

МЕТОДОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ РОССИЙСКИМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ «9 КЛЮЧЕЙ БИЗНЕСА»

Шифр: МТД «9КБ» версия 1.0

**Видеотренинг «Компетенции проведения переговоров»
(продолжительность 2 часа)**

ВКСП.180029-01 70 07 ХХ

всего листов 5

Решение А.В. Яковлева, А.А. Бойцова от 21.07.2009 г. на проведение инициативной разработки

АННОТАЦИЯ

Тренинг предназначен в первую очередь для студентов университета. Тренинг состоит из трех частей. Часть 1 - Вводная. Продолжительность 5 минут. Во время неё объясняется задача и условия проведения тренинга. Часть 2 – моделирование ситуации. Продолжительность 20 минут. Во время неё соискатель проходит процедуру «собеседования» с тренером в лаборатории, оснащенной современным оборудованием. Ведется видеозапись диалога. Часть 3 – «разбор полета». Продолжительность 35 минут. Во время неё эксперты показывают соискателю видеозапись и объясняют значение невербального поведения соискателя в привязке к контексту собеседования. Совместно выявляются противоречия в поведении соискателя, отрицательно влияющие на итоговое мнение собеседника. Перед тренингом, участникам необходимо пройти предварительное тестирование и подготовить свое резюме.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
1. 2	
2. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГА.....	3
2.1 УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВИДЕОТРЕНИНГА	3
2.2 ШАБЛОН ПРОВЕДЕНИЯ ВИДЕОТРЕНИНГА	3
3. МОДЕЛИРОВАНИЕ СИТУАЦИИ СОБЕСЕДОВАНИЯ	4
4. МОДЕЛИРОВАНИЕ СИТУАЦИИ ПРОДАЖ	5
5. МОДЕЛИРОВАНИЕ СИТУАЦИИ ПЕРЕГОВОРОВ.....	5
6. ПОРЯДОК АНАЛИЗА РЕЗУЛЬТАТОВ И ИХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ УЧАСТНИКУ	5
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	5

Введение

Создавая этот уникальный видеотренинг, мы исходили из того, что в современных условиях для человека очень важно уметь видеть себя со стороны при осуществлении им своей профессиональной деятельности.

На сегодняшний день мы выделили три уровня деятельностей.

Уровень 1	Простейшая деятельность. Участвуют только один или два участника. Возмущающие факторы отсутствуют. Фактически здесь нужен небольшой индивидуальный тренинг успешного поведения. Примеры: устройство студента/выпускника на работу, публичное выступление и т.п.
Уровень 2	Структурированная парная деятельность. Участвуют два участника. Присутствуют возмущающие факторы.
Уровень 3	Почти структурированная деятельность. Может быть несколько участников, хотя начинают двое. Присутствуют возмущающие факторы.

При постановке данного видеотренинга мы исходили из того, что все три вида деятельности могут при должной организации быть отнесены к жестко структурированным видам деятельности. Это означает, что каждую из деятельностей мы можем разбить на составляющие. Более того, это также означает, что имеется возможность, за счет особой тренировки существенно снизить время осуществления данной деятельности с высокой вероятностью достижения ее целей.

На сегодняшний день в арсенале нашего видеотренинга для каждого уровня деятельности разработано по одной типовой ситуации.

Уровень 1	Ситуация «Собеседование при приеме на работу»	Целью деятельности является прием собеседника на работу. Это наиболее простой вид деятельности, но одновременно и наиболее сложный, т.к. работу обычно ищут молодые специалисты или люди, которые ее давно уже не искали. И те и другие достаточно плохо подготовлены к данной стрессовой ситуации и часто работодатель теряет потенциально хорошего работника только по причине того, что тот слишком сильно волнуется и не может видеть себя со стороны. В деятельности участвует только две стороны. Роли каждой из сторон четко прописаны. Возмущающие факторы отсутствуют. Естественно, что тренинг этого вида деятельности ориентирован прежде всего на студентов 4-го факультета ГУАП.
Уровень 2	Ситуация «Продажи»	Целью участника является заключение сделки с покупателем на покупку последним определенного количества продукции (услуг). Достаточно сложный вид деятельности, протекающий в условиях временного прессинга и зачастую низких деловых качеств одной из сторон ☺. В деятельности участвует только две стороны. Возмущающие факторы сведены к минимуму. Роли могут меняться.
Уровень 3	Ситуация «Переговоры»	Целью деятельности является получение одной из сторон переговоров нужных ей договоренностей. В деятельности могут принимать участие, помимо 2-х сторон третьи лица, могут появляться возмущающие факторы.

1.

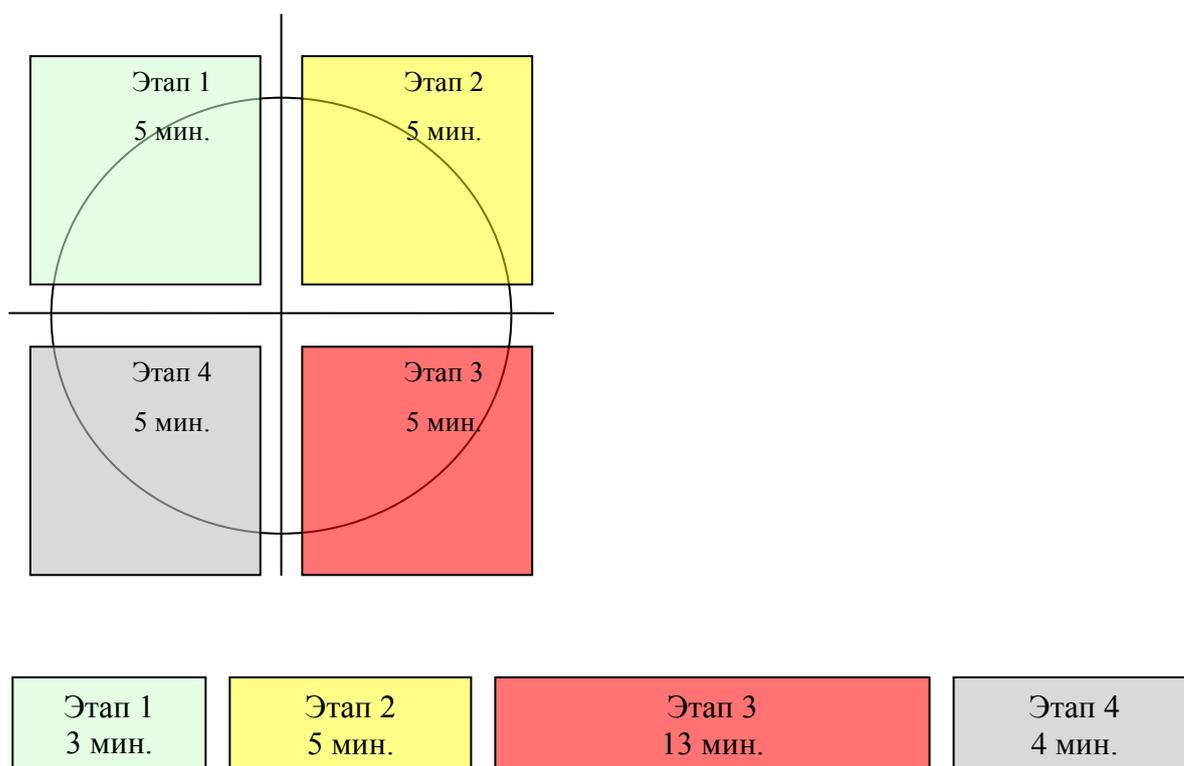
2. Методика проведения тренинга

2.1 Условия проведения видеотренинга

Тренинг проводится в аудитории 52-04. Аудитория должна быть оборудована:

- мультимедиапроектор и экран;
- персональный компьютер с минимум 160 Гб жестким диском;
- IP-камера (как исключение, Web-камера), расположенная напротив участников тренинга (желательно 2 ;
- стол, два стула;
- специальное программное обеспечение (таймер).

Примеры отображения программным обеспечением представлены на рисунке ниже.



2.2 Шаблон проведения видеотренинга

В тренинге участвуют следующие роли: Участник – то лицо, которое тренируется; Игрок – лицо, осуществляющее моделирование ситуации; Второй игрок (по необходимости) – лицо, осуществляющее усложнение модели ситуации; Наблюдатель – лицо, осуществляющее видеофиксацию участников тренинга. Роли Игроков и Наблюдателя могут совпадать.

Участник тренинга садится за стол, ему доводятся «Правила игры», он с ними ознакомливается, после этого запускается программа – таймер деятельности, который отражает на экране через мультимедиапроектор (или на экране большого монитора) текущий этап деятельности, который должен реализовывать участник, вне зависимости от того, закончил он этап или нет, по окончании времени этапа участник должен перейти к другому этапу. По окончании тренинга, Игрок и Наблюдатель объясняют Участнику его ошибки и правильные действия с демонстрацией видеофрагментов.

3. Моделирование ситуации собеседования

Сущность ситуации (деятельности). Собеседование – это процесс общения между соискателем работы и представителем работодателя. Задача представителя работодателя оценить степень пригодности соискателя к выполнению должностных обязанностей по четко определенной должности. Наличие таких должностных обязанностей подразумевает наличие определенных профессионально важных качеств, которые должны быть выражены у будущего сотрудника. Также последнее время актуальным стало выявление качеств, которые не должны быть у сотрудника. Если откинуть различные формы аддиктивного поведения, то к таким качествам может быть отнесены: необязательность, болтливость, недисциплинированность, вороватость и ряд других.

Что происходит с Участником в реальности? Впервые попав в подобную ситуацию, человек начинает теряться и смущаться. Это, в частности, выражается в покраснении кожных покровов, постоянном изменении позы, в несоответствующих ситуации почесываниях, поглаживаниях и пр. Одной из второстепенных задач данного видеотренинга является систематизация таких проявлений.

Цель тренинга: показать Участнику что с ним происходит в реальности

Тренинг состоит из следующих этапов:

- предварительное собеседование с менеджером проекта
- составление резюме
- собеседование с тренером и её видеофиксация
- с Участником
- обсуждение видеоматериала
- завершающее собеседование с менеджером проекта

Предварительное собеседование с менеджером проекта происходит не менее чем за день до проведения собственно видеотренинга. Её цель – зарегистрировать Участника проекта. Менеджер проекта должен согласовать время проведения видеотренинга, убедиться, что участник знает порядок его проведения и присвоить Участнику личный код участника. Продолжительность – 2 минуты.

Составление резюме производится Участником самостоятельно до момента проведения видеотренинга.

Собеседование с тренером и её видеофиксация проводятся в аудитории, оснащенной в соответствии с требованиями п.2.1.

Из каких этапов складывается собеседование? Что происходит на каждом этапе? Собеседование – это структурированный процесс, состоящий из следующих этапов (со стороны Участника):

1. подход (20 сек.) – важнейший этап, т.к. первое впечатление о человека складывается в первые секунды знакомства, более того, опытные специалисты уже по походке могут определить эмоциональное состояние человека. И если он сильно волнуется и при этом спотыкается, это явно говорит не в его пользу.

2. представление, знакомство (2 мин.) – обычно это обычное «здравствуйте», однако существует огромное количество вариаций его произнесения, подкрепляемой невербаликой.

3. уточнение анкетных данных (3 мин.) в формате вопрос-ответ.

4. беседа (10 мин.) в формате диалога.
5. завершение разговора (2 мин.) в формате монолога
6. прощание и уход (1 мин.)

Обсуждение видеоматериала с Участником производится в видеоаудитории с воспроизведением на экране записи собеседования. В ходе обсуждения оценивается достижение целей, поставленных Участником в ходе собеседования. Рассматривается соответствие невербального поведения и вербальной информации. Концептуальная выраженность различных этапов собеседования. Выявляются основные ошибки Участника. ***Что анализируется по видео?*** Поза, взаимное расположение и перемещения участников, жесты, мимика и т.д.

Продолжительность 35 минут.

Завершающее собеседование с менеджером проекта происходит сразу после окончания видеособеседования. Его цель – фиксация статуса Участника проекта. Менеджер проекта должен зафиксировать в базе данных результат видеотренинга и присвоить ему соответствующий статус и решить вопрос о целесообразности архивирования медиоконтента. Продолжительность – 3 минуты.

4. Моделирование ситуации продаж

5. Моделирование ситуации переговоров

6. Порядок анализа результатов и их предъявления Участнику

Садимся вместе с участником и по этапам просматриваем запись. Для начала...

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Аналогичным образом можно сделать и моделирование публичных выступлений студентов и не только их.