

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 27.04.2022 13:35:34
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова
« 26 » 10 2021 г.



ОСНОВЫ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА
Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том
числе для подготовки к практическим занятиям, студентов
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология
для всех форм обучения

Курск 2021

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Т.В. Иванова*

Основы бизнес-тренинга: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2021. - 37 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.10.21* Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л./~~8~~ Уч.-изд.л./~~16~~ Заказ *1248* Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Основы бизнес-тренинга».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Бизнес-тренинг как технология интерактивного обучения	Смысл, цель и задачи бизнес-тренинга. Характеристики тренинга как технологии интерактивного обучения. Структура бизнес-тренинга; содержание установочного, основного и завершающего блоков. Общая характеристика технологий и методов, используемых в бизнес-тренинге. Ценностные основания и профессиональная позиция бизнес-тренера. Роли бизнес-тренера и содержание его деятельности. Аудитория бизнес-тренинга. Стили обучения и особенности обучения взрослых. Модель уровней компетентности.
2.	Основные процессы и управление ими	Управление мотивацией участников тренинга. Управление групповой динамикой. Этапы формирования группы и действия тренера на каждом из них. Динамика эмоционального состояния группы в ходе тренинга. Организация

		рефлексивного осмысления на бизнес-тренинге. Технологический цикл рефлексии: этапы и действия тренера. Уровни проработки навыков и представлений участников и содержание рефлексии. Управление процессом коммуникации на бизнес-тренинге.
3.	Проектирование бизнес-тренингов и оценка их эффективности	Определение цели и задач бизнес-тренинга, его структуры и содержания. Разработка детального дизайна тренинга. Завершающие этапы проектирования тренинга. Модели оценки бизнес-тренинга. Содержание и инструменты оценки бизнес-тренинга (оценочные анкеты, тестовые задания, механизмы оценки, предполагающие взаимодействие с заказчиком). Типовые проблемные ситуации на тренинге и управление ими.
4.	Техники, способствующие эффективному решению различных задач в бизнес-тренинге	Формы организации знакомства участников тренинга и критерии их выбора. Техники организации знакомства участников с учетом различных задач и специфики группы. Игровые разминки и упражнения-энергизаторы, их задачи и критерии выбора. Примеры упражнений-энергизаторов. Техники обеспечения обратной связи, организации обобщения, постановки задач и обработки упражнений. Организация пространства на бизнес-тренинге. Арт-техники и их использование в бизнес-тренинге при решении различных задач.
5.	Мини-лекции и презентации как методы интерактивного обучения в бизнес-тренинге	Цели и задачи, основные условия эффективности мини-лекций и презентаций. Типы презентаций (информационная, воодушевляющая, убеждающая, ориентированная на изменение организационного поведения) и требования к ним. Приемы для улучшения восприятия и усвоения участниками информации. Рекомендации по подготовке мини-лекций и презентаций.
6.	Управляемые дискуссии в бизнес-тренинге	Форматы организации обсуждения (вопрос-ответ, общая дискуссия, работа в малых группах, мозговой штурм, панельная дискуссия,

		балинтовская группа и др.), их особенности и рекомендации по их реализации. Техники и методы организации группового обсуждения: «Аукцион идей», «Мастерская», «Аквариум», «Микрофон», «Заседание суда», «Светофор», «Шесть шляп мышления». Техники фасилитации. Управление обсуждением в группе.
7.	Игровые технологии в бизнес-тренинге	Основные виды игровых технологий. Преимущества и ограничения игровых технологий. Задачи и типы деловых и ролевых игр, их форматы и техники организации. Основные этапы разработки и технология проведения обучающих игр. Проблемные ситуации, которые могут возникнуть у тренера в процессе проведения деловых и ролевых игр, и пути их решения. Примеры игровых технологий для бизнес-тренинга.
8.	Метод кейсов (case study) как интерактивная технология обучения	Метод кейсов (case study), его цели и задачи. Типология кейсов. Ситуационные задачи как упрощенный вариант метода кейсов. Основные составляющие технологии «case study». Этапы разработки кейсов и ситуационных задач. Примеры кейсов для бизнес-тренинга. Бизнес-симуляции как метод тренинговой работы. Игры, направленные на обучение через опыт (experiential learning games).
9.	Содержание программ бизнес-тренингов различной направленности	Цели и задачи, общие концепции и содержание программ бизнес-тренингов различной направленности. Разработка тренингов командообразования и ситуационного лидерства; тренингов по стресс-менеджменту, тайм-менеджменту, конфликт-менеджменту, коммуникативной компетенции и мотивации персонала. Тренинги продаж.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций
-----	------------	---

компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Пороговый уровень («удовлетвори- тельно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-3 / основной	<p>УК 3.1 – определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК 3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения членов команды</p> <p>УК 3.3 – анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p> <p>УК 3.4 –</p>	<p>Знать:</p> <p>отдельные командные роли, их особенности и задачи;</p> <p>отдельные психологические принципы и правила конструктивного взаимодействия с учетом особенностей поведения членов команды;</p> <p>отдельные технологии и методы бизнес-тренинга и их особенности реализации;</p> <p>отдельные психологические принципы и правила эффективной коммуникации и</p>	<p>Знать:</p> <p>основные командные роли, их особенности и задачи;</p> <p>основные психологические принципы и правила конструктивного взаимодействия с учетом особенностей поведения членов команды;</p> <p>основные технологии и методы бизнес-тренинга и их особенности реализации;</p> <p>основные психологические принципы и правила эффективной коммуникации и</p>	<p>Знать:</p> <p>командные роли в соответствии с различными классификациями, их особенности и задачи;</p> <p>разнообразные психологические принципы и правила конструктивного взаимодействия с учетом особенностей поведения членов команды;</p> <p>разнообразные технологии и методы бизнес-тренинга и их особенности реализации;</p> <p>разнообразные психологические</p>

	<p>осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК 3.5 – соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат</p>	<p>критического мышления; отдельные нормы и правила командной работы</p> <p>Уметь: определять свою роль в команде в условиях тренингового взаимодействия с учетом отдельных критериев достижения целей бизнес-тренинга; учитывать отдельные особенности поведения других членов команды при реализации своей роли в команде в условиях бизнес-тренинга; выбирать отдельные собственные действия при реализации бизнес-тренинга с учетом необходимости и достижения</p>	<p>критического мышления; основные нормы и правила командной работы</p> <p>Уметь: определять свою роль в команде в условиях тренингового взаимодействия с учетом основных критериев достижения целей бизнес-тренинга; учитывать основные особенности поведения других членов команды при реализации своей роли в команде в условиях бизнес-тренинга; выбирать основные собственные действия при реализации бизнес-тренинга с учетом необходимости и достижения</p>	<p>кие принципы и правила эффективной коммуникации и критического мышления; разнообразные нормы и правила командной работы</p> <p>Уметь: определять свою роль в команде в условиях тренингового взаимодействия с учетом отдельных критериев достижения целей бизнес-тренинга и контекста ситуации; учитывать разнообразные особенности поведения других членов команды при реализации своей роли в команде в условиях бизнес-тренинга; выбирать разнообразные собственные</p>
--	---	---	---	--

		<p>заданного результата и их последствий; осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды с учетом отдельных критериев достижения поставленной цели; соблюдать отдельные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за отдельные результаты бизнес-тренинга</p> <p>Владеть: элементарным и навыками анализа командных ролей с точки зрения реализации</p>	<p>заданного результата и их последствий; осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды с учетом основных критериев достижения поставленной цели; соблюдать основные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за основные результаты бизнес-тренинга</p> <p>Владеть: основными навыками анализа командных ролей с точки зрения реализации</p>	<p>действия при реализации бизнес-тренинга с учетом необходимости и достижения заданного результата и их последствий; осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды с учетом разнообразных критериев достижения поставленной цели; соблюдать все необходимые нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за результаты бизнес-тренинга в целом</p> <p>Владеть:</p>
--	--	--	--	--

		<p>стратегии сотрудничества для достижения целей бизнес-тренинга; элементарным и навыками анализа поведения членов команды в различных ситуациях бизнес-тренинга; элементарным и навыками анализа возможных последствий личных действий и планирования своих действий для достижения заданного результата бизнес-тренинга; элементарным и навыками анализа информации, знаний и опыта членов команды, оценки идеи членов команды для достижения</p>	<p>стратегии сотрудничества для достижения целей бизнес-тренинга; основными навыками анализа поведения членов команды в различных ситуациях бизнес-тренинга; основными навыками анализа возможных последствий личных действий и планирования своих действий для достижения заданного результата бизнес-тренинга; основными навыками анализа информации, знаний и опыта членов команды, оценки идеи членов команды для достижения</p>	<p>навыками системного анализа командных ролей с точки зрения реализации стратегии сотрудничества для достижения целей бизнес-тренинга; навыками системного анализа поведения членов команды в различных ситуациях бизнес-тренинга; навыками системного анализа возможных последствий личных действий и планирования своих действий для достижения заданного результата бизнес-тренинга; навыками системного анализа информации,</p>
--	--	---	--	--

		поставленной цели бизнес-тренинга; элементарным и навыками анализа норм и правил командной работы в условиях бизнес-тренинга	поставленной цели бизнес-тренинга; основными навыками анализа норм и правил командной работы в условиях бизнес-тренинга	знаний и опыта членов команды, оценки идеи членов команды для достижения поставленной цели бизнес-тренинга; навыками системного анализа норм и правил командной работы в условиях бизнес-тренинга
УК-4 / основной	УК 4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК 4.4 – представляет свою точку	Знать: отдельные стили делового и межличностного общения, проявления языка жестов; отдельные психологические принципы и правила эффективного предъявления собственной позиции Уметь: выбирать стиль делового общения, адаптировать речь, стиль	Знать: основные стили делового и межличностного общения, проявления языка жестов; основные психологические принципы и правила эффективного предъявления собственной позиции Уметь: выбирать стиль делового общения, адаптировать речь, стиль	Знать: разнообразные стили делового и межличностного общения, проявления языка жестов; разнообразные психологические принципы и правила эффективного предъявления собственной позиции Уметь: выбирать стиль делового общения, адаптировать

	<p>зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>общения и язык жестов с учетом отдельных аспектов ситуации бизнес-тренинга; представлять свою точку зрения с учетом отдельных аспектов ситуации бизнес-тренинга Владеть: элементарным и навыками анализа стилей общения, языка жестов в различных ситуациях бизнес-тренинга; элементарным и навыками анализа психологических аспектов представления собственной позиции в различных ситуациях бизнес-тренинга</p>	<p>общения и язык жестов с учетом основных аспектов ситуации бизнес-тренинга; представлять свою точку зрения с учетом основных аспектов ситуации бизнес-тренинга Владеть: основными навыками анализа стилей общения, языка жестов в различных ситуациях бизнес-тренинга; основными навыками анализа психологических аспектов представления собственной позиции в различных ситуациях бизнес-тренинга</p>	<p>речь, стиль общения и язык жестов с учетом разнообразных аспектов ситуации бизнес-тренинга; представлять свою точку зрения с учетом разнообразных аспектов ситуации бизнес-тренинга Владеть: навыками системного анализа стилей общения, языка жестов в различных ситуациях бизнес-тренинга; навыками системного анализа психологических аспектов представления собственной позиции в различных ситуациях бизнес-тренинга</p>
ПК-5 /	ПК 5.2 -	Знать:	Знать:	Знать:

<p>основной</p>	<p>разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала ПК-5.3 - осуществляет подготовку и реализацию мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала</p>	<p>отдельные методологические правила и принципы разработки планов, методических материалов и программ, используемых при подготовке и реализации бизнес-тренингов для обучения и развития персонала; отдельные методологические правила и принципы подготовки и реализации бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала Уметь: разрабатывать планы, методические материалы и программы, используемые при подготовке и реализации бизнес-</p>	<p>основные методологические правила и принципы разработки планов, методических материалов и программ, используемых при подготовке и реализации бизнес-тренингов для обучения и развития персонала; основные методологические правила и принципы подготовки и реализации бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала Уметь: разрабатывать планы, методические материалы и программы, используемые при подготовке и реализации бизнес-</p>	<p>разнообразные методологические правила и принципы разработки планов, методических материалов и программ, используемых при подготовке и реализации бизнес-тренингов для обучения и развития персонала; разнообразные методологические правила и принципы подготовки и реализации бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала Уметь: разрабатывать планы, методические материалы и программы, используемые при подготовке и</p>
-----------------	---	---	---	--

	<p>тренингов для обучения и развития персонала, с учетом отдельных методологических правил и принципов; осуществлять подготовку и реализацию бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала, с учетом отдельных методологических правил и принципов</p> <p>Владеть: элементарным и навыками анализа планов, методических материалов и программ, используемых при подготовке и реализации бизнес-тренингов для обучения и развития персонала; элементарным</p>	<p>тренингов для обучения и развития персонала, с учетом основных методологических правил и принципов; осуществлять подготовку и реализацию бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала, с учетом основных методологических правил и принципов</p> <p>Владеть: основными навыками анализа планов, методических материалов и программ, используемых при подготовке и реализации бизнес-тренингов для обучения и развития персонала; основными</p>	<p>реализации бизнес-тренингов для обучения и развития персонала, с учетом разнообразных методологических правил и принципов; осуществлять подготовку и реализацию бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала, с учетом разнообразных методологических правил и принципов</p> <p>Владеть: навыками системного анализа планов, методических материалов и программ, используемых при подготовке и реализации бизнес-тренингов для</p>
--	--	--	--

		и навыками анализа методологических основ подготовки и реализации бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	навыками анализа методологических основ подготовки и реализации бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	обучения и развития персонала; навыками системного анализа методологических основ подготовки и реализации бизнес-тренингов по развитию и построению профессиональной карьеры персонала
--	--	--	--	--

Задания для самоконтроля по темам курса

1. Бизнес-тренинг как технология интерактивного обучения

1. Социально-психологический тренинг – это: а) передача знаний, информации, формулировки, объяснений правил и т.п.; б) область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении; в) область практической психологии, направленная на повышение индивидуальной эффективности людей в разных сферах жизни.

2. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы «Групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем»: а) делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, социальное влияние и конформизм; б) группы выступают в качестве своеобразного «психологического полигона», где можно попробовать вести себя иначе, чем обычно, «примерить» новые модели поведения, при поддержке людей из группы; в) человек избегает непродуктивного замыкания в самом себе со своими трудностями, обнаруживает, что его проблемы не

уникальны и для человека это оказывается мощным психотерапевтическим фактором.

3. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы: «Возможность получения обратной связи и поддержки от людей со сходными проблемами»: а) возможность «смотреться» в целую галерею «живых зеркал» (увидеть своё отражение в глазах других людей); б) задача ведущего – не дать напряжению выйти из-под контроля и разрушить продуктивные отношения в группе; в) «сыграть» роль другого человека для лучшего понимания его и себя и для знакомства с новыми эффективными способами поведения, применяемыми кем-то.

4. Определите, какой парадигме тренинга соответствует: «Происходит формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения»: а) тренинг как форма активного обучения, целью которого является прежде всего передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков; б) тренинг как тренировка; в) тренинг как своеобразная форма дрессуры.

5. Определите, к какому виду тренинга относятся фрагментарный и программированный тренинги: а) по составу участников; б) по целям и задачам; в) по организациям.

6. Определите форму дискуссий, опираясь на характер обсуждаемого материала - «Материалом служит структура и содержание взаимоотношений между участниками группы»: а) интеракционные; б) тематические; в) биографические.

7. Арт-терапия – это: а) эмпирический метод, связанный с выражением эмоций и иных содержаний психики человека через изобразительную деятельность с целью изменения его состояния и структуры мироощущения;

б) метод, связанный с устранением нежелательных форм поведения и выработку полезных навыков поведения; в) объединяет теории, которые исследуют связи между языком и мышлением, а также историческое, культурное и социальное влияние на действия человека.

8. Тренинг – это _____

9. Установите соответствие между собой функции тренинга и их описания, на основе которых они выделены.

- А) диагностическая
- Б) профилактическая
- В) коррекционная

1) участники группы имеют возможность подготовиться к ситуациям, отсутствующим в личном опыте, рассмотреть и опробовать эффективные способы поведения в них в условиях минимального риска

2) как тренер, так и участники группы имеют возможность определить различные модели поведения и реагирования, личностные качества участников группы, увидеть их сильные и слабые стороны

3) акцентируется внимание на слабых сторонах взаимодействия, и предлагаются различные способы для их изменения и формирования эффективных моделей поведения

10. Кейс-задача. Задание: Проанализируйте психологический инструментарий, который может быть использован при разработке бизнес-тренингов для обучения и развития персонала. Назовите методы психологической работы, описанные ниже. Определите цели и задачи, которые решаются в процессе использования данных методов. Укажите направленность тренинговых программ, в рамках которых целесообразно применять данные методы.

а) Участникам тренинга предлагается подобрать как можно больше вариантов поведения в предложенной проблемной ситуации. Сначала записываются все предложенные варианты, а затем проводится групповой анализ их конструктивности и эффективности.

б) «Сядьте удобно. Спина прямая. Сделайте несколько глубоких вдохов. Расслабьтесь. Забудьте на время о заботах. Можно для полного расслабления подышать... Откиньте все мысли... Послушайте свое тело.

Выскажите свое намерение: что вас беспокоит? Какой конфликт Вы хотите разрешить? Представьте себе комнату и мысленно поставьте в этой комнате два стула. Представьте человека, с которым у вас ссора. Вот он садится перед вами на стул. Смотрите ему в глаза. Если это уместно, можете взять его за руку. Выскажите все, о чем хотели сказать, и прежде всего то, о чем вы этому человеку не могли сказать лично.

Теперь дайте слово партнеру, пусть он отреагирует на сказанное и поведает о том, что его волнует. Выслушайте до конца, не перебивая...» (метод представлен не полностью)

в) Группе предлагается описание конкретной проблемной ситуации. Затем группа делится на команды по несколько человек, каждая из которых выбирает своего руководителя (лидера) из участников, имеющих организаторские способности. Все члены команды рассматривают «производственную ситуацию», готовят ответ, лидер устанавливает очередность выступлений членов команды. Ситуацией управляет преподаватель (ведущий). Для окончательной оценки правильности ответа избирается комиссия по трудовым спорам (3-5 чел.), возглавляемая председателем, выбранным из ее членов.

г) «Разбейтесь на пары. Сейчас вы будете по очереди выполнять роль ведущего и ведомого. Ведущий взаимодействует с партнером на некотором расстоянии от него, не дотрагиваясь до его тела, но как бы прикасаясь к его «ауре». Ведомый, стоя на месте с закрытыми глазами, реагирует на эти «прикосновения» произвольно, так, как «просит его тело»: мускулатура напрягается или расслабляется, дыхание становится свободным, глубоким или сдавленным, поверхностным и т. д. Задача ведущего – попытаться выявить то расстояние, на котором удастся воздействовать на партнера, вызывая его произвольные реакции, а также характер прикосновений, порождающий те или иные реакции. Задача ведомого – отследить, чувствует ли он дистантные «прикосновения», выполняемые ведущим, и понаблюдать за собственными ощущениями в процессе выполнения упражнения».

2. Основные процессы бизнес-тренинга и управление ими

1. Для чего используется термин «групповая динамика»? а) для направленности и сосредоточенности психической деятельности на чём-либо определённом; б) для обозначения совокупности методических приемов, используемых при изучении социальных установок и межличностных отношений в группе; в) для продвижения и разрешения проблем путём сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников.

2. Выберите фактор, способствующий групповой сплоченности: а) отсутствие единой цели, увлекающей и объединяющей участников, и совместной деятельности, организованной ведущим; б) наличие другой группы, которая может рассматриваться как соперничающая в каком-то отношении; в) возникновение в тренинговой группе мелких подгрупп.

3. Выберите причину снижения групповой сплоченности: а) знакомство (дружба, симпатия) между отдельными членами группы до начала тренинга;

б) присутствие в группе человека, способного противопоставить себя группе, резко отличающегося от большинства участников; в) квалифицированная работа ведущего, использующего специальные психотехнические приемы и упражнения для усиления сплоченности.

4. На что ориентирует участников принцип «Здесь и теперь»? а) основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний; б) все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия; в) этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в

данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент.

5. На что ориентирует участников принцип «Активность»? а) научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть; б) в группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться»; в) общение между всеми участниками и ведущими независимо от возраста и социального статуса рекомендуется осуществлять на «ты».

6. Какой элемент входит в понятие групповой динамики? а) структура группы и проблема лидерства; б) динамика, как форма проведения; в) цели развития группы.

7. Какое из высказываний верное? а) наиболее продуктивными группами являются группы, в составе которых одна женщина, а все остальные мужчины, или наоборот, один мужчина в окружении женщин; б) главным недостатком является недостаточная почва споров, приводящая к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов; в) гетерогенность выступает условием продуктивности, особенно по возрастному показателю, нежелательно объединять в одной группе людей старше 50 лет и младше 18.

8. Групповая динамика – это _____

9. Установите соответствие между стадиями изменения поведения участника тренинга и основными процессами изменения:

- | | |
|---------------|------------------|
| А) осознание | 1) поведенческие |
| Б) действие | 2) когнитивные |
| В) переоценка | 3) мотивационные |
| Г) подготовка | 4) аффективные |

10. Кейс-задача. Задание: Определите стадию развития тренинговой группы, на которой возможно использование данного упражнения. Обоснуйте свою точку зрения. Наличие каких условий в группе делает использование этого упражнения эффективным. В рамках каких тренинговых программ для обучения и развития персонала целесообразно использовать подобное упражнение?

Упражнение «Отверженный»: «У каждого из нас, наверное, есть черты характера, привычки, мешающие нам в жизни, которые мы хотели бы изменить. Один из участников сейчас выйдет из комнаты на некоторое время. Все остальные члены группы должны будут сформулировать 5-7 причин, по которым данного человека можно (или нужно) «отвергнуть». Например, часто бывает груб с окружающими, слишком заносчив, крайне необщителен, очень обидчив и т. д. Выбирается «секретарь», основная задача которого - записать все причины, перечисленные членами группы, на отдельный лист. Причем в список причин включаются только те, которые приняты большинством голосов. Вышедший участник после составления списка причин, по которым его можно «отвергнуть», приглашается ведущим. Он должен сначала сам назвать возможные причины «отвержения», которые, по его мнению, могла написать группа. После этого ему вручается список, который составила группа. Участник может задать любой вопрос, если есть такая необходимость.

3. Проектирование бизнес-тренингов и оценка их эффективности

1. Организационно-подготовительный этап заключается в: а) реализации целей и задач тренинга; б) подготовке помещения и оборудования для тренинга; в) обсуждение ритуалов проведения.

2. Ориентировочные основы тренинга - это: а) это материал, который предъявляется тренером в лекциях и инструкциях; б) это порядок действий во время проведения тренинга;

3. Методика проведения тренингового занятия включает в себя: а) вступление, описание ситуаций общения; б) моделирование в виде игры или упражнения; в) создаются установки на анализ участниками собственного поведения; г) осуществляется обратная связь в виде подведения итогов, резюмирования; д) все вышеперечисленные ответы правильны.

4. Вызов – помогает: а) человеку расширить свои границы мышления; б) сбить человека с мысли; в) сузить границы мышления.

5. Стили руководства группой: а) авторитарный, демократический, попустительский; б) демократический, попустительский; в) нет правильного ответа.

6. 2 этап организации тренингового занятия – это: а) организационно-подготовительный; б) вводно-ознакомительный; в) основной или диагностический.

7. В тренинге нужны: а) комната, защищенная от шума; б) флип-чарт или доска; в) фломастеры, чтобы писать на доске; г) брошюра с раздаточными материалами; д) все вышеперечисленное.

8. В рамках основного (диагностического) этапа тренинга реализуются _____

9. Соотнесите между собой различные классификации ролей ведущего тренинговой группы и их авторов.

А) И. Ялом	1) технический эксперт,
Б) Т. Высокинська-Гонсер	инициатор, дидактик, опекун,
В) С. Кратохвил	товарищ, поверенный
	2) активный руководитель,
	аналитик, комментатор,
	посредник, член группы
	3) технический эксперт,
	эталонный участник

10. Кейс-задача. Бизнес-тренер включил в тренинг следующие психологические упражнения (см. ниже). Определите цели и задачи, для решения которых они могут быть использованы. В рамках каких тренинговых программ для обучения и развития персонала данные упражнения могут быть полезны?

А) Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

Б) Упражнение выполняется в парах. Партнеры договариваются о том, какую конфликтную ситуацию они будут разыгрывать в течении 5-7 минут. Каждый участник тренинговой группы выбирает нежелательное личное поведение в конфликте или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается. Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

В) Участники тренинга образуют круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

4. Техники, способствующие эффективному решению различных задач в бизнес-тренинге

1. Какие действия человек совершает при асертивном поведении: а) проявляет агрессию; б) пытается выглядеть более уверенно; в) ведет себя как человек самодостаточный.

2. Человек с типом поведения «Миротворец»: а) спокойный, умеет контролировать свои эмоции; б) с заниженной самооценкой, таких людей, как правило, не уважают; в) равнодушен ко всему вокруг.

3. Правило асертивности: а) расставлять приоритеты; б) не ошибаться; в) всё время соглашаться.

4. Люди, проявляющие оптимальную модель поведения в конфликте: а) открытые, очень самокритичные; б) эмоционально отключающиеся от реальности; в) проявляющие психологическую гибкость.

5. Техника, способствующая снижению эмоционального напряжения: а) переход на «личности»; б) резкое убыстрение темпа речи; в) обращение к фактам.

6. Манера извиняться человека, имеющего тип поведения «Отстраненный»: а) извиняться не умеет, смотрит на окружающих

и не понимает, что происходит; б) глаза всегда опускает, сделает всё, чтобы его простили; в) пытается обвинить пострадавшего.

7. Менее уважительной формулировкой для вербализации чувств является: а) Вы возмущены, я возмущен; б) Вы огорчены, я огорчен; в) Вам обидно, мне обидно.

8. Ассертивность – это _____

9. Соотнесите более уважительные и менее уважительные формулировки для вербализации чувств.

А) более уважительные формулировки для вербализации чувств	1) Вы возмущены, я возмущен
	2) Вы удивлены, я удивлен
	3) Вы в депрессии, я в депрессии
Б) менее уважительные формулировки для вербализации чувств	Вас беспокоит, меня беспокоит
	5) Вам неуютно, мне неуютно
	6) Вы не понимаете, я не понимаю

10. Кейс-задача. Проанализируйте психологические (субъективные) факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Определите причины и предмет конфликта. Если бы участницы этой конфликтной ситуации пришли на тренинг, какие задачи в работе с ними мог бы поставить бизнес-тренер? В рамках каких тренинговых программ для обучения и развития персонала данные упражнения могут быть полезны?

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был

конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность - это новая работница, а группа - это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжаются между ними и по сей день.

5. Мини-лекции и презентации как методы интерактивного обучения в бизнес-тренинге

1. Время мини-лекции, применяемой на бизнес-тренинге, чаще всего составляет: а) 5-10 мин.; б) 15-20 мин.; в) 20-30 мин.
2. К типам презентации НЕ относится: а) организационная; б) информационная; в) воодушевляющая.
3. Вызывать любопытство аудитории должна презентация: а) убеждающая; б) ориентированная на изменение организационного поведения; в) информационная.
4. Если тренер ссылается на авторитеты, необходимо: а) априорно опираться на свой собственный авторитет; б) ссылаться на авторитеты, вызывающие предубеждения аудитории, для создания дискуссии; в) быть точным, ссылаясь на источники.

5. Коммуникативный барьер - это: а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий; б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению; в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

6. Нереплексивное слушание в тренинге – это: а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться; б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей; в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Диалогичность – это: а) открытость сознания и поведения человека окружающей реальности; б) качество образовательной системы, характеризующие ее способы создавать варианты программ; в) способность собеседника выдвигать альтернативные точки зрения.

8. Убедительность – это _____

9. Соотнесите понятия и их определения:

- | | |
|--|---------------------|
| А) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями | 1) перефразирование |
| Б) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания | 2) резюмирование |
| В) высказывание основной мысли собеседника, подведение итогов | 3) выяснение |

10. Кейс-задача. Задание:

А) Опишите подробно (письменно) какой-либо реальный межличностный конфликт, имевший место в вашей жизни или тот, который вы наблюдали со стороны. Передайте ваше описание партнеру.

Б) Проанализируйте психологические (субъективные) факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Определите причины и предмет конфликта.

На решение каких целей и задач направлено данное психологическое упражнение? В рамках каких тренинговых программ для обучения и развития персонала данное упражнение может быть полезным?

6. Управляемые дискуссии в бизнес-тренинге

1. Постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в дискуссии, с целью вызвать к ней интерес собеседника – это метод начала взаимодействия, который называется: а) метод стимулирования воображения; б) метод снятия напряжения; в) метод зацепки; г) метод прямого подхода.

2. Чтобы шансы на успешный исход дискуссии возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации: а) пытайтесь задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы; б) употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников; в) попытайтесь кратко изложить свои мысли.

3. Для достижения аргументации важно: а) просто перечислить аргументы; б) оперировать ясными и точными понятиями; в) в аргументации должны присутствовать сложные понятия.

4. Если на доводы последовали возражения оппонентов, то:

а) оставайтесь при своём мнении, будьте уверены в своих доводах; б) не задайте вопросы; в) выслушайте сразу несколько возражений.

5. Цель может быть поставлена как проблема, тогда ответственность решения проблемы лежит: а) на обоих собеседниках; б) на одном человеке (он будет ответственен лишь за выполнение задания, а будет ли тем самым решена проблема – это его может и не волновать); в) ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком.

6. Решение проблемы в процессе проведения обсуждения, при котором сначала предлагаются любые решения, а затем отбираются лучшие – это использование метода: а) групповой дискуссии; б) мозгового штурма; в) интеллект-карты; г) софт-

анализа.

7. Для лучшего понимания позиции собеседника необходимо использовать больше: а) закрытых вопросов; б) открытых вопросов; в) риторических вопросов; г) переломных вопросов.

8. Сократовский метод ведения диалога – это _____

9. Соотнесите типы собеседников и оптимальное поведение по отношению к ним со стороны ведущего дискуссии:

А) посадить его рядом с ведущим беседу или любой авторитетной личностью	1) нигилист
	2) всезнайка
	3) сноб

Б) не позволять неуважительное отношение к участникам дискуссии

В) посадить его в «мертвый угол»

10. Кейс-задача. Опишите психологические упражнения, которые будут способствовать решению задач участниками тренинговой группы, которые они сформулировали следующим образом:

А) «Когда со мною кто-то не соглашается, я начинаю злиться и реагирую импульсивно и раздраженно...»;

Б) «Мне не нравится, что я выполняю слишком много работы по дому, но мне неловко попросить своего мужа, чтобы он взял на себя часть обязанностей...»;

В) «Когда начальник начинает кричать на меня, я впадаю в ступор и ничего не могу сказать...»;

Г) «Я много раз говорила своему сыну, чтобы он мыл за собой посуду, но он по-прежнему не делает этого...».

В рамках каких тренинговых программ для обучения и развития персонала данные упражнения могут быть полезными?

7. Игровые технологии в бизнес-тренинге

1. К функциям ролевой игры НЕ относится: а) информирование участников по теме тренинга; б) изменение установок участников, их организационного поведения и действий; в) отработка техник, технологий и навыков.

2. Игра, предполагающая отработку конкретных техник, технологий, навыков – это игра: а) демонстрация; б) рефлексия; в) тренировка.

3. К преимуществам ролевой игры относится: а) необходимость достаточного пространства; б) компетентность тренера; в) возможность участия для каждого.

4. Правильным действием тренера, если игра развивается не так, как было задумано, будет: а) объявить, что игра не удалась, и участники сыграли не так; б) провести повторную игру; в) отказаться от игрового метода ведения занятий.

5. «Снятие» с себя роли участникам тренинга по окончании игры («Я теперь не... (вымышленное имя), а... (свое имя)») - это: а) игровой прием; б) метод ведения тренинга; в) форма тренинговой работы.

6. После того как ролевая игра закончена, еще один участник пытается повторить все действия предыдущего, а тот смотрит на происходящее со стороны – это техника: а) дублирования; б) отражения; в) обращения ролей.

7. Этап цикла Колба, когда участникам тренинга необходимо получить опыт для последующего анализа или вспомнить имеющийся у них опыт: а) первый; б) второй; в) третий.

8. Игра «4 ситуации» применяется в тренинге _____

9. Расположите этапы разработки ролевой игры в правильной последовательности: а) обеспечение условий для проведения ролевой игры; б) разработка ролей и разыгрываемой ситуации; в) выбор типа и формата ролевой игры; г) определение задач, которые должны быть решены с помощью этого метода обучения; д) разработка детального сценария ее проведения.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

10. Кейс-задача. Модифицируйте представленное ниже упражнение в соответствии с поставленными задачами и условиями тренинговой работы:

1) упражнение должно максимально задействовать ресурсы всей группы;

2) на упражнение необходимо потратить минимум времени;

3) упражнение должно способствовать формированию навыков уверенного поведения.

Упражнение. «Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы».

В рамках каких тренинговых программ для обучения и развития персонала, на ваш взгляд, может быть полезной проработка описанных выше или аналогичных ситуаций?

8. Метод кейсов (case study) как интерактивная технология обучения

1. Интерактивная технология обучения, построенная на анализе реальных или придуманных тренером бизнес-ситуаций – это: а) метод кейсов; б) метод ролевой игры; в) шерринг.

2. Является ли ситуационной задачей задание, когда участникам тренинга дается три варианта заполнения отчетных документов, и все обсуждают, насколько правильно они составлены, есть ли ошибки и как их исправить? а) да; б) отчасти; в) нет.

3. Определите тип кейса, в котором дается информация, которая знакомит с ключевыми характеристиками ситуации и дает возможность различной трактовки в соответствии с представлениями участников тренинга: а) кейсы по отработке стандартов действий в определенных ситуациях; б) кейсы, направленные на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации; в) кейсы, направленные на осмысление участниками групп понятий, формирование определенных представлений.

4. «Баскет-метод» относится к кейсам: а) направленным на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации; б) направленным на осмысление

участниками групп понятий, формирование определенных представлений; в) направленным на отработку стандартов действий в определенных ситуациях.

5. Пазл-кейс - это: а) ситуационная задача, упрощенный кейс; б) совместное создание кейса с участниками непосредственно в ходе тренинга; в) задание, связанное со сбором, систематизацией и анализом информации.

6. Расположите этапы разработки кейса в правильной последовательности: а) описание кейса; б) формирование идеи кейса; в) постановка образовательной задачи; г) подготовка обобщения; д) проектирование обсуждения кейса.

7. Трехступенчатый процесс работы над кейсом (предписание, набросок, редактирование) предлагает: а) М. Норфи; б) Дж. Эрскин; в) М. Мюнтер.

8. Виды кейсов: _____

9. Соотнесите связующие слова и логические связи, используемые при написании кейсов:

- | | |
|---------------|---------------------------------|
| а) к тому же | 1. изменение предыдущей идеи |
| б) вследствие | 2. объяснение предыдущей идеи |
| в) однако | 3. дополнение к предыдущей идее |

10. Кейс-задача. Сформулируйте вопросы к данной кейс-задаче. Для достижения каких целей эту кейс-задачу можно использовать на тренингах различной направленности для обучения и развития персонала? Составьте образец анализа представленной деловой ситуации.

Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний спорящие во мнениях разошлись. Обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

9. Содержание программ бизнес-тренингов различной направленности

1. К бизнес-тренингам не относится: а) коммуникативный тренинг; б) тренинг эффективного принятия решений; в) тренинг личностного роста.

2. Модель Б. Такмена используется для: а) оценки стадий развития группы; б) развития навыков индивидуальной и групповой рефлексии; в) выявления «проблемных узлов».

3. Задача, не рассматриваемая С.Л. Боднер как основная на тренинге командообразования: а) развитие системы коммуникации среди участников команды; б) создание позитивного социального окружения; в) формирование стратегии развития организации.

4. Подход к формированию команды «Строительные блоки эффективной командной работы» предложил: а) Б. Такмен; б) Д. Майерс; в) М. Вудкок.

5. Изменение индивидуальных психологических особенностей участников группы: а) является одной из основных задач тренинга командообразования; б) является частной задачей тренинга командообразования; в) не является задачей тренинга командообразования.

6. Пять факторов, обуславливающих потребность организации в лидерстве, были выделены: а) Кацем и Канном; б) Майерсом; в) Чикером.

7. В качестве общей цели тренинга эффективного лидерства выступает: а) активизация лидерского потенциала как совокупности умений самоуправления и управления другими людьми; б) знакомство с различными методами оценки лидерских позиций и умений; в) определение потенциальных лидеров (резерва) для последующего выдвижения на позиции формальных лидеров-руководителей.

8. Оптимальное число участников тренинга эффективного лидерства: _____

9. Расположите этапы продажи в правильной последовательности: а) презентация, б) интервью; в) работа с возражениями; г) контакт.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

10. Кейс-задача. Бизнес-тренер, который разрабатывает тренинг поведения в конфликте, ставит следующие цели и задачи тренинговой работы.

Цель тренинга - предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи тренинга:

- обучение методам нахождения решений в конфликтных ситуациях;
- помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в лично-эмоциональной сфере).

Опишите упражнения, которые можно использовать для решения данных целей и задач.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Левкин, В. Е. Социально-психологический тренинг для психолога : учебное пособие / В. Е. Левкин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 209 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450202> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр.: с. 195-203. – ISBN 978-5-4475-8755-0. – DOI 10.23681/450202. – Текст : электронный.

2. Левкин, В. Е. Тренинг конфликтонезависимости : учебное пособие / В. Е. Левкин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 166 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр.: с. 153-162. – ISBN 978-5-4475-8756-7. – DOI 10.23681/450205. – Текст : электронный.

3. Бакирова, Г. Х. Психология развития и мотивации персонала : учебное пособие / Г. Х. Бакирова. – Москва : Юнити, 2015. – 439 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118125> (дата обращения: 29.08.2021). – ISBN 978-5-238-01605-4. – Текст : электронный.

4. Басманова, Н. И. Тренинг командообразования : учебное пособие : [16+] / Н. И. Басманова ; Технологический университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 60 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572170> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр.: с. 33-34. – ISBN 978-5-4499-0549-9. – Текст : электронный.

5. Болотова, А. К. Прикладная психология в бизнес-организациях: методы фасилитации / А. К. Болотова, А. В. Мартынова. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2013. – 320 с. – (Учебники Высшей школы экономики). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227274> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7598-0987-6. – Текст : электронный.

6. Григорьев, Н. Б. Психотехнологии группового тренинга : учебное пособие / Н. Б. Григорьев. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2008. – 176 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277328> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98238-012-8. – Текст : электронный.

7. Козлова, А. М. На волне успеха: книга-тренинг / А. М. Козлова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 203 с. : ил., табл. – Режим доступа:

по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454167> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-8774-1. – DOI 10.23681/454167. – Текст : электронный.

8. Марасанов, Г. И. Социально-психологический тренинг : практическое пособие / Г. И. Марасанов. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва : Когито-Центр, 2001. – 251 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86238> (дата обращения: 29.08.2021). – ISBN 5-89353-042-Х. – Текст : электронный.

9. Основы социально-психологического тренинга / авт.-сост. М. А. Василенко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. – 128 с. – (Психологический практикум). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256452> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-222-22832-6. – Текст : электронный.

10. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : [16+] / О. Жигилий, А. Глотова, Э. Борчанинова и др. ; ред. М. Савина. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 279 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=81814> (дата обращения: 29.08.2021). – ISBN 978-5-9614-4582-4. – Текст : электронный.

11. Трифонова, Т. А. Основы социально-психологического тренинга : учебное пособие / Т. А. Трифонова ; Институт экономики, управления и права (г. Казань). – Казань : Познание (Институт ЭУП), 2008. – 184 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257910> (дата обращения: 29.08.2021). – Текст : электронный.

12. Эксакусто, Т. В. Психотехнологии развития интеллектуального и личностного ресурса : учебник : [16+] / Т. В. Эксакусто, И. А. Кибальченко ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 194 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577734> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр.: с. 151 - 160. – ISBN 978-5-9275-3209-4. – Текст : электронный.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>