

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Цель работы

- Изучение и закрепление знаний по теме «Обучение персонала»:
 - понятие, необходимость, цели и организация процесса обучения;
 - выбор формы обучения;
 - оценка эффективности обучения;
 - приобретение навыков проведения тренингов;
 - развития навыков межличностного общения;
 - определение ролей в группе, оценка психологического климата.

Задание 1. В процессе просмотра видеосюжетов необходимо письменно ответить на следующие вопросы:

- 1. Особенности современных подходов к обучению персоналом.
- 2. Наиболее эффективные, современные методы обучения.
- 3. Какие компании чаще обучают своих сотрудников и почему?
- 4. Дайте понятие тренинга и его особенностей.
- 5. Виды тренингов.
- 6. Назовите основные отличия тренинга от семинара.
- 7. Какие темы тренингов и семинаров сегодня наиболее популярны?
- 8. Как оценить эффективность семинара и тренинга?
- 9. От чего зависит успех семинара, тренинга.
- 10. Как определяется актуальность темы семинара в обучающих компаниях?
- 11. Стоимость семинаров, тренингов.

Правила тренинга

1. Все что здесь будет говориться и происходить должно оставаться в пределах вашей группы.
2. Нужно свободно выражать свои чувства, мысли, высказываться от себя.
3. Нужно быть максимально искренним, стараться говорить только то, что вы действительно думаете.
4. Нужно активно участвовать в предлагаемых упражнениях.
5. Каждый имеет право поправить другого участника, если он не прав, может попросить помощи группы, остановить обсуждение.
6. Необходимо соблюдать строгую дисциплину: не опаздывать, не пропускать занятия. Тренинг - это не лекция, которую можно переписать.

ОПИСАНИЕ УПРАЖНЕНИЯ – ЦЕЛЬ ПРОВЕДЕНИЯ

Описание

- Ситуация, описанная в данном тесте основана на более чем 2000 реальных случаях, в которых от правильности принятого решения зависело, выживет ли попавший в подобную ситуацию человек, или нет.
- Ваша «жизнь» будет зависеть от того, насколько хорошо члены команды умеют делиться информацией по сравнительно незнакомой области знаний, что крайне важно для принятия правильного коллективного решения.

Цель -развитие умений в сфере делового общения:

- стимулирование творческого потенциала, активности членов группы;
- изучение умений атракции;
- формирование умений решать проблемы внутри группы, принимать групповые решения, управлять группой;
- разработка тактики принятия решений;
- формирование лидера
- приобретение участниками дополнительного опыта работы в командах
- выявление и усвоение основных принципов успешного взаимодействия в рамках команд
- весело и интересно провести время

Ситуация

В середине августа, по неутонченным данным в 10 часов утра, ваш самолет разбился при посадке в пустыне Сонора на юго-западе США. Легкий двухмоторный самолет сгорел. Пилот и второй пилот погибли. Никто из остальных членов группы не пострадал.

На момент катастрофы пилот не смог никому сообщить о вашем местоположении. Однако до нее он передал, что вы находились в 110 километрах к юго-западу от шахтерского поселка, ближайшего населенного пункта в данном районе, и что вы отклонились от указанного вами в плане ПВП курса примерно на 100 километров к северу.

Окружающая совершенно ровная местность с редко встречающимися бочковидными и гигантскими кактусами представляет собой песчаную равнину. Последняя метеорологическая сводка показывала, что температура в тот день достигала 43 °С. Это значит, что температура у поверхности земли будет составлять 54°С. На вас легкая одежда: рубашка с короткими рукавами, легкие брюки, носки и туфли. У всех есть носовые платки. На всю команду приходится 2,83 доллара США мелочью и 85 долларов США банкнотами, пачка сигарет и шариковая ручка.

ЗАДАЧА

- Прежде, чем самолет загорелся, вашей группе удалось спасти 15 предметов, приведенных в списке на следующей странице. От вас требуется оценить эти предметы по степени их важности (с точки зрения выживания в указанной ситуации), начиная с номера "1" (наиболее важный предмет) и заканчивая номером "15" (наименее важный предмет).
- Вы можете предположить, что:
 1. Число оставшихся в живых равно численности вашей группы;
 2. В этой ситуации оказались именно вы – реальные люди, выполняющие задание;
 3. Вся группа решила держаться вместе;
 4. Все предметы находятся в хорошем состоянии.

Этапы проведения игры

1. Самостоятельно расположить по порядку перечисленные ниже 15 предметов. Критерием для оценки является значение предметов в поддержание вашей жизни. Предмет № 1 является наиболее важным, предмет № 15 наименее важным. Ответы записываются в соответствующий столбец.
2. Обсудить всей группой предложенное задание и принять совместное групповое решение. Ответы записываются в соответствующий столбец.
3. Записать мнение экспертной комиссии. Ответы записываются в соответствующий столбец.
4. Каждый подсчитывает разницу между своим ответом, ответом группы и экспертов по каждой позиции. Разности суммируются. Ответы записываются в соответствующий столбец.
5. Фиксация данных в итоговой таблице.
6. Обсуждение.

Оценочный лист

Предметы	Эксперты	Индив. ответ	Групповой ответ	Экспертн-индью	Экспертн-групповой	Индив.-групповой
1.Складной нож 2. Карманный фонарь (с 4 батарейками) 3. Аэронавигационная карта района 4. Синтетический плащ (большого размера) 5. Магнитный компас 6. Комплект для компрессов с марлей 7. Пистолет калибра 0,46 (заряженный) 8. Парашют (красно-белый) 9. Флакон с таблетками соли (1000 шт.) 10. 1,5 л. воды на каждого 11. Книга «Съедобные животные пустыни» 12. Солнечные очки на каждого 13. 2 л. 90 градусного спирта 14. 1 летная накидка на каждого 15. Косметическое зеркало Итого:						
	*	*	*			

ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

Предмет

иболее подходящее назначение

№1 - Карманное зеркало	Источник подачи световых сигналов днем
№2 - Пальто - одно на каждого	Сохранение влаги тела
№3 - Примерно 1 литр воды на каждого	Поддержание запасов воды в организме
№4 - Фонарь (с четырьмя батарейками)	Подача сигналов в ночное время
№5 - Парашют (красно-белый)	Используется в качестве укрытия и для подачи сигналов
№6 - Большой складной нож	Использование по прямому назначению
№7 – Синтетический плащ (большого размера)	Импровизированный дистиллятор воды
№8 - Пистолет 45-го калибра (с патронами)	Подача звуковых сигналов (в подобной ситуации может быть опасен)
№9 - Солнечные очки (на каждого)	Использование по прямому назначению
№10 - Перевязочный набор с марлей	Использование в качестве веревок
№11 - Магнитный компас	В данной ситуации бесполезен
№12 - Штурманская карта района	Используется при разведении костра, а также в качестве туалетной бумаги
№13 - Книга «Съедобные животные пустыни»	В данной ситуации бесполезна
№14 - 2 литра 90-градусного спирта	В данной ситуации бесполезен
№15 - Большой пузырек к соляными таблетками	В данной ситуации бесполезен

ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

№1 - Карманное зеркало

Из всех имеющихся предметов зеркало является самым необходимым. Это самый мощный из имеющихся в наличии средств для подачи сигналов о вашем присутствии. При ярком солнечном свете с помощью простого зеркала можно создать пучок света мощностью от 5 до 7 миллионов свечей. Отраженный с помощью зеркала луч света можно увидеть даже за линией горизонта. Таким образом, даже при отсутствии других предметов, у вас все равно имеется более чем 80-процентные шансы быть замеченными и подобранными в течение первых 24 часов.

№2 - Пальто - одно на каждого

У вас уже имеется средство для подачи сигнала. Следующей серьезной проблемой является обезвоживание организма. При обезвоживании, около 40% жидкости выходит из организма через дыхательные пути и потовые железы. Потерю жидкости через дыхательные пути можно существенно сократить, поддерживая ровное дыхание. Потерю жидкости через потовые железы можно сократить, предотвратив обдув кожи горячим и сухим воздухом. И несмотря на то, что это выглядит странно и нелепо, самым полезным предметом из имеющихся в данной ситуации является пальто, которое позволит продлить время выживания в пустыне по крайней мере, на 1 день.

№3 - Примерно 1 литр воды на каждого

Имея при себе только первые два предмета, вы скорее всего сможете прожить в пустыне около 3 дней. И хотя 1 литр воды не сможет существенно продлить время вашего выживания, это количество воды на первое время поможет снять отрицательные эффекты обезвоживания. Лучше всего выпить воду сразу же как только вы почувствуете жажду, поскольку вам крайне важно сохранять ясное сознание в течение первого дня, когда необходимо принимать важные решения и сооружать укрытие. После того, как начнется обезвоживание, его все равно уже не удастся остановить имея в наличии такое маленькое количество воды. Поэтому, делить воду на порции не имеет никакого смысла.

№4 - Фонарь (с четырьмя батарейками)

Фонарь является единственным быстрым и надежным средством для подачи сигналов в ночное время. Имея при себе фонарь и зеркало, вы сможете подавать сигналы в течение 24 часов. В дневное время фонарь можно использовать и для других целей. Отражатель и линза фонаря могут служить дополнительными сигнальными средствами или средствами для разведения огня. Корпусом фонаря можно рыхлить землю и использовать его как сосуд для сбора дистиллируемой воды (см. использование пластикового дождевика).

№5 - Парашют (красно-белый)

Парашют может использоваться как в качестве укрытия, так и для подачи сигналов (его заметно издалека). Высокий кактус сагуаро может служить опорой для тента, а ткань парашюта создаст тень, достаточную для того, чтобы снизить температуру под укрытием на 20% по сравнению с наружной.

№6 - Большой складной нож

Хотя складной нож и не является таким же важным предметом, как первые пять, его можно использовать при возведении укрытия и для рубки очень твердого ствола бочковидного кактуса на кусочки при получении воды. Кроме того, у ножа есть масса других применений, что также делает его крайне полезным предметом.

- **№7 - Пластиковый дождевик (большого размера)**

- Разработанные за последние годы пластиковые, не имеющие пор материалы позволяют соорудить в пустыне импровизированный дистиллятор воды, работающий на солнечной энергии. Необходимо вырыть в песке яму, поместить в центре ее дна сосуд (корпус от фонаря) и натянуть сверху пластиковый дождевик. Благодаря разности температур в яме и над ней, на внутренней стороне пластиковой пленки будет образовываться конденсат, испаряющийся из пропитанного мочой песка и нарубленных кусочков кактуса внутри ямы. Если положить в центр натянутого пластика небольшой камень, то пленка примет форму конуса и конденсат начнет стекать в сосуд в центре ямы. Таким способом можно добыть до литра воды в день. Это поможет вашему выживанию, но не сделает существенной разницы. Физические усилия, затрачиваемые в процессе дистилляции воды приведут к вдвое большему расходу воды в организме, чем будет получено методом дистилляции.

- **№8 - Пистолет 45-го калибра (с патронами)**

- К концу второго дня вы уже не сможете громко говорить и скорее всего, не сможете передвигаться (потеря 6-10% влаги в организме). Поэтому пистолет может быть использован как эффективное средство подачи акустических сигналов, а с помощью патронов можно будет быстро зажечь огонь. Общепринятый сигнал бедствия - это три выстрела с короткими

№8 - Пистолет 45-го калибра (с патронами)

К концу второго дня вы уже не сможете громко говорить и скорее всего, не сможете передвигаться (потеря 6-10% влаги в организме). Поэтому пистолет может быть использован как эффективное средство подачи акустических сигналов, а с помощью патронов можно будет быстро зажечь огонь. Общепринятый сигнал бедствия - это три выстрела с короткими интервалами. Попавшие в беду люди часто оставались незамеченными спасателями, поскольку они не могли громко позвать о помощи. Кроме того, рукоятка пистолета может быть использована в качестве молотка.

Однако, наличие пистолета дает как преимущества, так и недостатки - порой весьма опасные. При наступлении обезвоживания организма человек начинает проявлять нетерпение, раздражительность, и теряет способность рационально мыслить. Поэтому важные решения необходимо принимать до наступления обезвоживания. При данных обстоятельствах наличие такого смертоносного оружия, которое представляет из себя пистолет, создает для членов команды серьезную угрозу. Даже если учесть, что пистолет не будет использоваться против человека, он может быть использован для охоты на животных, что по существу, является пустой тратой времени и сил. Даже если вам удастся подстрелить из пистолета какое-либо животное, что маловероятно, употребление в пищу мяса резко ускорит процесс обезвоживания, поскольку организм будет расходовать свою собственную влагу для того, чтобы переработать пищу.

№9 - Солнечные очки (на каждого)

При интенсивном солнечном освещении на второй день нахождения в пустыне могут возникнуть такие серьезные заболевания глаз, как фототальмия и ретинит (оба по эффекту схожи со снежной слепотой). Однако, облегчить решение этой проблемы может помочь нахождение в тени укрытия, сделанного из парашюта, или нанесение на участки кожи вокруг глаз сажи от обломков сгоревшего самолета. Также проблемы с ухудшением зрения поможет решить использование маски с узкими прорезями для глаз, сделанной из носового платка или перевязочного материала. Однако, солнечные очки гораздо удобнее в применении.

№10 - Перевязочный набор с марлей

Из за крайне низкой влажности, пустыни считаются одним из самых «здоровых» (не зараженных инфекцией) мест на земле. Учитывая то, что кровь при обезвоживании организма сгущается, опасность кровотечения крайне низка, кроме случаев, когда повреждена вена. Известен задокументированный случай, когда человек, потерявшийся в пустыне без воды и выбросивший всю свою одежду, упал среди кактусов и острых осколков камней. Все его тело было сплошь покрыто порезами и ссадинами, однако кровотечения не было до тех пор, пока его не нашли и не дали ему воды.

Перевязочный материал может использоваться в качестве веревки либо для обматывания ног, лодыжек, головы и лица - как дополнительная защита от солнечного света и обезвоживания.

№11 - Магнитный компас

Кроме использования стекла компаса в качестве дополнительного сигнального устройства, компас в данной ситуации бесполезен. После наступления обезвоживания организма иметь компас становится даже опасно, поскольку его наличие может вдохновить кого-либо на попытку выбраться из пустыни самостоятельно.

№12 - Штурманская карта района

Может пригодится для разведения костра или в качестве туалетной бумаги. Ее

№12 - Штурманская карта района

Может пригодиться для разведения костра или в качестве туалетной бумаги. Ее можно использовать в качестве головного убора или козырька от солнца. Также она может быть полезна с развлекательной точки зрения. Но по существу она бесполезна и даже опасна, поскольку может вдохновить кого-либо на попытку выбраться из пустыни самостоятельно.

№13 - Книга «Съедобные животные пустыни»

Проблема, стоящая перед группой - это обезвоживание, а не голод. При повышенных затратах энергии на попытки поймать и убить какое-либо животное, ваш организм будет расходовать еще большее количество влаги. Животных в пустыне много, но их редко можно увидеть. Они выживают благодаря тому, что лежат без движения в природных укрытиях. Так должны делать и члены нашей команды. Даже если охота будет удачной, то потребление животного протеина приведет к перерасходу влаги из организма, необходимой для его переработки. Общепринятое правило - если у вас есть много воды, то принимать пищу можно. Если воды мало - то есть не стоит вообще.

№14 - 2 литра 90-градусного спирта

Когда люди умирают от неумеренного принятия спиртного, это происходит из-за того, что их организм обезвоживается. Алкоголь поглощает воду. Пытаясь бороться с алкоголем, организм человека теряет огромное количество воды. При потреблении 30 граммов спирта организм потеряет от 60 до 90 граммов воды. Потребление спирта в нашем случае будет смертельно. Наличие спирта может попросту привести к тому, что его кого-либо выпьет и таким образом, еще более ухудшит состояние своего обезвоженного организма.

№15 - Большой пузырек с соляными таблетками (1000 штук)

Существует общеизвестное заблуждение о полезности соляных таблеток. Однако, при обезвоживании и потере воды, процент содержания соли в крови повышается. В поте содержится меньше соли чем в межклеточной жидкости. Поэтому при потреблении соляных таблеток организму понадобится большое количество дополнительной влаги для того, чтобы избавиться от возросшего содержания соли. Эффект будет сходен с эффектом питья морской воды. Даже разработчик соляных таблеток теперь утверждает что их ценность находится под вопросом, кроме тех географических областей, где соль является дефицитом.

Итоговая таблица

Имя члена группы	Сумма различий	
	Индивид- эксперт.	Индивид- групповой
Алексей		
Елена		
Андрей		
...		

Наиболее успешный

Минимальная разница
между собственным
решением и мнением
экспертов

? Оказал ли он влияние на
решение группы?

Оказавший влияние на группу

Минимальная разница
между собственным
решением и групповым



? Лучшее ли его индивидуальное решение?

Может быть он увел группу в сторону принятия
не самых лучших решений!

ЧТО СЛЕДУЕТ И НЕ СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ ПРИ РАБОТЕ В КОМАНДЕ

ЧЕГО ДЕЛАТЬ НЕ СЛЕДУЕТ ЧТО СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

1) Не следует ставить вопросы на голосование. Голосование разделит группу на "победителей" и "проигравших" и спровоцирует рассуждения по принципу "или-или", хотя для решения задачи могут существовать и другие пути. Голосование будет способствовать возникновению разногласий, а не рациональному обсуждению, и, потому не будут способствовать коллективному поиску правильного решения.

2) Не следует приходить к быстрым, легким соглашениям и компромиссам. Они часто основаны на ложных допущениях, которые должны подвергаться проверке.

3) Членам группы не следует соревноваться между собой. В такой ситуации победит или группа, или никто.

1) Слушать и учитывать мнение других членов группы. Это наиболее характерный признак успешно действующих групп.

2) Попытаться сформулировать скрытые подразумеваемые предположения, относящиеся к данной ситуации, чтобы было можно открыто обсудить их.

3) Поощрять других, особенно менее активных или застенчивых членов группы, высказывать свои идеи. Помнить, что группе нужна вся информация, которую она может получить.

НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ В КОМАНДЕ

• Умение активно слушать и уточнять

- Собеседник обращает внимание и отвечает на идеи и чувства других
- Собеседник не прерывает других
- Собеседник приносит идеи, открытые для обсуждения
- Собеседник не осуждает других
- Собеседник обобщает и анализирует идеи и чувства других

• Умение поддерживать и развивать идеи других

- Собеседник принимает то, что говорят другие
- Собеседник не спорит, не убеждает, не контролирует и не манипулирует другими
- Собеседник при разговоре создает дружелюбную и теплую атмосферу
- Собеседник создает для других возможности выражать свои мысли и чувства
- Собеседник учитывает, что у остальных участников могут быть полезные идеи, информация и т.д.
- Собеседник развивает идеи других

Благодарю Вас за
внимание

ХАРАКТЕРИСТИКИ ЭФФЕКТИВНЫХ РАБОЧИХ ГРУПП

- **1 Участники умеют слушать**
 - Они полностью подчиняются своим повесткам дня и проявляют повышенное внимание к выступающему
 - **2 Участники имеют навыки общения**
 - Их высказывания выражаются ясно и утвердительно. Они участвуют в дискуссии
 - **3 Участники умеют делиться чувствами и мыслями;**
 - Они делятся своими чувствами и мыслями, но не стремятся доминировать или управлять другими
 - **4 Члены группы ориентированы на решение проблем и потребности других участников**
 - Они активно ищут решения и проблемы и развивают идеи друг друга. Они не встают
 - **5 Участники интересуются результатами обратной связи**
 - Они также предоставляют членам рабочей группы позитивные и конструктивные результаты обратной связи.
 - **6 Участники стараются изменить поведение**
 - Они замечают поведение, которое не способствует успеху группы, просят других изменить то, что они считают необходимым для улучшения эффективности группы
 - **7 Участники готовы оказать помощь другим**
 - Они предлагают другим конструктивные предложения, что другим требуется помощь и берут на себя ответственность за улучшение поведения других
 - **8 Члены группы работают как команда**
 - Они способны работать в процессе работы группы, они способны помогать другим членам группы, они способны поддерживать других членов рабочей группы в качестве полноценных членов группы, а не индивидуумов, случайно