biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2>.

3. **Основы социально-психологического тренинга** / авт.-сост. М.А. Василенко. - Ростов-н/Д : Феникс, 2014. - 128 с. - (Психологический практикум). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-222-22832-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256452>.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.ipd.ru/>

Институт развития личности РАО

2. <http://www.psy.msu.ru/about/kaf/personal.html>

Кафедра психологии личности факультета психологии МГУ

3. <http://www.edu.ru/>

Федеральный портал «Российское образование»

4. <http://www.gumfak.ru/>

Электронная гуманитарная библиотека

5. <http://www.school.edu.ru>

Российский общеобразовательный портал

6. <http://dictionary.fio.ru>

Психологический энциклопедический словарь

1. <http://biblioclub.ru/>

Электронная библиотека Костромского государственного университета

2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью и доской (меловой, флипчатом), тренинговый зал, видео-техника. компьютерный класс. Специализированное программное обеспечение не требуется.

Практическая подготовка по дисциплине

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки					
		Семестр	Всего	Лекции	Практ.	Лаб.	С.р.

						раб.	
37.03.01 Психология (Организационная и консультативная психология)	Основы и технологии бизнес-тренинга	6	4		4		

Код компетенции	Индикатор компетенции	Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки			
			Лекции	Практ.	Лаб. раб.	С.р.
ПК 13 способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса ПК 14 способность к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.		Разработать программу тренинга продаж и апробировать ее на базе одной из коммерческих организаций города	-	4	-	-