



**КОРПОРАТИВНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ПОЧТЫ РОССИИ**

Программа обучения «ХОЧУ БЫТЬ НАСТАВНИКОМ»



УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Корпоративного университета
АО "Почта России"

_____ **Ю.А. Солдаткина**

« _____ » _____ 2022 г.

Содержание



1. Анонс программы
2. Организация обучения
3. Пошаговая программа ведения обучения
4. Мануал для тренера
5. Приложение
 - 5.1. Рабочая тетрадь участника
 - 5.2. Презентация



1. Анонс программы

Название программы:	«Хочу быть наставником»
Форма обучения:	Очный тренинг/ аудиторное обучение
Продолжительность программы:	8 часов (1 день)
Целевая аудитория:	Руководители и сотрудники в роли «Наставника»
Количество участников:	12-15 человек

Цели обучения:

1. Сформировать целостное представление об особенностях обучения новых сотрудников и принципах его построения в рамках компании.
2. Предоставить участникам инструменты эффективного обучения стажеров.

Задачи обучения:

1. Актуализировать важность наставничества для компании.
2. Познакомить участников с системой обучения и треками адаптации новых сотрудников в компании.
3. Познакомить участников с особенностями и методами обучения взрослых людей.
4. Отработать на практике метод наставничества.
5. Познакомить участников с правилами постановки учебной задачи и отработать на практике навык постановки задачи
6. Разобрать с участниками инструменты контроля, принятыми в компании.
7. Познакомить участников с алгоритмом предоставления различных видов обратной связи и

Развиваемые компетенции:

1. Работа в команде
2. Работа в группе на практике
2. Лидерство
3. Отношение к сотрудникам
4. Ответственность за результат

2. Организация обучения

Используемые методы обучения:

1. Мини-лекции
2. Интерактивное взаимодействие, мозговой штурм
3. Упражнения (индивидуальные и групповые)
4. Кейсы, ролевые игры

Необходимое оборудование и раздаточные материалы:

1. Ноутбук / стационарный компьютер с презентацией согласно теме тренинга
2. Рабочая тетрадь

3. Пошаговая программа ведения обучения



№	Модули программы. Их краткое содержание	Задачи модуля	Ожидаемые результаты	Время	Формат
1.	Вводная часть			65' 09.00-10.05	
1.1	Введение. Информация о структуре тренинга, графике работы	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомить участников со структурой тренинга и графиком работы Дать положительную установку на работу 	<ul style="list-style-type: none"> Участники ознакомятся со структурой тренинга, графиком работы. Участники получают положительную установку на работу в течение тренинга. 	05' 09.00-09.05	Мини-лекция
1.2	Правила	<ul style="list-style-type: none"> Обсудить с участниками правила поведения на тренинге 	<ul style="list-style-type: none"> Участники примут единые правила поведения на тренинге 	05' 09:05 - 09:10	Интерактивное взаимодействие
1.3	Упражнение «Знакомство»	<ul style="list-style-type: none"> Познакомить участников друг с другом 	<ul style="list-style-type: none"> Участники познакомятся друг с другом 	20' 09:10 - 09:30	Интерактивное взаимодействие
1.4	Упражнение «Обучение новичков в моем ОПС». Сбор ожиданий	<ul style="list-style-type: none"> Определить личные цели и ожидания участников от тренинга, соотнести с планируемыми результатами тренинга. 	<ul style="list-style-type: none"> Участники определяют личные цели и ожидания от тренинга, соотнесут их с планируемым результатами обучения. 	10' 09:30 - 09:40	Интерактивное взаимодействие, опрос
	Проблематизация «Зачем нужна система наставничества?»	<ul style="list-style-type: none"> Продемонстрировать важность наставничества для новых сотрудников и для компании в целом Обсудить преимущества наставников 	<ul style="list-style-type: none"> Участники понимают значимость наставничества для компании Участники знают преимущества наставников 	25' 09:40 - 10:05	Интерактивное взаимодействие, работа в группах, мини-лекция
2.	Тема 1. Содержание работы наставника			185' 10.05-13.10	
		<ul style="list-style-type: none"> Обсудить задачи наставника Рассказать об отборе наставников 	<ul style="list-style-type: none"> Участники осознают, что наставник выполняет основную роль в 		

2.2	Содержание работы наставника. Кого учить?	<ul style="list-style-type: none"> • Определить целевую аудиторию обучения. 	<ul style="list-style-type: none"> • Определяют основные категории сотрудников, которым необходимо обучение и поддержка со стороны наставника. 	05' 10:10 - 10:15	Интерактивное взаимодействие, мини-лекция
2.3	Особенности обучения взрослых людей	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить с особенностями обучения взрослой аудитории, потенциальных обучаемых. 	<ul style="list-style-type: none"> • Участники познакомятся с особенностями обучения взрослой аудитории 	15' 10:15 - 10:30	Мини-лекция., интерактивное взаимодействие
2.4	Содержание работы наставника. Чему учить? Модель ЗУН	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить с понятием ЗУН. Разобрать основные отличия знаний, умений и навыков. • Сформировать у участников понимание того, что поведение сотрудников при обслуживании клиентов определяется уровнем владения знаниями, умениями и навыками. 	<ul style="list-style-type: none"> • Участники познакомятся с понятиями, лежащими в основе обучения: «знания», «умения», «навыки». • Осознают, что поведение сотрудников, в том числе новичков, определяется уровнем владения знаниями, умениями и навыками. 	05' 10:30 - 10:35	Мини-лекция, интерактивное взаимодействие
2.5	Содержание работы наставника. Чему учить? Упражнение «Треки адаптации новых сотрудников»	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить участников с треками адаптации для различных категорий сотрудников и принципами их построения в рамках процедур наставничества 	<ul style="list-style-type: none"> • Участники познакомятся с треками адаптации для различных категорий сотрудников и принципами их построения в рамках процедуры наставничества 	25' 10:35 - 11:00	Работа в группах, интерактивное взаимодействие
Кофе-брейк				15' 11.00-11.15	
2.6	Содержание работы наставника. Как учить? Методы и инструменты обучения	<ul style="list-style-type: none"> • Актуализировать и систематизировать имеющихся у участников знания в области применения различных методов и инструментов обучения при наставничестве. • Определить эффективность их применения в зависимости от ситуации и целей обучения. 	<ul style="list-style-type: none"> • Участники вспомнят и систематизируют знания в области применения различных методов и инструментов обучения при наставничестве. • Определяют эффективность их применения в зависимости от ситуации и целей обучения. 	15' 11:15 - 11:30	Мини-лекция, интерактивное взаимодействие

2.7	Упражнение «Обучи коллегу»	<ul style="list-style-type: none"> Показать участникам важность и необходимость соблюдения алгоритма для отработки и закрепления полученных знаний, умений и навыков. Определить текущий уровень владения методом обучения на рабочем месте (методом наставничества). 	<ul style="list-style-type: none"> Участники осознают важность соблюдения алгоритма для отработки знаний, умений, навыков и достижения устойчивого результата. Участники определяют текущий уровень владения методом обучения на рабочем месте (методом наставничества). 	15' 11:30 - 11:45	Упражнение в формате «Аквариум», интерактивное взаимодействие
2.8	Содержание работы наставника. Как учить? Метод Наставничества	<ul style="list-style-type: none"> Разобрать метод наставничества Описать основные этапы формирования практических умений и навыков посредством метода наставничества 	<ul style="list-style-type: none"> Участники познакомятся с методом наставничества. Разберут основные этапы формирования практических умений и навыков посредством метода наставничества 	10' 11:45 - 11:55	Мини-лекция, интерактивное взаимодействие
2.9	Упражнение «Оригами»	<ul style="list-style-type: none"> Показать участникам важность и необходимость соблюдения алгоритма для закрепления полученных знаний и отработки умений и навыков. Научить участников применять метод наставничества при подготовке нового сотрудника 	<ul style="list-style-type: none"> Участники осознают важность соблюдения последовательности действий устойчивого результата обучения. Участники понимают содержание алгоритма метода наставничества. 	20' 11:55 - 12:15	Интерактивное взаимодействие
2.10	Упражнение «Применение метода наставничества»	<ul style="list-style-type: none"> Отработать на практике алгоритм применения метода наставничества 	<ul style="list-style-type: none"> Участники на практике отработают алгоритм (последовательность) метода наставничества при подготовке нового сотрудника 	55' 12:15 - 13:10	Групповое упражнение, интерактивное взаимодействие
Обед				60' 13.10-14.10	
3.	Основная часть. Тема 2. Инструменты повышения эффективности обучения			210' 14.10-17.40	
6	1 Анализ видео	<ul style="list-style-type: none"> Закрепить полученные знания на примере видеофрагментов, разобрать принципы обучения и метод обучения - 	<ul style="list-style-type: none"> На примере видеофрагментов участники закрепят полученные знания, касающиеся принципов обучения и метода наставничества 	10' 14:10 - 14:20	Анализ видео, интерактивное взаимодействие

3.3	Ролевая игра «Постановка учебной задачи»	<ul style="list-style-type: none"> Отработать навык проведения беседы при постановке учебной цели/задачи перед новичком. 	<ul style="list-style-type: none"> Участники в ролевой игре отработают навык проведения беседы при постановке учебной цели/задачи перед новичком 	45' 14.35-15.20	Ролевая игра, интерактивное взаимодействие
3.4	Как оценивать? Понятие и виды контроля	<ul style="list-style-type: none"> Обозначить важность и актуальность контроля и оценки проведённого обучения. Вспомнить виды контроля ЗУН новичка 	<ul style="list-style-type: none"> Участники осознают важность контроля и оценки проведенного обучения в работе наставника Повторят основные виды контроля ЗУН новичка 	15' 15:20 - 15:35	Интерактивное взаимодействие, мини-лекция
3.5	Упражнение «Определи вид и инструмент контроля»	<ul style="list-style-type: none"> Научиться определять виды и инструменты контроля под конкретную задачу в процессе наставничества Познакомить участников с инструментами оценки в АО «Почта России» 	<ul style="list-style-type: none"> Участники научатся определять виды контроля и подбирать под конкретную учебную задачу инструмент в процессе наставничества 	40' 15:35 - 16:15	Упражнение, интерактивное взаимодействие
Кофе-брейк				15' 16.15-16.30	
3.6	Упражнение «Маркер»	<ul style="list-style-type: none"> Актуализация. Показать необходимость подачи обратной связи для повышения эффективности обучения. Повторить понятие обратной связи 	<ul style="list-style-type: none"> Участники осознают важность использования обратной связи для повышения эффективности проводимого обучения. Повторят понятие обратной связи 	15' 16:45 - 16:30	Упражнение, интерактивное взаимодействие
3.7	Алгоритм предоставления обратной связи	<ul style="list-style-type: none"> Повторить алгоритм и принципы предоставления обратной связи 	<ul style="list-style-type: none"> Участники познакомятся с алгоритмом и принципами предоставления обратной связи 	15' 16:45 - 17:00	Интерактивное взаимодействие, мини-лекция
3.8	Ролевая игра «Обратная связь»	<ul style="list-style-type: none"> Отработать навык предоставления обратной связи согласно алгоритму 	<ul style="list-style-type: none"> Участники в ролевой игре отработают навык предоставления обратной связи согласно изученному алгоритму 	45' 17:45 - 17:00	Ролевая игра, интерактивное взаимодействие
4	Заключение			15'	

4.1	Завершение тренинга	<ul style="list-style-type: none"> • Определить, насколько оправдались ожидания участников от тренинга • Подвести итоги • Заполнить анкеты обратной связи 	<ul style="list-style-type: none"> • Участники обсудят, насколько оправдались их ожидания от тренинга. • Подведут итоги и сделают для себя выводы. • Заполнят анкеты обратной связи 	15' 17:45 - 18:00	Интерактивное взаимодействие
-----	---------------------	--	--	-------------------------	------------------------------