

---

# **Осуществление тьюторского и технического сопровождения специалистов компаний при самостоятельной реализации учебных программ в дистанционном и смешанном формате**

Центр корпоративного обучения и консалтинга «Свободный Выбор» активно продвигает технологию смешанной (дистанционное обучение + очный курс активных практик) системы обучения.

Авторские технологии компании позволяют повысить эффективность системного обучения.



В активе компании комплексные системные продукты:

- Универсальный Цикл Непрерывной Подготовки Персонала (УЦПН) с использованием Дистанционного Обучения, который лег в основу всей технологии и методологии работы компании, позволяя выстраивать системное обучение, обеспечивающее практический результат.
- Система Дистанционного обучения «System Key», позволяющая в самый короткий срок создать систему ДО.
- Методология передачи технологии реализации комплексных проектов, с использованием смешанной системы обучения. Обучение авторов, тьюторов, тренеров и наставников.
- Набор диагностических методик для контроля изменений.

За последние два года компанией реализовано пять проектов по созданию корпоративных учебных порталов и организации дистанционной или смешанной системы обучения.

В рамках корпоративных проектов:

- Разработано пять учебных порталов с учетом индивидуальных особенностей и возможностей компаний – Заказчиков.
- Разработано 18 корпоративных и унифицированных учебных курсов, ориентированных на решение стратегических задач компаний – Заказчиков.
- Обучено в рамках корпоративных курсов более 600 человек.

Над реализацией корпоративных проектов в рамках смешанных систем обучения работает команда, состоящая из:

- Семи авторов.
- Десяти тьюторов.
- Пяти web-дизайнеров.
- Трёх web-мастеров.
- Двух методологов.
- Двух программистов.
- Трёх специалистов тех.поддержки.
- Восьюми тренеров.
- Пяти специалистов по оценке компетенций.
- Двух организационных консультантов.

**В нашем лице Вы всегда найдете понимающего партнера, успешного организатора, творческого инициатора и адекватного исполнителя.**

# **Технология обеспечения методической поддержки специалистов.**

## **4 часа**

- Разработка содержательной концепции (на какой концептуальной основе будет построена программа курса, связь с другими учебными курсами).
- Создание структуры программы курса (постановка цели, описание логики, задачи разделов, план-каркас курса).
- Роль и место методических значков в курсе.
- Методы разработки и создания контрольных блоков (тестов, вопросов и проектных заданий) в курсе.
- Инструменты удержания и переключения внимания (разминки, притчи, метафоры, примеры).
- Элементы оформления курса (иллюстрации, динамические элементы, схемы, ролевые персонажи и т.п.).

## **2 раза по 15 минут на каждого специалиста**

- Консультации внутренних тренеров в ходе их работе над программой курса.
- Проверка программы курса на соответствие заданным целям и структуре курса.
- Обратная связь специалистам по итогам создания программы курса.





**От 3-х недель (в зависимости от сложности технического задания и объема учебного материала)**

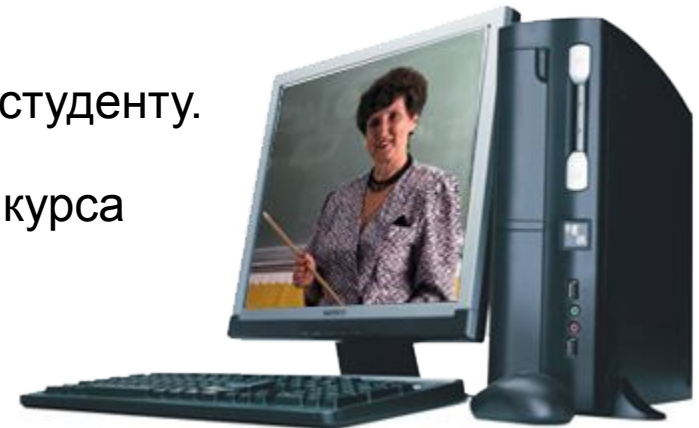
- Совместное создание технического задания на учебный курс.
- Визуализация программы и производство готового продукта в формате учебной платформы.
- Размещение на корпоративном учебном портале (по требованию).



## **«Как стать профессиональным тьютором»**

### **6 часов**

- Стандарты тьюторской деятельности. Разработка норм тьюторской деятельности в зависимости от технологии обучения.
- Профессиональные позиции тьютора.
- Роль тьютора в достижении качества обучения. Критерии достижения результата обучения студентами.
- Способы мотивации студентов.
- Сложности в тьюторской работе (психологические, организационные) и методы их преодоления.
- Правила предоставления обратной связи студенту.
- Система подведения итогов прохождения курса студентами.
- Формы внутренней отчетности.



## **15 минут на каждого специалиста:**

Консультирование специалистов по вопросам:

- Преодоления сопротивления студентов обучению.
- Выполнения практических заданий студентами.
- Предоставления грамотной мотивирующей обратной связи.

### **30 минут на каждого специалиста:**

- Осуществление оценки по критериям качества реализации тьюторства.
- Самооценка специалистов.
- Составление итогового отчета для руководящего звена компании Заказчика с индивидуальной оценкой каждого специалиста и рекомендациями.

**Так же может быть создан журнал оценок тьюторской деятельности специалистов по аналогии с журналом оценок с**



# **Возможности обеспечения инструментально-информационной поддержки специалистов.**

**Ваш консультант всегда рядом!**

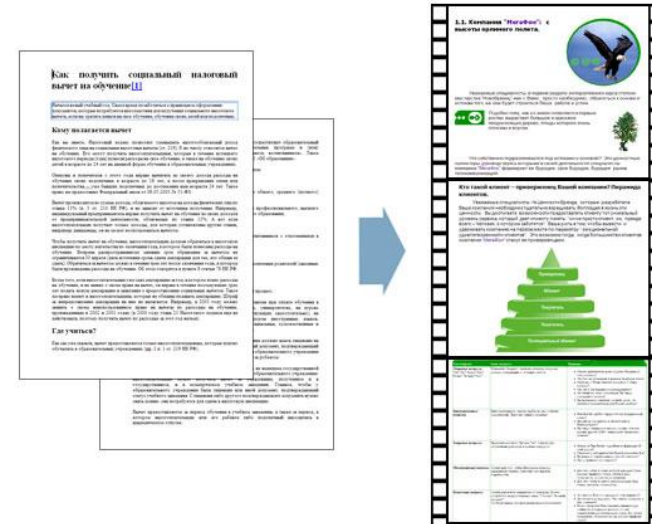
**Вебинары, открывают новые горизонты обучения:**

- Консультант может находиться в «живом» контакте со специалистом в любое время, невзирая на расстояния.
- Появляется возможность командной работы через интернет.



## Стандартная обработка материала.

- Методологическая обработка текста. Логическое дробление представленного материала на слайды.




- Оформление курса в стандарте корпоративного дизайна, иллюстрирование курса.

**5.2. "Диалог или монолог? У профессионала выбор один"**



**Выделяют два ведущих речевых жанра общения:**

**Диалог** (от греч. διάλογος – персональное значение – разговор, беседа между двумя лицами) – тип речевой коммуникации, осуществляющейся в отличие от монолога в виде словесного обмена репликами между двумя, тремя и большим числом взаимодействующих собеседников.



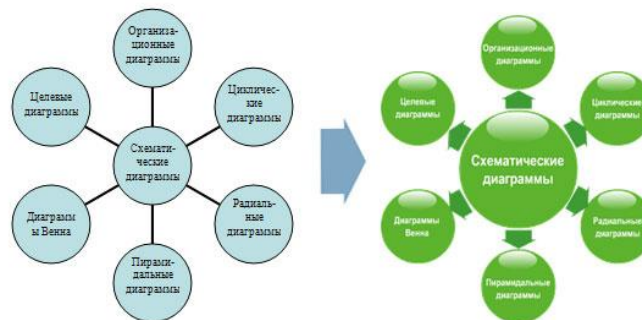
**Монолог** (от греч. Μονος – один и λόγος – речь) – речь действующего лица, выключенная из разговорного общения других людей и не предполагающая непосредственного отклика, в отличие от диалога; речь, обращенная к слушателям или к самому себе.





## Стандартная обработка материала.

- Наполнение схемами. Оформление в корпоративном стиле авторских схем.



- Наполнение таблицами. Оформление в корпоративном стиле авторских таблиц.

Тип вопроса	Цель вопроса	Примеры
<b>Открытые вопросы</b> Что? Кто? Какое? Где? Когда? Почему? Как?	Позволяет открыть, развивать, расширять, получать новую информацию о ситуации клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>Какие дополнительные услуги Вы раньше пользовались?</li> <li>Что Вас не устраивает в данном тарифном плане?</li> <li>Когда Вы с Вами решили вернуться к этому вопросу?</li> <li>Как часто Вы бываете в командировках?</li> <li>На работу какой оператор Вы чаще совершаете вызовы?</li> <li>Вы выбираете именно этот оператор, что является приоритетным для Вашего выбора?</li> </ul>
<b>Альтернативные вопросы</b>	Дают возможность сделать выбор из двух и более вариантов. Помогает принять решение.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Вам был бы удобен городской или федеральный номер?</li> <li>Вы сейчас находитесь в области или в Екатеринбурге?</li> <li>Вы чаще совершаете вызовы внутри сети или вызовы другим GSM-операторам Уральского региона?</li> </ul>
<b>Закрытые вопросы</b>	Предоставляет ответ "Да" или "Нет". Служит для направления разговора в нужное вам русло.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нужна ли Вам более подробная информация об этой услуге?</li> <li>Решение о сотрудничестве будет принимать Вы?</li> <li>Вы решите подключиться к нашей компании?</li> <li>Вас устраивает этот вариант?</li> </ul>

Тип вопроса	Цель вопроса	Примеры
<b>Открытые вопросы</b> Что? Кто? Какое? Где? Когда? Почему? Как?	Уточняет "глубину", расширяет, расширяет, получает новую информацию о ситуации клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>Какие дополнительные услуги Вы раньше пользовались?</li> <li>Что Вас не устраивает в данном тарифном плане?</li> <li>Когда Вы с Вами решили вернуться к этому вопросу?</li> <li>Как часто Вы бываете в командировках?</li> <li>На телефон какой оператор Вы чаще совершаете вызовы?</li> <li>Вы выбираете именно этот оператор, что является приоритетным для Вашего выбора?</li> </ul>
<b>Альтернативные вопросы</b>	Дают возможность сделать выбор из двух и более вариантов. Помогает принять решение.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Вам был бы удобен городской или федеральный номер?</li> <li>Вы сейчас находитесь в области или в Екатеринбурге?</li> <li>Вы чаще совершаете вызовы внутри сети или вызовы другим GSM-операторам Уральского региона?</li> </ul>
<b>Закрытые вопросы</b>	Предоставляет ответ "Да" или "Нет". Служит для направления разговора в нужное вам русло.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нужна ли Вам более подробная информация об этой услуге?</li> <li>Решение о сотрудничестве будет принимать Вы?</li> <li>Вы решите подключиться к нашей компании?</li> <li>Вас устраивает этот вариант?</li> </ul>

- Иллюстрирование материала.





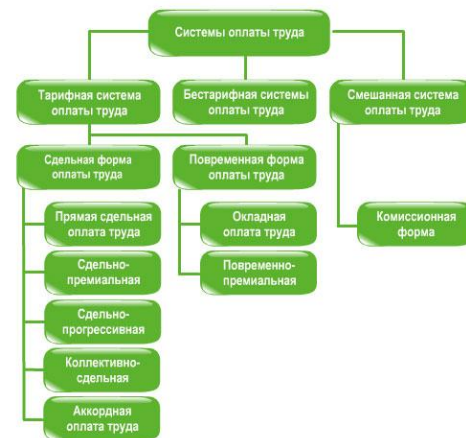
## Стандартная обработка материала.

- Насыщение материала методологическими значками, акцентирующими внимание обучающихся. Выбор значка осуществляется автором, в соответствии с предоставленными критериями.



## Дополнительные возможности:

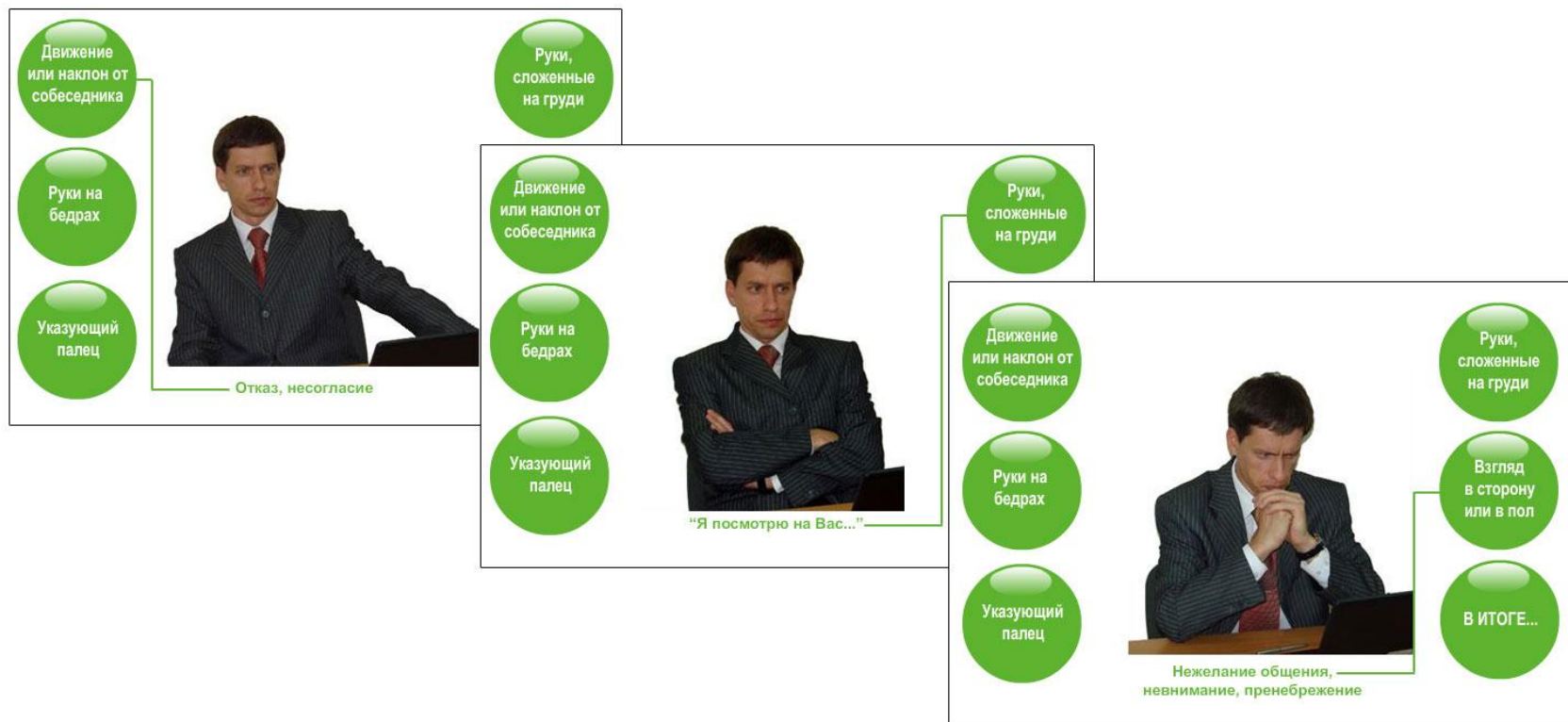
- Иерархическая диаграмма (до 20 элементов).
- Специфические смысловые диаграммы (не относящиеся к стандартным элементам).
- Схема-навигатор (всплывающие комментарии в схеме).



- Таким образом, Вы решили, что Вам больше подходит тариф с пониженной стоимостью вызовов на мобильные номера других операторов
- Итак, Вы собираетесь большую часть звонков совершать вечером?
- Итак, Вы знаете о существующем пороге отключения в роуминге и необходимости иметь на балансе всегда более 300 рублей?
- Таким образом, Вы готовы подключить эту опцию с целью минимизации стоимости разговоров с друзьями?

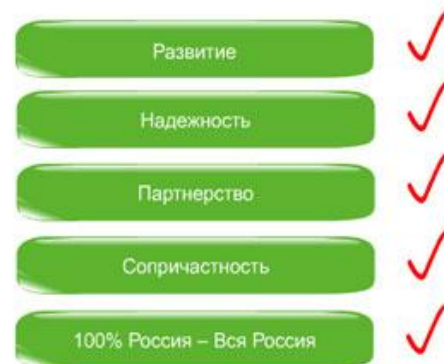
## Дополнительные возможности:

- Схема-фотоальбом (переключение между фотоизображениями в одном окне).



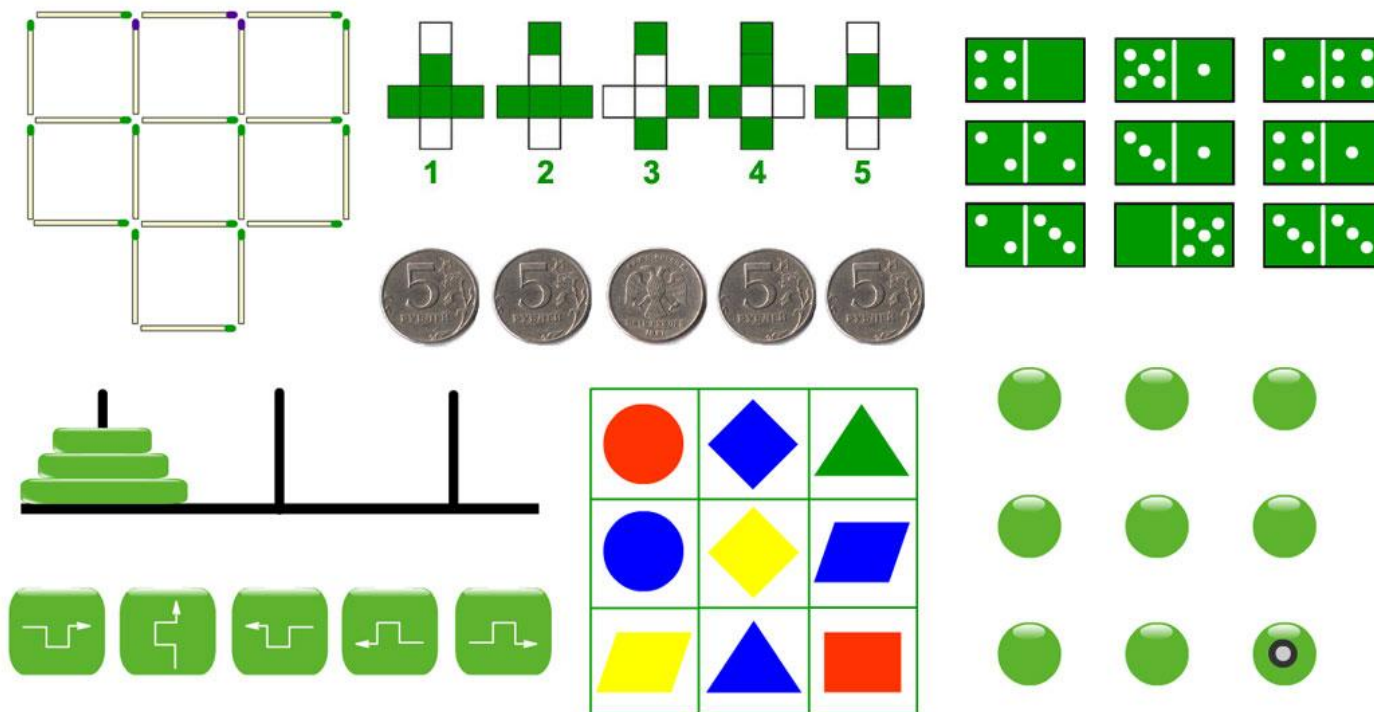
## Дополнительные возможности:

- Анимация поэтапной подачи информации, логическими блоками.
- Создание анимированных динамических схем, отображающих различные механизмы, или процессы.
- Возможность использовать в курсах авторского персонажа, анимировав его для оживления материала.



## Дополнительные возможности:

- Инструменты удержания и переключения внимания.





## Дополнительные возможности:

- При необходимости обучению работой с голосом, материал можно дополнить аудио-примерами.
- Примеры могут быть, как предоставленными заказчиком, так и специально записанными нашими специалистами «под задачу».



В ситуации, когда абонент недоволен и испытывает недоверие к Вашим словам, одну и ту же фразу можно произнести так, что она выразит Вашу уверенность и позволит успокоиться , а можно так, что она передаст Вашу неуверенность , раздражение  либо безразличие  к ситуации абонента. Последние три варианта скорее спровоцируют усиление конфликта, чем погасят его.



- По инициативе разработчика возможна озвучка части текста.



## МегаФон

Реализована многоступенчатая система обучения специалистов Центров Продаж и Обслуживания и Контакт-Центра. За два года сотрудничества разработано 10 курсов.



## СКБ Контур

Реализуется программа комплексной подготовки руководителей компании с целью создания единого управленческого подхода. В данный момент участники проекта проходят первый из трех интерактивных курсов программы.



## Торговый дом "Марко-Поло"

Интерактивный дистанционный курс для подготовки супервайзеров компании.



## Западно-Сибирский банк Сбербанка России

Реализована комплексная программа подготовки линейных руководителей управления кредитования, которая включает в себя "Курс Оперативного Управления" и программу построения системы сервиса в банке "Сервис: уровень безупречности"



## Сеть "Аптека 242"

Разработан интерактивный курс для руководителей аптек. Прошло обучение в дистанционном формате.

**Спасибо за внимание!**