

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.
- Восьми 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!

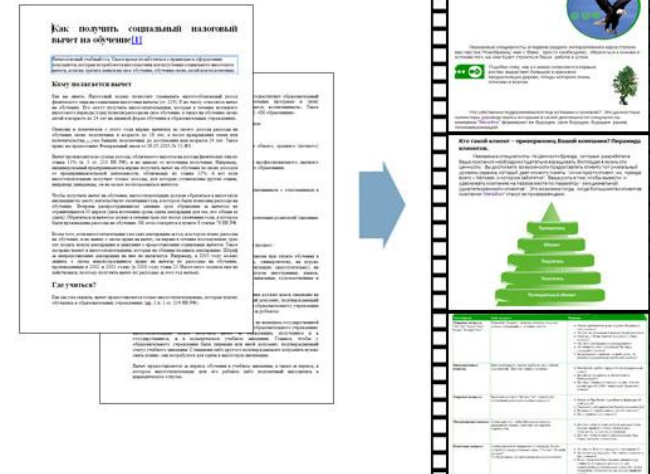
Вебинары, открывают новые горизонты обучения:

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

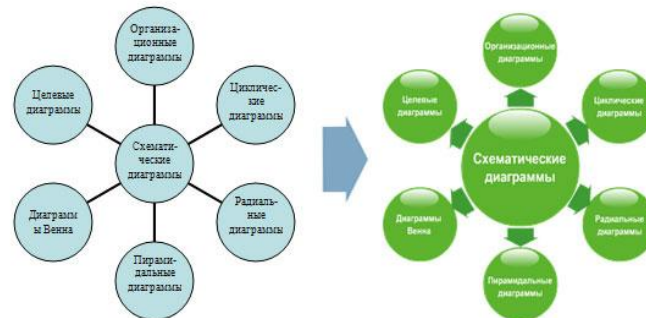


Монолог (от греч. Μονος – один и λογος – речь) – речь действующего лица, выключенная из разговорного общения других людей и не предполагающая непосредственного отклика, в отличие от диалога; речь, обращенная к слушателям или к самому себе.



Стандартная обработка материала.

- Наполнение схемами. Оформление в корпоративном стиле авторских схем.



- Наполнение таблицами. Оформление в корпоративном стиле авторских таблиц.

Тип вопроса	Цель вопроса	Примеры
Открытые вопросы Что? Кто? Какое? Где? Когда? Почему? Зачем?	Позволяет открыть, выявить, разложить, получить новую информацию о ситуации клиента	<ul style="list-style-type: none"> Какие дополнительные услуги Вы ранее пользовались? Что Вас не устраивает в данном тарифном плане? Когда Вы с Вами решили вернуться к этому вопросу? Как часто Вы бываете в командировках? На телефоны каких операторов Вы чаще совершаете вызовы? Вы выбираете компании сотовой связи, что является приоритетным для Вашего выбора?
Альтернативные вопросы	Дают возможность сделать выбор из двух или более предложений. Позволяет принять решение.	<ul style="list-style-type: none"> Вам был бы удобен городской или федеральный номер? Вы сейчас находитесь в области или в Екатеринбурге? Вы чаще совершаете вызовы внутри сети или выходя другим GSM-операторам Уральского региона?
Закрывающие вопросы	Предполагает ответ "Да" или "Нет". Служат для направления разговора в нужное вам русло.	<ul style="list-style-type: none"> Нужна ли Вам более подробная информация об этой услуге? Решение о сотрудничестве будете принимать Вы? Вы решите подписаться с нашей компанией? Вас устраивает этот вариант?

Тип вопроса	Цель вопроса	Примеры
Открытые вопросы Что? Кто? Какое? Где? Когда? Почему? Как?	Позволяет "открыть", выявить, разложить, получить новую информацию о ситуации клиента	<ul style="list-style-type: none"> Какие дополнительные услуги Вы ранее пользовались? Что Вас не устраивает в данном тарифном плане? Когда Вы с Вами решили вернуться к этому вопросу? Как часто Вы бываете в командировках? На телефоны каких операторов Вы чаще совершаете вызовы? Вы выбираете компании сотовой связи, что является приоритетным для Вашего выбора?
Альтернативные вопросы	Дают возможность сделать выбор из двух или более предложений. Позволяет принять решение.	<ul style="list-style-type: none"> Вам был бы удобен городской или федеральный номер? Вы сейчас находитесь в области или в Екатеринбурге? Вы чаще совершаете вызовы внутри сети или выходя другим GSM-операторам Уральского региона?
Закрывающие вопросы	Предполагает ответ "Да" или "Нет". Служат для направления разговора в нужное вам русло.	<ul style="list-style-type: none"> Нужна ли Вам более подробная информация об этой услуге? Решение о сотрудничестве будете принимать Вы? Вы решите подписаться с нашей компанией? Вас устраивает этот вариант?

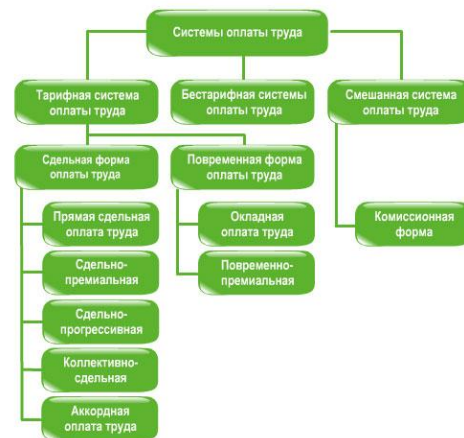
- Иллюстрирование материала.





Дополнительные возможности:

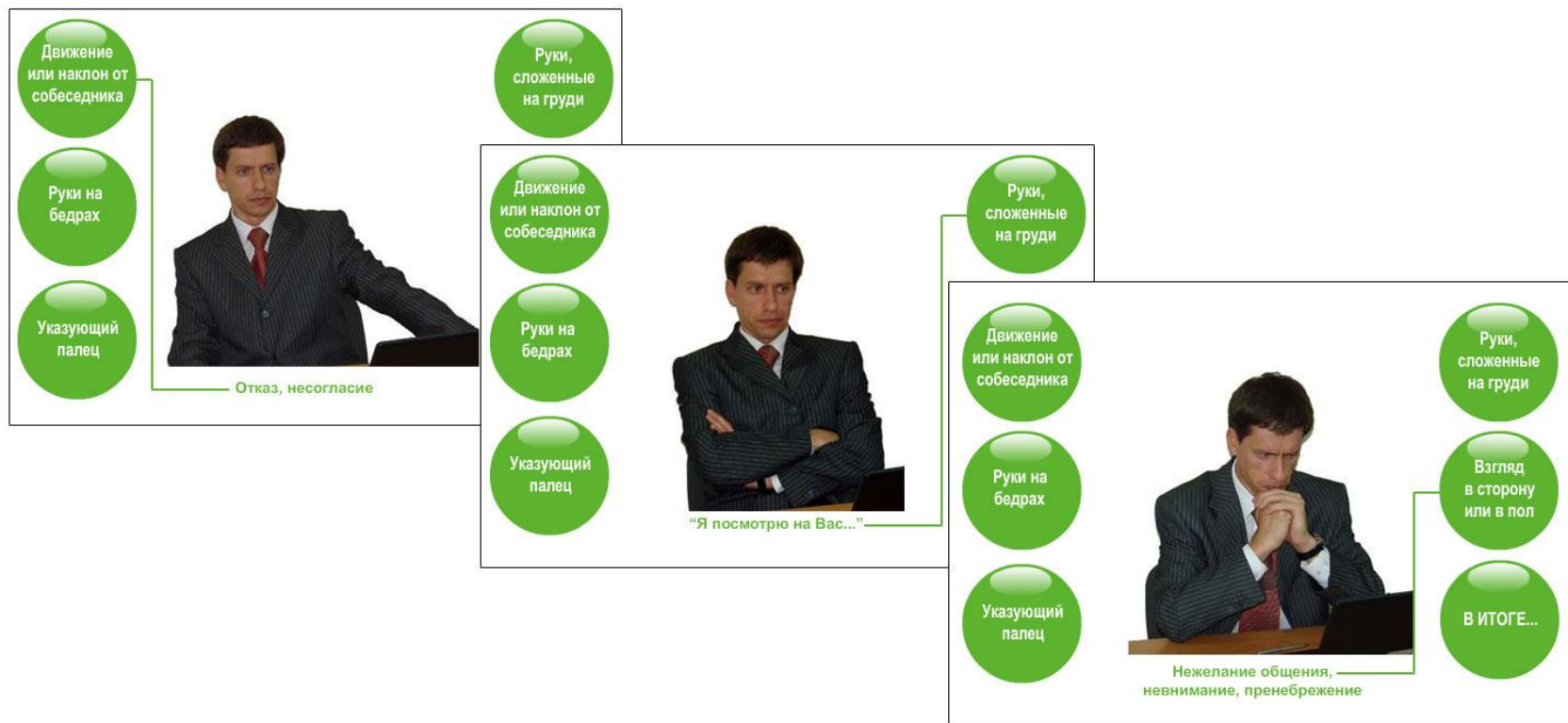
- Иерархическая диаграмма (до 20 элементов).
- Специфические смысловые диаграммы (не относящиеся к стандартным элементам).
- Схема-навигатор (всплывающие комментарии в схеме).



- 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?

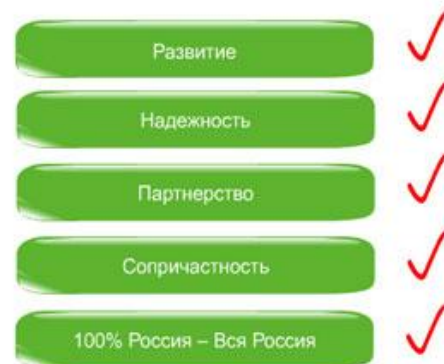
Дополнительные возможности:

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



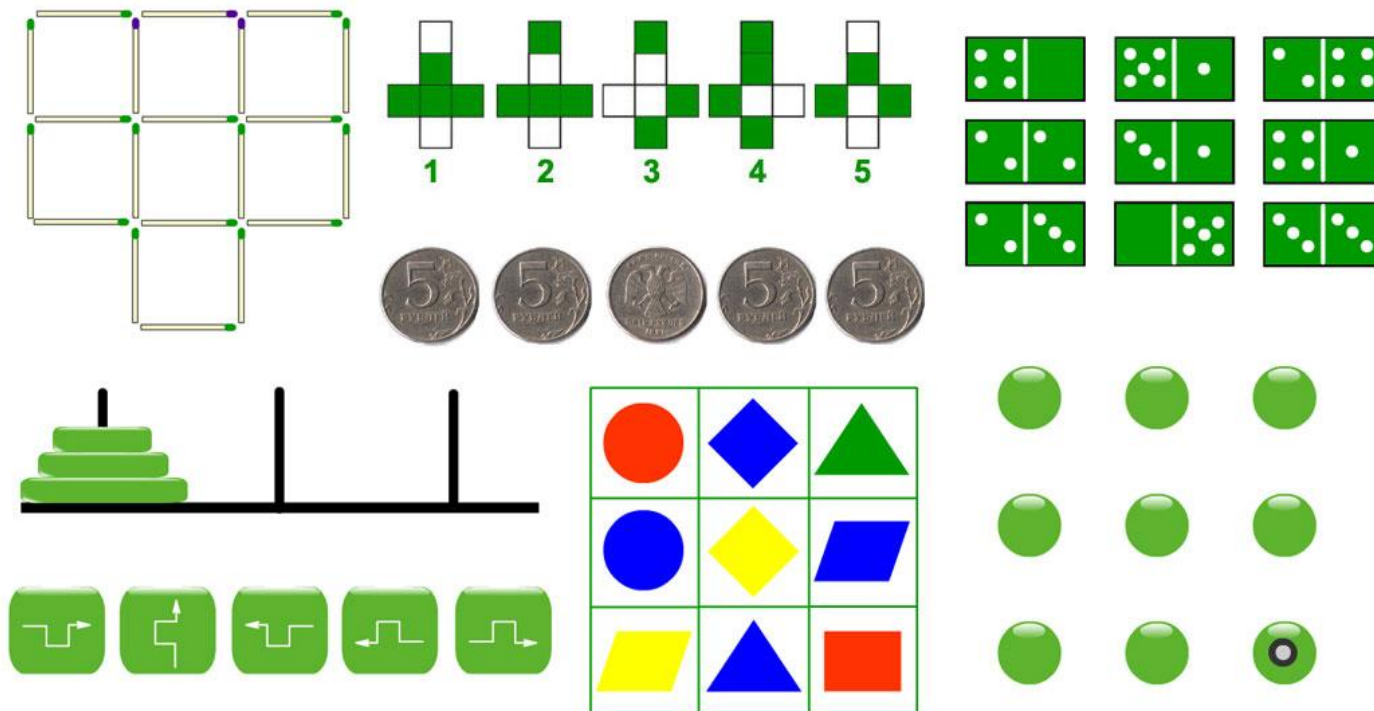
Дополнительные возможности:

- 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.

Реализованные проекты смешанного обучения



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!