**Содержание**

Введение. 2

1. Понятие «бизнес-тренинг». 4

2. Основные виды бизнес-тренинга. 6

3. Особенности проведения бизнес-тренингов. 9

Заключение. 12

Список литературы. 13

**Введение**

Сегодня имеется широкий выбор подвидов коммерческих психологических тренингов. Весьма условно их можно разделить на три категории:

1. Коммуникативные тренинги
2. Тренинги личностного роста.
3. Бизнес-тренинги. [4]

Основная задача **коммуникативных тренингов** — постановка поведенческих навыков. Предполагается, что умения и навыки, сформированные в искусственно созданных и безопасных условиях психологического тренинга, помогут преодолеть трудности в реальной жизни. На таких тренингах учатся решать сложные проблемы, которые возникают в процессе межличностного или делового общения у каждого человека. Для этого используются специальные упражнения, моделирующие различные жизненные ситуации. Выполняя их, участники тренинга учатся налаживать отношения с другими людьми и лучше их узнавать, проявлять внимание ко всему, что происходит на невербальном уровне и вступать в контакт с помощью иных средств, нежели слово (взгляд, поза, прикосновение, жесты и т.п.).

Мыслительные схемы и стереотипы поведения, которые формировались на протяжении всей жизни, нельзя поменять за два дня тренинга. Нужна упорная и систематическая работа над собой. Цель тренинга — показать «как это делается», дать импульс для дальнейшего развития.

Тренинги личностного роста представляют собой разновидность коммуникативных тренингов, в которых с помощью различных техник участники пытаются осознать и преодолеть свои комплексы. Такой тренинг актуализирует переживания, которые смутно ощущаются как препятствия жизненного успеха и профессионального продвижения. С помощью других участников, вытаскиваются наружу неосознаваемые страхи, избавляются от внутренних барьеров. Это позволяет выявить и в дальнейшем более эффективно применять свои положительные качества, сформировать более адекватную оценку своих способностей, увидеть собственные ошибки и недостатки в общении.

Основной упор делается на эмоциональных переживаниях людей в группе, на возникающих у них чувствах и на социальных масках, к которым прибегают некоторые участники группы, тогда как другие пытаются эти маски видоизменить.

На этих тренингах исследуются и подвергаются сомнению, казалось бы, неоспоримые точки зрения о том, как вы видите мир, поэтому, посещая его, надо быть готовым к серьезным изменениям взглядов на собственную жизнь.

**Бизнес-тренинги** — вариации первых двух категорий, сориентированные на решение конкретных бизнес-задач. Большую часть здесь составляют тренинги по продажам чего-либо. Популярны также тренинги ведения переговоров, решения конфликтных ситуаций и «развитие персонала» (формирование команды). [3]

**1. Понятие «бизнес-тренинг»**

Сам термин тренинг появился в русскоязычной литературе как калька английского и употребляется в двух смыслах, более широком и более узком, вполне адекватно передаваемых словами подготовка и тренировка.

В последнее время широкое понимание термина стало более распространенным. И в него включается довольно большое количество разного рода активностей, как то: лекция, демонстрация, индивидуальное консультирование, дискуссия, ролевая игра, разбор критических случаев, тренинговые игры, тренинги на базе компьютерных программ, интерактивные видеопрограммы, пособия по тренингам для самостоятельного обучения (использование самоучителя), анализ конкретных ситуаций (кейс-стади), инструктирование на рабочем месте, программированное обучение, работа в проектных группах.

Единственное, что на первый взгляд объединяет этот весьма неоднородный набор форм обучения, — это наличие некоторой степени структурированности или формальности, не случайно слово «тренинг» часто сопровождается прилагательным «формальный», для того чтобы отличить тренинг от разнообразных форм «стихийного» приобретения опыта. Кроме некой степени формальности приобретения опыта в тренинге он приобретается целенаправленно и, часто, в сжатые сроки.

Понятие тренинга уточняется посредством сопоставления его с понятиями обучения, развития и образования. В отношении понятий обучения и тренинга, ситуация выглядит наименее сложной. Тренинг рассматривается просто как одна из форм обучения. Менее однозначно сопоставление тренинга и развития.

Иногда эти понятия противопоставляются, однако превалирует та точка зрения, что тренинг может быть существенной, хотя и необязательной частью или этапом программы развития или способствовать развитию в случае, когда речь идет о широком понимании развития. Если рассматривать пару тренинг — образование, то эти понятия находятся в более сложных отношениях. Тренинг как метод формальной подготовки предназначен не для замены формального образования, а для его дополнения. Если же понимать тренинг как тренировку, то он является одной из форм образовательной активности и включается в образовательную программу.

Понятие тренинга задается в дефинициях путем указания на его содержание (предмет), цели и методы. Содержание тренинга определяется выделением того, что подлежит развитию или совершенствованию. Как правило, такое указание формулируется как вид и компоненты каких-либо компетентностей. В качестве компонентов чаще всего упоминается триада: знания, умения и установки (отношения).

Термин «тренинг» происходит от английского «train» - обучать, воспитывать. Именно поэтому тренинг представляет собой совершенствование определенных навыков и поведения его участников. В бизнес-среде это наиболее популярный и эффективный способ обучения персонала, а также самосовершенствования. Именно поэтому проведение различного рода тренингов предлагает огромное количество самых различных центров обучения. Но для того, чтобы он действительно принес пользу, необходимо правильно выбрать и вид тренинга. А для этого нужно разбираться в особенностях бизнес-тренингов.

Каждый профессионал имеет определенное представление о той сфере, в которой он работает, имеет определенный набор технологий и навыков. Однако не всем хватает образования, знания базовой теории, на которой строится работа. Ведь известно, что далеко не каждый специалист находит себе работу по профессии. Приходится осваиваться в новых рамках при помощи погружения в работу, а не учебу. Но на определенном этапе становится понятно, что дальнейшее развитие сотрудника (а в целом и всей компании), невозможно без повышения образованности. Именно на этом этапе и необходимо прохождение тренинга.

Эффективный тренинг – это получение новых инструментов для работы, знаний и навыков, которые ранее не использовались в коллективе. Тренинг позволит сотруднику по-новому взглянуть на свои профессиональные обязанности, откроет новые горизонты для развития.

Кроме того, тренинги положительно влияют и на личностные характеристики персонала. Они помогают проявить более активную позицию, работают на сплочение команды. Сотрудники начинают понимать, что они работают не просто ради получения зарплаты, а для каких-то более высоких целей. Например, достижение корпоративной цели. А это уже совсем иной уровень мотивации и лояльности компании. Именно поэтому во всем мире большинство компаний признало, что тренинги, как для персонала, так и для руководящего состава, – лучший способ поддерживать стабильное развитие компании

Бизнес-тренинг — один из видов обучения, который в отличие от собственно психологического тренинга имеет целью в первую очередь формирование деловых навыков и умений сотрудника и/или группы сотрудников фирмы.[2]

# 2. Основные виды бизнес-тренинга

Как известно, в бизнесе существует два вида навыков: функциональные и психологические (личностные). К функциональным относятся знания и навыки в области финансов, маркетинга, логистики, реинжиниринга бизнес-процессов и т.д., к личностным - навыки лидерства, творчества, ведения переговоров, управления временем, стресс-менеджмент и т.д. Соответственно разработаны и применяются разные виды бизнес-тренингов.

Бизнес-тренинг - это краткосрочное (от 12 часов до 4 дней) интерактивное обучение, направленное на формирование конкретных деловых навыков. На тренинге дается в сжатом виде информационная часть темы. Например, как сотруднику реагировать на возражения клиента или как руководителю четко излагать суть задания подчиненным. Основной же упор делается на практическом руководстве и тренировке навыков.

Самые распространенные формы тренингов - деловые игры с использованием специальных методов и техники. Но здесь надо четко разграничить, чему на тренинге можно научиться, а чему нельзя. Тренинг никаким образом не может заменить специального образования.

Наиболее распространены следующие виды бизнес-тренинга:

* тренинг продаж,
* тренинг телефонных продаж,
* тренинг по управлению,
* тренинг командообразования,
* тренинг коммуникации,
* тренинг презентации,
* тренинг принятия эффективных решений и т. п.

Наиболее популярным видом бизнес-тренингов является тренинг продаж. Он помогает сотрудником получить навыки общения с клиентом и выявления его потребностей, навыки ведения переговоров (в том числе и телефонных), убеждения клиента в преимуществах вашего товара. Прохождение вашими специалистами такого тренинга поможет значительно повысить количество клиентов и объем продаж, а значит и прибыльность бизнеса.

Тренинг продаж проходит в непринужденной обстановке и сопровождается большим количеством практических упражнений. Техника продаж отрабатывается в конкретных ситуациях, что позволяет смоделировать поведение персонала в различной среде в ходе корпоративных тренингов.

Но помимо тренинга продаж существует и довольно большое количество других типов тренингов. Так, например, это может быть тренинг делового общения. Его полезно пройти всем сотрудникам, которые так или иначе общаются с вашими клиентами. Он направлен на повышение культуры речи, призван объяснить правила делового этикета. Если ваши сотрудники будут общаться с клиентами определенно принятым образом, это положительно скажется на имидже компании.

Кроме того, довольно полезным для компании является коммуникативный тренинг, во время которого сотрудники учатся выстраивать внутренние коммуникации таким образом, чтобы работа строилась эффективно. Командообразование - еще одно направление обучения персонала - позволяет в совокупности с техникой продаж развить в человеке все необходимые для успешной работы качества.

Стоит отметить, что термин «командообразование» появился в отечественной бизнес-среде сравнительно недавно. Собственно говоря, командообразование представляет собой непрерывный процесс, который преследует цели формирование сильной, эффективной команды. В ходе тренинга по командообразованию выделяется лидер и формируются цепочки взаимосвязи между ним и коллективом. Необходимым условием командообразования является доверительное отношение коллектива к лидеру и его авторитет. Тренинги по командообразованию позволяют в короткие сроки создать новую команду или наладить эффективные взаимоотношению внутри существующего коллектива.

Тренинг, направленный на создание команды поможет создать мотивацию для работы, распределить роли между сотрудниками, решать сложные задачи всей командой. Есть целый спектр различных тренингов для руководителей и топ-менеджеров. Например, тренинг по стратегическому планированию, тренинг управления персоналом, тренинг руководства отделом и многое другое.

Для того чтобы повысить собственную квалификацию, сотрудники компаний, или те, кто ищет себе новую работу, могут пройти такие тренинги, как тренинг самопрезентации, тренинги личностной эффективности, тренинг выступление на публике и так далее. [6]

**3. Особенности проведения бизнес-тренингов**

Ведущий бизнес-тренинга должен обладать собственным практическим опытом по теме курса. Продажам может хорошо научить только тот, кто сам достиг большого объема личных продаж, руководству - только человек, занимающий или занимавший значительное время руководящие должности. Компилирование тренингов из материалов книг и чужих разработок амбициозными непрофессионалами сильно дискредитировало результативность бизнес-тренингов в глазах собственников бизнеса.

В то же время, ведущий бизнес-тренинга должен умелым преподавателем: уметь заинтересовать, "продать идеи" курса группе, а затем, на основе созданного интереса, выработать у участников соответствующие практические навыки. Для этого необходима серьезная методическая подготовка ведущего. Например, просто успешный продавец не сможет последовательно провести группу по всем необходимым этапам тренинга продаж, при этом уделяя необходимое внимание и предоставляя обратную связь всем участникам.[2]

Из-за отсутствия механизмов защиты авторских прав, лучшие авторские программы бизнес-тренингов быстро копируются предприимчивыми дельцами, тиражируются с ухудшенным качеством и навязчиво предлагаются по сниженным ценам. Поэтому, при выборе тренинговой компании, знающие заказчики обычно больше смотрят на личность, опыт и харизму тренера, чем на содержание предлагаемой программы, которое обычно описывается одинаковыми словами у всех.

Бизнес-организации ориентированы на проведение именно бизнес-тренингов. В зарубежной практике обучения персонала действует аксиома: организация не оплачивает личностный рост или психотерапию сотрудников. (Нужно отметить, что некоторые бизнес-организации все же используют тренинги личностного роста для повышения эффективности профессиональной деятельности своего персонала). Обучение, проводимое в форме бизнес-тренингов, направлено именно на совершенствование деловых знаний, умений, навыков, качеств сотрудников.

История бизнес-тренинга в России насчитывает всего десять лет. Многие компании только сейчас начинают использовать тренинги для обучения персонала, и отношение к ним неоднозначное. Сегодняшний этап развития тренингового рынка в России чем-то напоминает историю о распространении картофеля на Руси в XVIII веке: варили ботву, пытались есть цветы и ягоды, что приводило к отравлениям. Теперь каждый знает как минимум пять способов приготовления картофеля (всего их существует около трехсот), и без него русскую кухню невозможно представить.[5]

Часто работодатели просят также оценить своих сотрудников на бизнес-тренинге. Популярной формой бизнес-тренинга стали корпоративные университеты. Постоянно действующие учебные корпоративные центры, независимо от названия, вплотную заняты предметными задачами собственника – заказчика.

Каждый из них отрабатывает свой технологический минимум - инструментальный комплекс представлений и навыков, необходимый для конкретной деятельности на конкретном рабочем месте.

Кроме непосредственно передачи знаний, тренинги и классические формы обучения в постоянно действующих корпоративных центрах расслаивают контингент на исполнителей и потенциальных менеджеров.

Если приоритетом является сохранение корпоративной идентичности, то приток внешних кадров приносит и чуждую корпоративную культуру, что порождает конфликты и они отнюдь не всегда благоприятны.

В этой ситуации включение в корпоративный учебный процесс внешних подрядчиков – тренинговых компаний, ВУЗов, - позитивный фактор, позволяющий создать многополярную модель деятельности, увеличить осознанность применения тех или иных методов и форм работы. Что в конечном итоге влияет на производительность и продуктивность.

Основные принципы построения модели бизнес-тренингов:

* Краткосрочный проектный жизненный цикл алгоритмов на фоне общего долгосрочного характера теоретических модулей;
* Инструментальный характер прикладных знаний и навыков (представления о средствах преобразования исходного ресурса в итоговый с определенными характеристиками);
* Доступный язык изложения, пригодный для дальнейшей трансляции знаний непосредственно в производственных условиях без потери смысла;
* Непрерывная связь каждого учебного инструментального модуля с конечной целью деятельности предприятия и с измеримым результатом деятельности исполнителя / подразделения. [1]

# Заключение

Основа развития любой компании командообразование и непрерывное обучение персонала, а корпоративные тренинги – инструмент, при помощи которого руководитель может добиться максимально эффективной и слаженной работы всего коллектива.

Идеальный бизнес-тренинг, с точки зрения руководителя, напрямую направлен на формирование конкретных навыков, например работы с клиентами или управления подчиненными, помогает участникам систематизировать имеющийся опыт.

Основным отличием, которым обладают бизнес тренинги, является тот факт, что процесс обучения персонала проходит без отрыва от основной деятельности, а значит все знания, полученные в процессе корпоративного обучения, могут апробироваться на практике. Еще одно преимущество, которое дает корпоративное обучение в общем и бизнес тренинги в частности - то, что расширяется не только кругозор личности человека, но и его внутренний мир становится более устойчивым, а человек учится позитивно мыслить.

На сегодняшний день основной недостаток бизнес-тренингов состоит в том, что они построены преимущественно на западном опыте и подходе к ведению бизнеса, которые у нас работают далеко не всегда. Стоит также учитывать, что даже простой перевод с английского языка на русский уже видоизменяет вид тренинга. В итоге то, что в России предлагается под видом «бизнес-тренинга», часто таковым не является.

**Список литературы**

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации. - М.: ИПК Госслужбы., 1996.
2. Емельянов Е.Н., Поварницына Е.Е. Психология бизнеса. – М.: АРМАДА, 1998.
3. Иванов М.А., Шустерман Д.М. Российский менталитет и практика бизнеса. – М.: Альпина Паблишер, 2003.
4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: ПитерКом, 1998.
5. Управление персоналом: современная российская практика. – СПб.: Питер, 2003.
6. Хант Д. Управление людьми в компании. – М.: Олимп- Бизнес, 1999.