Содержание:

ВВЕДЕНИЕ 2

1. РАЗРАБОТКА ЦЕЛИ ОБУЧЕНИЯ 2

2. ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА 5

2.1. Определение структуры учебного материала. 5

2.2. Определении объема логического материала. 5

2.3. Разработка технологии обучения. 5

2.4.Система контроля и оценки результатов обучения 7

Заключение 9

Список литературы 10

## ВВЕДЕНИЕ

Подготовка, повышение квалификации, обучение работников в наши дни становится актуальной задачей рыночной экономики. Обучение работников может осуществляться непосредственно на фирме. Это могут быть переподготовка или переобучение, а также обучение новым профессиям.

Рассмотрим особенности обучения работников фирмы на конкретном примере. Охарактеризуем нашу фирму. Инициатор проекта - фирма «Вектор». Фирма образована в июне 1995 г. Организационно-правовая форма - общество с ограниченной ответственностью. К настоящему времени внесено 50% уставного фонда. Учредители ООО: Зиновьев В.П. - 60% уставного капитала, Зиновьев П.И. - 30 % уставного капитала, Никорук И.Л. - 10%. Основные виды деятельности предприятия - инновационная и торгово-закупочная. Проект направлен на достижение основной цели первого этапа развития фирмы - увеличение капитала предприятия для его последующего инвестирования в инновационные проекты.

Организационная структура: директор, бухгалтер, начальники отделов, продавцы. Примерная численность персонала - 30-32 человека.

Так как фирма занимается торговой деятельностью, значит, ее сотрудникам необходимо обладать коммуникативными навыками. Навыкам общения с клиентами следует уделить особое внимание при составлении программ обучения для сотрудников фирмы.

## 1. РАЗРАБОТКА ЦЕЛИ ОБУЧЕНИЯ

К целям обучения сотрудников предъявляются определенные требования. Рассмотрим их. Итак, первое требование - диагностичность. Это значит, что результаты обучения легко проверяются. Подробнее на проверке результатов мы остановимся в 4 части.

Также в обучении важна соподчиненность: каждый раздел материала должен быть усвоен. Только тогда возможен переход к следующему этапу. Например, уяснив понятие «этика» обучающиеся переходят к понятию «профессиональная этика», определяют связь и различие этих понятий.

Важной отличительной чертой обучения работников на фирме является инструментальность. Учебный процесс облегчает наличие под рукой соответствующих целям обучения инструментов. Интересный курс предлагает фирма Тайм Менеджмент Интернешенел - использование специального инструмента планирования времени тайм-менеджера. Инструмент представляет собой особый вид блокнота с элементами календаря, записной книжки и пр. За 1-2 дня сотрудники организации могут обучиться умело планировать мероприятия, составлять эффективные расписания, освоить другие вопросы организационного плана. Как показывает практика, использование тайм-менеджера делает организацию более маневренной, способствует оздоровлению делового климата в коллективе.

В процессе обучения сотрудников вполне допустимо применять специфические методы. Они могут быть выбраны в соответствии с целями обучения и индивидуальными особенностями обучаемых. Это могут быть тренинги по маркетингу и управлению кадрами, финансовому и гостиничному делу и др. В случае нашей конкретной фирмы таким методом может быть составление сценариев, разрабатывающих ситуации общения «продавец-покупатель», «менеджер-продавец», «менеджер-поставщик» и др.

Очень важно, что рассматриваемое обучение предназначено для профессионалов, т.е. для специалистов, ощущающих нехватку в знаниях. Следовательно, обучающийся ставит перед собой задачу овладеть определенным предметом, а такого ученика, несомненно, легко научить.

Система педагогических целей имеет свою сложную структуру. 1.Уровень этой структуры представлен интегральными целями, отражающими результат всего образовательного процесса. В результате процесса обучения сотрудник получает необходимую для его должности подготовку, или же овладевает новой профессией и повышается в должности .

Комплексная цель отражает результат образовательного процесса по какой-то отрасли образования. В наше время популярностью пользуется бизнес-образование. Следующий уровень - цикловая цель, отражающая результаты по определенному виду или циклу подготовки. Например, чтобы получить квалификацию секретаря-референта, нужно пройти курс ознакомления с оргтехникой, а затем перейти к освоению делопроизводства.

Также в системе педагогических целей важное место занимает программная цель - обучение по разным дисциплинам. В стандартный пакет дисциплин входит 5 предметов: деловой иностранный язык, составление деловой и финансовой документации на иностранном языке, компьютерные курсы для начинающих и профессионалов, курс международного производства, курс машинописи. И, наконец, рабочая цель: конкретный педагогический цикл завершен. Работник фирмы повысил квалификацию и может применять свои знания непосредственно в работе.

## 2. ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

## 2.1. Определение структуры учебного материала.

Решающую роль в педагогическом процессе играет разработка учебного материала. Материал делится на логически завершенные самостоятельные части учебного материала: понятия, факты, явления, процессы, закономерности. Работники нашей фирмы будут обучаться по курсу «Этика делового общения» . Приведем несколько примеров. В курсе изучаются: такие понятия, как «этика», «нравственность», «этикет», «общение» , различные варианты процесса общения - «общение без слов», «общение по телефону», психологические закономерности поведения человека. Также в учебном материале выделяются дедертические единицы, или определения (суждения). Приведем пример из нашего курса: « речь - основное, но далеко не единственное средство общения».

## 2.2. Определении объема логического материала.

Продолжительность курса обучения зависит от уровня подготовки сотрудников фирмы. При необходимости используются краткосрочные ознакомительные программы - примерно 10 часов учебного времени. Занятия по таким узким вопросам, как составление факса на английском языке, как правило, занимают порядка 6 часов. Курс этики не содержит сложного материала, требующего длительной проработки, поэтому мы распланировали материал на 6 часов занятий.

## 2.3. Разработка технологии обучения.

Предмет обучения - этика делового общения.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тема | часы | форма | методы | средства |
| профессиональная и управленческая этика | 1 час | устная и письменная | беседа, составление логических схем базы знаний | учебный материал (учебник «Этика делового общения») |
| служебный этикет | 1 час | устная | заполнение анкет, тесты | ПК, бланки анкет |
| как говорить по телефону | 2 часа | устная и письменная | составление сценариев | действия по сценарию |
| психология взаимоотношений | 5 часов | устная и письменная | лекция психолога, беседа, составление логических баз данных | учебный материал ( учебник «Этика делового общения») |

2.4.Система контроля и оценки результатов обучения.

Контролю обучения предъявляется ряд требований. Контроль должен быть объективным: следует установить четкие критерии и параметры оценки. Например, можно составить тест для проверки определенного раздела учебного материала и назначить определенное количество баллов за правильный ответ. Затем баллы складываются, получается некоторый результат, который можно сравнить с результатами других обучаемых. Также контроль должен быть своевременным. В предложенном нами курсе «Этика делового общения» контроль проводится в конце курса. В более длительных учебных программах контроль должен вестись по равноценным по объему разделам. После проведения контроля руководитель обучения анализирует, насколько усвоен материал, суммирует свои впечатления и определяет наиболее частые ошибки. Затем производится ликвидация пробелов в знаниях: проводятся дополнительные занятия для всех, если большинство не усвоило какой-то раздел, или индивидуальные консультации с отдельными обучаемыми по определенным вопросам, вызывающим у них затруднения.

Рассмотрим виды и методы контроля. Укажем, что сначала коллектив разбивается на группы и определяется начальный уровень контроля. Часто применяются такие методв контроля, как тестирование и собеседование. Промежуточный, или текущий, контроль проводится в таких формах, как контрольная работа, зачет, ролевая игра. В нашем случае контроль может приобретать такой вид. Обучаемым предлагается тест-тренинг «Общительны ли вы?», состоящий из 16 вопросов. За положительный ответ работник ставит себе 2 балла, за отрицательный - 1. В конце подсчитывается сумма баллов, на основании которой проверяющий может судить о готовности обучающегося вести деловую беседу с клиентом ( овладел ли он соответствующими приемами в процессе обучения). Также целесообразно провести групповое занятие на определение «психологической близости». Учащимся предлагается по выбору составить карту личности двух других членов группы и их психологическую совместимость по схеме. Также может быть проведено аудиторное занятие по сценарию. Оно будет иметь следующую схему: 1. Распределение ролей (10 мин), 2. Разыгрывание ситуаций (60 мин), 3. Анализ поведения участников ситуации (20 мин), подведение итогов ( 15 мин), тестирование (20 мин), устные ответы обучающихся на вопросы преподавателя ( 10 мин).

Очень важен в учебном процессе итоговый контроль, на основании которого можно судить об успешном или неуспешном окончании обучаемым учебного курса, пригодности его к определенному виду работы. Методы такого контроля могут быть разнообразными: экзамен, защита работы, деловая игра. В последнее время метод деловой игры пользуется огромной популярностью. Для подведения итогов по нашему курсу можно провести комбинированную проверку знаний: экзамен и защиту небольшой работы. Вопросы для экзамена должны быть не слишком объемными, например: Что такое этика? Для чего нужна профессиональная этика? Какие показатели поведения влияют на успешность проведения деловых переговоров? Каковы основные правила служебного этикета и др. Темы работ должны быть интересными и ставить определенные проблемы перед учащимся. Приведем примерные темы работ: этикет руководителя, культура поведения специалиста, общение в профессиональной деятельности, этика специалиста, психологические основы этики делового общения и т.д.

## Заключение

Залог успеха любого современного предприятия - постоянное совершенствование и развитие навыков персонала.

Результат обучения должен быть стимулом для работника. Этого можно добиться в случае поощрения наиболее успешно закончивших курс сотрудников. Заработная плата и условия труда сотрудника, повысившего свою квалификацию, должны меняться в лучшую сторону. Это послужит хорошим примером для других служащих. Если они увидят реальные преимущества обучения и тоже будут стремиться повышать свой профессиональный уровень.

## Список литературы

1. : Галушкина М., Костина Г., Никитин Л.Советник навигатора. Вып. 2: Кадры для инновационной деятельности. – Мю., 2005.
2. Исаев В.В.Организация работы команды проекта: Психология, стратегия, тактика. – М., 2001.
3. Солдатова И.Ю., Чернышев М.А. Основы менеджмента. – М., 2002.
4. Форсиф П. Развитие и обучение персонала. – СПб., 2004.