

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Менеджмента непроизводственной сферы

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.02.01

"Технологии коучинга"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

Очная

Общая трудоемкость

3 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2024

Составители:*канд. гос. упр, доцент*_____
Н.П. Докторова*ассистент*_____
А.И. Яруничев**Рецензент:***канд. экон. наук, доцент*_____
Л.М. Деяева

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Технологии коучинга" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 2024-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы
Протокол от 05.04.2024 № 12

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канл.экон.навк. доцент. Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канл.экон.навк. доцент. Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование целостной системы знаний о теоретических основах, целях, принципах коучинга и готовности использовать методы и технологии коучинга в практической деятельности менеджера и в различных сферах жизнедеятельности человека.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

ознакомление обучающихся с основными положениями коучинга;
формирование теоретических знаний, способствующих решению научно-исследовательских и практических задач в области коучинга;
формирование у студентов целостной системы знаний об основах, категориях и принципах коучинга;
обучение обучающихся методам и технологиям коучинга применительно к практической деятельности менеджера;
развитие категориального, критического и аналитического мышления при изучении концептуальных основ различных подходов к основам и технологиям коучинга.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:

Б1.В.ДВ.02.01

1.3.1. Дисциплина "Технологии коучинга" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Общий менеджмент

1.3.2. Дисциплина "Технологии коучинга" выступает опорой для следующих элементов:

Управление производительностью и эффективностью в организациях

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-1.4: Способен разрабатывать и реализовывать комплекс мероприятий с использованием технологий коучинга для привлечения новых потребителей товаров (услуг)

Знать:

Уровень 1	основы коучинга и его применение в маркетинге и продажах
Уровень 2	методы разработки и внедрения мероприятий с использованием коучинг-технологий для привлечения новых клиентов
Уровень 3	методы оценки эффективности мероприятий и вносить коррективы для улучшения результатов

Уметь:

Уровень 1	применять основы коучинга в маркетинге и продажах
Уровень 2	применять методы разработки мероприятий с использованием коучинг-технологий для привлечения новых клиентов
Уровень 3	оценивать эффективность мероприятий и вносить коррективы для улучшения результатов

Владеть:

Уровень 1	пониманием принципов и методов коучинга и его применения в маркетинге и продажах
Уровень 2	навыками по разработке и реализации концепции мероприятий с применением коучинг-технологий для привлечения новых клиентов, включая планирование, проведение и оценку эффективности
Уровень 3	навыками анализа результатов мероприятий, выявления удачных и недостаточно эффективных аспектов для внесения коррективов и улучшения результатов

В результате освоения дисциплины "Технологии коучинга" обучающийся должен:

3.1	Знать:
	основные понятия и базовые принципы, лежащие в основе коучинга применительно к деятельности организаций различной сферы деятельности
3.2	Уметь:
	устанавливать контакт с сотрудником с позиций менеджера в роли коуча;
	использовать технологии коучинга для достижения желаемого результата в контексте общих целей организации
3.3	Владеть:
	практическими навыками применения коучинга с позиций менеджера с целью повышения эффективности деятельности организации в целом и сотрудников в частности;

	элементами психологических технологий восприятия личности другого, установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержки людей.
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Технологии коучинга" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Технологии коучинга" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Теоретические основы коучинга						
Тема 1.1. Введение в коучинг /Лек/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1	0	
Тема 1.1. Введение в коучинг /Сем зан/	4	4	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Введение в коучинг /Ср/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.5Л3.2 Э4	0	
Тема 1.2. Основы коучинга /Лек/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1	0	
Тема 1.2. Основы коучинга /Сем зан/	4	4	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Основы коучинга /Ср/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	

				Л2.3 Л2.5Л3.2 Э4		
Тема 1.3. НЛП и коучинг /Лек/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4Л3.1 Э1	0	
Тема 1.3. НЛП и коучинг /Сем зан/	4	4	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 3 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. НЛП и коучинг /Ср/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5Л3.2 Э4	0	
Тема 1.4. Структура коучинга /Лек/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4Л3.1 Э1	0	
Тема 1.4. Структура коучинга /Сем зан/	4	4	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 3 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Структура коучинга /Ср/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5Л3.2 Э4	0	
Раздел 2. Методы и технологии коучинга						
Тема 2.1. Технологии коучинга /Лек/	4	4	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Э1	0	
Тема 2.1. Технологии коучинга /Сем зан/	4	8	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Технологии коучинга /Ср/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.5Л3.2 Э4	0	
Тема 2.2. Формулировка целей коучинга /Лек/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4Л3.1 Э1	0	
Тема 2.2. Формулировка целей	4	4	ПКс-1.4	Л1.1	0	

коучинга /Сем зан/				Л1.2 Л2.2Л3.3 Э2 Э3		
Тема 2.2. Формулировка целей коучинга /Ср/	4	6	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5Л3.2 Э4	0	
Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга /Лек/	4	4	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4Л3.1 Э1	0	
Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга /Сем зан/	4	8	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 · 3 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга /Ср/	4	9	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 Э4	0	
Консультация /Конс/	4	2	ПКс-1.4	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины «Технологии коучинга» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины «Технологии коучинга» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
--	---------	----------	-------------------

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Чернецкий, В. Ю., Ободец, Я. В.	Технологии коучинга : учебное пособие (234 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л1.2	Белашева, И. В. И. В. Белашева, Д. А. Ершова, С. В. Нищитенко	Теория и практика коучинга: учебное пособие (курс лекций) (171 с.)	Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2020

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Данилина, Е. И., Горелов, Д. В., Маликова, Я. И.	Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник для бакалавров (208 с.)	Москва : Дашков и К, 2020
Л2.2	Иванова, С., Болдогоев, Д., Борчанинова, Э., Глотова, А., Жигилий, О.	Развитие потенциала сотрудников : Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : издание будет интересно владельцам бизнеса, руководителям и HR-менеджерам, а так же всем тем, кто ориентирован на профессиональный рост и карьеру (279 с.)	Москва : АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2020
Л2.3	Чегринцова, С. В.	Лидерство и командообразование в организации: учебное пособие (115 с.)	Тверь : Твер. гос.ун-т, 2020
Л2.4	В.В. Лоскутова	Технологии коучинга : конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (227 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	В.В. Лоскутова, А.И. Яруничев	Технологии коучинга: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (158 с.)	Донецк, ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024
ЛЗ.2	В.В. Лоскутова, А.И. Яруничев	Технологии коучинга: Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (28 с.)	Донецк, ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024
ЛЗ.3	В.В. Лоскутова А.И. Яруничев	Технологии коучинга: Методические рекомендации по проведению семинарских занятий обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроизводственной сферы") очной формы обучения	Донецк, ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
Э4	Международная академия коучинга	http://coacha.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Единая межведомственная информационно-статистическая система

Оценочный портал <http://www.ocenchik.ru/>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1.3-шаговая модель коучинга.
- 2.5-элементная система коучинга - «Коучинговая система Коучвилля».
- 3.АВС-техника.
- 4.Базовая структура коуч-сессии.
- 5.Базовое уравнение коучинга.
- 6.В каких измерениях модель «3D трансформация» создает преобразование в реальности участника коучинга?
- 7.В каких областях позволяет подтвердить свое профессиональное и личностное развитие концепция «3D коучинг»?
- 8.В чем заключается основная задача коучинговой программы?
- 9.Дайте определение понятию «коучинг».
- 10.Дайте определение целеполаганию.
- 11.Для чего используются модели CLEAR и PURE?
- 12.Для чего предназначена методика «360 градусов»?
- 13.История появления коучинга.
- 14.Как расшифровывается модель SMART?
- 15.Какая цель изучения дисциплины «Технологии коучинга»?
- 16.Какие модели для постановки целей вам известны?
- 17.Какие основные этапы процесса коучинга?
- 18.Какие результаты эффективности коучинга вы знаете?
- 19.Какие техники коучинга вы знаете?
- 20.Какими качествами коуча должен обладать менеджер?
- 21.Классификация коучинга.

22. Коучинговые программы.
23. Критерии оценки эффективности коучинга.
24. Ментальные карты.
25. Методика опроса 360 градусов.
26. Модель «3D трансформация».
27. Модель CLEAR.
28. Модель PURE.
29. Модель SCORE.
30. Модель SMART.
31. Модель Декартовых координат.
32. Модель нейробиологических уровней.
33. На что направлен процесс коучинга?
34. Назовите аналог модели SMART на русском языке?
35. Назовите основателей коучинга.
36. Назовите основные термины коучинга.
37. Назовите примеры 3х-шаговой модели коучинга.
38. НЛП и коучинг.
39. Основные результаты эффективности коучинга.
40. Основные типы вопросов, используемых в коучинге.
41. Охарактеризуйте виды коучинга.
42. Охарактеризуйте качества хорошего коуча.
43. Перечислите основные принципы коучинга.
44. Перечислите четыре эффективных результата коучинга, по причине которых модель «Coach 2» была создана.
45. По каким критериям оценивается эффективность коучинга?
46. Рефрейминг.
47. Сколько ключевых компетенций коуча разработаны Международной Федерацией Коучинга (ICF)?
48. Сколько элементов включает «Коучинговая система Коучвилля».
49. Способы мышления.
50. Теоретические положения, на которых базируются коучинг.
51. Техника CIGAR.
52. Техника GROW.
53. Техника I-GROW.
54. Техника OMRA.
55. Техника RE-GROW.
56. Техника трех измерений.
57. Фазы развития коучинга.
58. Философские и психологические основы коучинга.
59. Формула Бекхарда.
60. Чем отличается конечная цель от промежуточной рабочей цели?
61. Чем отличается коучинг от психотерапии?
62. Чем отличается коучинговая программа от тестового задания?
63. Что позволяет осуществить диагностика клиента для менеджера, использующего коучинговый подход?
64. Что такое SWOT-анализ и для чего этот метод используется?
65. Что такое конечные и промежуточные рабочие цели?
66. Что такое типология Майерс-Бриггс?
67. Что является ключевыми факторами на пути для достижения цели?

5.2. Темы письменных работ

1. История возникновения коучинга за рубежом.
2. Понятия, определения и виды коучинга.
3. Коучинг в современном мире.
 1. Тренинг в стиле коучинг.
 2. Философские и психологические основы коучинга.
 3. Основные принципы коучинга.
 4. Коучинг на рабочем месте
 5. Менеджер в роли коуча
1. История возникновения НЛП.
2. Методика формирования ментальных карт.
3. Сущность рефрейминга и его значение в коучинге.
4. Виды рефрейминга.

5.Методика формирования целей и критерии оценки целей.

6.Способы мышления.

1.Процесс коучинга.

2.Модель GROW.

3.Модель «Coach2».

1.Коучинг и NLP.

2.Карьерный коучинг.

1.Невербальные коммуникации в коуч-консультировании.

2.Коучинг-технологии в управлении персоналом предприятий.

3.НЛП нового поколения в коучинге.

1.Корпоративный коучинг.

2.Коучинг руководителей.

3.Коучинг как инструмент развития сотрудников организаций.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Технологии коучинга" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Технологии коучинга" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный/письменный опрос, доклад, мини-кейс, тестирование

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС».

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины осуществляется по следующим формам: лекции, семинарские занятия и самостоятельная (в том числе индивидуальная) работа обучающегося. Важным условием для освоения дисциплины в процессе занятий является ведение конспектов, освоение и осмысление терминологии изучаемой дисциплины. Материалы лекционных занятий следует своевременно подкреплять проработкой соответствующих разделов в учебниках, учебных пособиях, научных статьях и монографиях, в соответствии со списком основной и дополнительной литературы.

Дополнительная проработка изучаемого материала проводится во время семинарских занятий, в ходе которых анализируются и закрепляются основные знания, полученные по дисциплине. При подготовке к семинарским занятиям следует использовать основную и дополнительную литературу из представленного списка. На семинарских занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий. В рамках изучения учебной дисциплины необходимо использовать передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет. Целями самостоятельной работы обучающегося является:

систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений;

углубление и расширение теоретических знаний;

формирование умения использовать справочную литературу;

формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

развитие исследовательских умений.

Самостоятельная (в том числе индивидуальная) работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, в соответствии с Фондом оценочных средств дисциплины и содержит следующие задания:

для подготовки к устному опросу – изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции, изучение рекомендуемых литературных источников, конспектирование источников); для проведения контроля знаний по разделам учебной дисциплины – подведение промежуточных и текущих итогов;

Изучение дисциплины предполагает форму промежуточной аттестации – экзамен.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет менеджмента
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)

«Технологии коучинга»

Направления подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	«Менеджмент непроизводственной сферы»
Квалификация	БАКАЛАВР
Форма обучения	очная

Донецк
2024

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технологии коучинга» для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения

Разработчик:

декан, канд. гос. упр, доцент Н.П.Докторова
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрено на заседании
кафедры

менеджмента непроизводственной сферы

Протокол заседания кафедры от

05.04.2024

№ 12

дата

Заведующий кафедрой

Е.В. Тарасова
(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю) «Технологии коучинга»

1.1. Основные сведения о дисциплине (модулю)

Таблица 1.1

Характеристика дисциплины (модуля)
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	Бакалавриат
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки	«Менеджмент непроизводственной сферы»
Количество разделов дисциплины	2
Часть образовательной программы	Формируемая участниками образовательных отношений (Б1.В.ДВ.02.01)
Формы контроля	Устный опрос, тестовые задания, мини кейс, реферат, доклады, научная составляющая
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	4
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная работа:	56
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	36
Консультации	2
Самостоятельная работа	25
Контроль	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Экзамен

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 1.2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ПКс-1 Способен формировать возможные решения на основе разработанных для них целевых показателей	ПКс - 1.4. Способен разрабатывать и реализовывать комплекс мероприятий с использованием технологий коучинга для привлечения новых потребителей товаров (услуг)	Знать: 1. основы коучинга и его применение в маркетинге и продажах 2. методы разработки и внедрения мероприятий с использованием коучинг-технологий для привлечения новых клиентов 3. методы оценки эффективности мероприятий и вносить коррективы для улучшения результатов	ПКс-1.4 З-1 ПКс-1.4 З-2 ПКс-1.4 З-3
		Уметь: 1. применять основы коучинга в маркетинге и продажах 2. применять методы разработки мероприятий с использованием коучинг-технологий для привлечения новых клиентов 3. оценивать эффективность мероприятий и вносить коррективы для улучшения результатов	ПКс-1.4 У-1 ПКс-1.4 У-2 ПКс-1.4 У-3
		Владеть: 1. пониманием принципов и методов коучинга и его применения в маркетинге и продажах 2. навыками по разработке и реализации концепции мероприятий с применением коучинг-технологий для привлечения новых клиентов, включая планирование, проведение и оценку эффективности 3. навыками анализа результатов мероприятий, выявления удачных и недостаточно эффективных аспектов для внесения коррективов и улучшения результатов	ПКс-1.4 В-1 ПКс-1.4 В-2
			ПКс-1.4 В-3

Таблица 1.3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Теоретические основы коучинга				
1.	Тема 1.1. Введение в коучинг	4	ПКс-1.4	Устный опрос, доклад, мини-кейс, доклад
2.	Тема 1.2. Основы коучинга	4	ПКс-1.4	Устный опрос, доклад, мини-кейс, реферат
3.	Тема 1.3. НЛП и коучинг	4	ПКс-1.4	Устный опрос, мини-кейс, тестирование
4.	Тема 1.4. Структура коучинга	4	ПКс-1.4	Устный опрос, контроль знаний по разделу 1 (письменный опрос, тестирование)
Раздел 2. Методы и технологии коучинга				
5.	Тема 2.1. Технологии коучинга	4	ПКс-1.4	Устный опрос, доклад, мини-кейс, научная составляющая доклад
6.	Тема 2.2. Формулировка целей коучинга	4	ПКс-1.4	Устный опрос, доклад, мини-кейс, реферат
7	Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга	4	ПКс-1.4	Устный опрос, доклад, контроль знаний по разделу 2 (письменный опрос, тестирование),

РАЗДЕЛ 2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ТЕХНОЛОГИИ КОУЧИНГА»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся. В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной

инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Таблица 2.1

Распределение баллов по видам учебной деятельности (балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания						
	СЗ		Всего за тему	КЗР	Д (СР)	Р (ИЗ)	НС
	УО	МК					
Р.1.Т.1.1	3	3	6	10	4	10	10
Р.1.Т.1.2	3	3	6				
Р.1.Т.1.3	3	3	6	10	4	10	
Р.1.Т.1.4	3	3	6				
Р.2.Т.2.1	3	3	6				
Р.2.Т.2.2	3	3	6				
Р.2.Т.2.3	3	3	6				
Итого: 1006	21	21	42	20	8	20	10

СЗ – семинарское занятие;

УО – устный опрос;

МК – мини-кейс

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат;

СР – самостоятельная работа обучающегося;

Д – доклад (сообщение);

ИЗ – индивидуальное задание.

2.1. Оценивание устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценивания устных ответов на контрольные вопросы для самоподготовки и описание шкалы оценивания представлены в табл. 2.2.

Таблица 2.2

Оценивание самостоятельной работы обучающихся
(в том числе, ответов на контрольные вопросы для самоподготовки)

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Обучающийся: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности.
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «Отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к устному опросу по темам дисциплины</i>
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОУЧИНГА	
Тема 1.1. Введение в коучинг	1. Что такое коучинг? 2. Истоки коучинга. 3. Назовите участников коучингового процесса. 4. Что относится к философским и психологическим основам коучинга? 5. Кто является основоположником коучинга? 6
	. Какие существуют виды коучинга?
Тема 1.2. Основы коучинга	1. Чем отличается коучинг от наставничества? 2. Назовите теоретические положения, на которых базируется коучинг. 3. Какие выделяют принципы коучинга? 4. Перечислите основные этапы процесса коучинга. 5. Что такое средний уровень мотивации? 6. Какие типы вопросов применяются в коучинге? 7. Объясните, в чем заключается смысл базового уравнения коучинга? 8. В чем заключается особенность управленческого подхода менеджера, который в организации выступает в роли коуча?

Тема 1.3. НЛП и коучинг	1. Что такое нейролингвистическое программирование? 2. Назовите основоположников НЛП. 3. Охарактеризуйте технику ментальных карт. 4. Кто предложил использование модели ROLE? 5. Для чего необходима модель SCORE? 6. В чем заключается смысл модели TOTE? 7. Какие разновидности рефрейминга вы знаете? 8. Что такое пирамида Дитлса? 9. Перечислите критерии хорошо сформулированного результата. 10. Для чего предназначена метапрограмма «Способы мышления»? 11. Назовите модель НЛП, которая помогает представить, как сложится ситуация при принятии того или иного решения
Тема 1.4. Структура коучинга	1. Что такое коуч-сессия? 2. Какие выделяют этапы базовой структуры коуч-сессии? 3. Назовите наиболее известные техники/методики в коучинге. 4. Какие этапы выделяют в модели GROW? 5. Из каких этапов состоит модель OMRA?
РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ КОУЧИНГА	
Тема 2.1. Технологии коучинга	1. Что такое «Коучинговая система Коучвилля»? 2. Сколько выделяется основных элементов в «Коучинговой системе Коучвилля»? 3. Назовите примеры 3х -шаговой модели коучинга. 4. Чем отличается коучинговая программа от тестового задания? 5. В чем заключается основная задача коучинговой программы?
Тема 2.2. Формулировка целей коучинга	1. Что такое цель? 2. Дайте определение термину целеполагание. 3. Что такое конечные и промежуточные рабочие цели? 4. В чем заключается суть «хорошего» коучинга? 5. Какие используются модели для эффективной постановки цели? Дайте подробную характеристику модели SMART
Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга	1. Для чего используется типология Майерс – Бриггс? 2. Что такое количественные и качественные критерии оценки эффективности коучинга? 3. Чем должен обладать коуч для проведения эффективной коуч сессии? 4. Что относится к качествам хорошего коуча? 5. В чем заключается суть «хорошего» коучинга? 6. Назовите пять основных описываемых результатов эффективности коучинга.

2.2. Оценивание самостоятельной работы обучающихся

Одной из форм самостоятельной работы является подготовка обучающимся докладов (по

каждой теме из двух разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины), согласно перечню предложенных тем.

Критерии оценивания самостоятельной работы и описание шкалы оценивания представлены в табл. 2.3

Таблица 2.3

Оценивание индивидуальной работы обучающихся (докладов)

Максимальное количество баллов	Критерии
4	Доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента (7 минут).
3	Представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.
2	Представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление не сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий излагает материал, аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории,
1	Обучающийся демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.
0	Доклад не подготовлен либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОУЧИНГА

Тема 1.1. Введение в коучинг

1. История возникновения коучинга за рубежом.
2. Понятия, определения и виды коучинга.
3. Коучинг в современном мире.

Тема 1.2. Основы коучинга

- 1.Тренинг в стиле коучинг.
- 2.Философские и психологические основы коучинга.
- 3.Основные принципы коучинга.
- 4.Коучинг на рабочем месте
- 5.Менеджер в роли коуча

Тема 1.3. НЛП и коучинг

- 1.История возникновения НЛП.
- 2.Методика формирования ментальных карт.
- 3.Сущность рефрейминга и его значение в коучинге.
- 4.Виды рефрейминга.
- 5.Методика формирования целей и критерии оценки целей.
- 6.Способы мышления.

Тема 1.4. Структура коучинга

- 1.Процесс коучинга.
- 2.Модель GROW.
- 3.Модель «Coach2».

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ КОУЧИНГА

Тема 2.1. Технологии коучинга

- 1.Коучинг и NLP.
- 2.Особенности VIP-коучинга.
- 3.Карьерный коучинг.

Тема 2.2. Формулировка целей коучинга

- 1.Невербальные коммуникации в коуч-консультировании.
- 2.Коучинг-технологии в управлении персоналом предприятий.
- 3.НЛП нового поколения в коучинге.

Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга

- 1.Корпоративный коучинг.
- 2.Коучинг руководителей.
- 3.Коучинг как инструмент развития сотрудников организаций.

2.3. Оценивание результатов тестовых заданий

В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование.

Критерии оценивания результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины.

Уровень выполнения текущих тестовых заданий по разделам дисциплины оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ, – 1 балл.

Оценка соответствует следующей шкале (табл. 2.4).

Таблица 2.4

Оценивание результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины

Баллы	% правильных ответов
10-8	80-100
7-6	65-79,9
5-4	50-64,9
3-2	менее 50
1	менее 40

**ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО
РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ:**

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОУЧИНГА

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

Задание 1. Коучинг - это раскрытие потенциала человека с целью:

- А) минимального повышения его эффективности
- Б) максимального повышения его эффективности
- В) максимального понижения его эффективности
- Г) ни один из вышеперечисленных

Задание 2. Коучинг - это то же, что наставничество на производстве во времена Стаханова?

- А) да
- Б) нет
- В) не совсем, но похоже
- Г) не знаю

Задание 3. Коучинг - это тот же тренинг, но на рабочем месте?

- А) да
- Б) нет
- В) не совсем, но похоже
- Г) не знаю

Задание 4. Специалиста, проводящего «коучинговый» - процесс называют:

- А) кучер
- Б) коучируемый
- В) коуч
- Г) ни один из вышеперечисленных

Задание 5. К философским и психологическим основам коучинга относятся:

- А) сократовские методы диалога
- Б) психоаналитическая теория З. Фрейда, А. Адлера, К. Юнга
- В) клиент-центрированный подход К. Роджерса
- Г) гуманистический подход в психотерапии А. Маслоу
- Д) все вышеперечисленные

Задание 6. К основоположникам коучинга относятся:

- А) Тимоти Голви
- Б) Джон Уитмор
- В) Томас Дж. Леонард
- Г) все вышеперечисленные

Задание 7. В коучинге больше заинтересован ученик, чем тот, кто проводит коучинг?

- А) да
- Б) нет
- В) оба
- Г) не знаю

Задание 8. Коучинг - это разбор прошлых ошибок?

- А) да
- Б) нет
- В) не совсем, но похоже
- Г) не знаю

Задание 9. Какую технику коучинга разработал Джон Уитмор?

- А) GROW
- Б) ПРАВДА
- В) OMRA
- Г) VALOR

Задание 10. Чем занимается наставник?

- А) развивает у участников умения, знания
- Б) доводит определенные навыки работы до автоматизма
- В) фокусируется на прошлых ошибках и переживаниях
- Г) передает существующие знания и профессиональные навыки

Задание 11. К теоретическим положениям, на которых базируется коучинг, относится:

- А) НЛП, теория систем
- Б) радикальный конструктивизм, андрагогика
- В) провокативный подход
- Г) все вышеперечисленные

Задание 12. Принцип «Т» - это вопросы от общего к частному?

- А) да
- Б) нет
- В) не совсем, но близко к тому
- Г) не знаю

Задание 13. Альтернативные вопросы содержат в себе варианты ответов?

- А) да
- Б) нет
- В) не совсем, но близко к тому
- Г) не знаю

Задание 14. Кого относят к истокам развития и возникновения НЛП?

- А) Ричард Бендлер
- Б) Джон Гриндер
- В) Грегори Бейтсон
- Г) ни один из вышеперечисленных

Задание 15. Согласно классификации Б.С. Братуся, сколько этапов развития личности происходит по принципу иерархичности развития?

- А) один
- Б) два
- В) три
- Г) четыре

Задание 16. Кто предложил базовое уравнение коучинг

- А) формулу эффективности?
- А) Джон Уитмор
- Б) Тимоти Голви

- В) Томас Дж. Леонард
- Г) Майл Дауни

Задание 17. Появление НЛП приходится на:

- А) начало 90-х гг. в РФ
- Б) середину 70-х гг. в США
- В) конец 80-х гг. в Японии
- Г) 50-60-е гг. в Германии

Задание 18. Три кита коучинга - это:

- А) стремление, желание, ценности
- Б) цели, убеждения, доверие
- В) доверие, ценности, стремление
- Г) ценности, убеждения, цели

Задание 19. Ментальные карты используются для:

- А) определения наиболее выгодного и правильного пути решения личных проблем человека
- Б) создания, визуализации и структуризации идей
- В) создания путём игры непринуждённой обстановки и выявления скрытых желаний клиента
- Г) поиска на карте своего жизненного пути

Задание 20. Ментальные карты:

- А) клиенты берут у коуча в пользование на сессии
- Б) заказываются клиентами в специализированных организациях
- В) рисуются коучем для каждого клиента в отдельности, исходя из его целей и желаний
- Г) клиент самостоятельно рисует их от руки или в компьютерных программах

Задание 21. Термин «модель ROLE» был предложен:

- А) Робертом Дилтсом в 1987 г.
- Б) Джоном Гриндером в 1987 г.
- В) Тоддом Эпштейном в 1978 г.
- Г) Джоном Миллером в 1966 г.

Задание 22. К факторам, определяющим аббревиатуру SCORE, относятся:

- А) симптомы, польза, реакция, ресурсы, эффект
- Б) слияние, социум, организация, ресурсы, эффект
- В) симптомы, причины, результат, ресурсы, эффект
- Г) структура, скорость, образование, результат, эффект

Задание 23. Рефрейминг – это:

- А) способ изменить свою жизнь
- Б) смена точки зрения
- В) техника визуализации мышления
- Г) выбор и определение главных целей

Задание 24. На вершине пирамиды логических уровней находится:

- А) поведение
- Б) миссия
- В) способности
- Г) окружение

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ КОУЧИНГА

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

Задание 1. Основная цель коучинга -это:

- А) повышение настроения
- Б) повышение эффективности
- В) повышение количества визитов
- Г) повышение заработной платы у коуча

Задание 2. К философским и психологическим основам коучинга относятся:

- А) сократовские методы диалога
- Б) психоаналитическая теория З. Фрейда, А. Адлера, К. Юнга
- В) клиент-центрированный подход К. Роджерса
- Г) гуманистический подход в психотерапии А. Маслоу Д) все вышеперечисленные

Задание 3. Процесс коучинга направлен:

- А) на изменения в уме
- Б) на изменения в жизни
- В) на изменения в уме и на изменения в жизни
- Г) ни один из вышеперечисленных

Задание 4. «Коучинговую систему Коучвилля» разработал:

- А) Тимоти Голви
- Б) Милтон Эриксон
- В) Томас Дж. Леонард
- Г) Джон Уитмор

Задание 5. Как еще называется «Коучинговая система Коучвилля»?

- А) 3 х -шаговая модель коучинга
- Б) 2 х -шаговая модель коучинга
- В) 5 ти -элементная система коучинга
- Г) 6 ти -элементная система коучинга

Задание 6. Сколько элементов включает «Коучинговая система Коучвилля»?

- А) два
- Б) три
- В) четыре
- Г) пять

Задание 7. Кем была разработана 3х -шаговая модель коучинга?

- А) британскими коучами
- Б) американскими коучами
- В) канадскими коучами
- Г) российскими коучами

Задание 8. Сколько пунктов содержится в каждом из пяти элементов «Коучинговой системы Коучвилля»?

- А) 5
- Б) 10
- В) 15
- Г) 20

Задание 9. Выберите правильный вариант 3х -шаговой модели коучинга:

- А) «что-где-когда»
- Б) «кому-зачем-почему»
- В) «кто-что-как»
- Г) «пришел-увидел-победил»

Задание 10. «Коучинговые программы» были разработаны:

- А) британскими коучами
- Б) американскими коучами
- В) канадскими коучами
- Г) российскими коучами

Задание 11. По данным Джона Уитмора суть хорошего коучинга заключается в формировании:

- А) осознанности и безответственности
- Б) безнаказанности
- В) осознанности и ответственности
- Г) восприятия безответственности

Задание 12. Осознанность и ответственность проявляется с помощью:

- А) ответов
- Б) вопросов
- В) эффективных вопросов
- Г) ни один из вышеперечисленных

Задание 13. Для краткосрочных целей характерно:

- А) положение в будущем
- Б) положение здесь и сейчас
- В) положение в прошлом
- Г) ни один из вышеперечисленных

Задание 14. Для долгосрочных целей характерно:

- А) положение в будущем
- Б) положение здесь и сейчас
- В) положение в прошлом
- Г) ни один из вышеперечисленных

Задание 15. Термин SMART впервые был введен и популяризирован:

- А) Тимоти Голви
- Б) Милтоном Эриксоном
- В) Томасом Дж. Леонардом
- Г) Питером Друкером

Задание 16. Термин SMART это:

- А) антоним
- Б) синоним
- В) акроним
- Г) омоним

Задание 17. Самая известная и популярная модель, используемая для целеполагания это:

- А) ПРАВДА
- Б) OMRA
- В) SMART
- Г) VALOR

Задание 18. Сколько основных критериев включает модель SMART?

- А) три
- Б) четыре
- В) пять
- Г) шесть

Задание 19. Для эффективной постановки цели используют:

- А) SMART
- Б) CLEAR
- В) PURE
- Г) все вышеперечисленные

Задание 20. Для достижения желаемого результата в коучинге необходимо правильно ставить:

- А) тему
- Б) цели
- В) задачи
- Г) выводы

Задание 21. Выберите один из главных принципов, который по данным Джона Уитмора необходим для хорошего коучинга:

- А) взаимосвязи
- Б) сопротивления
- В) осознанности и ответственности
- Г) иерархичности развития

Задание 22. Сколько выделяется шкал (дескрипторов), по которым исследуется личность, согласно типологии личности Майерс – Бриггс:

- А) три
- Б) четыре
- В) пять
- Г) шесть

Задание 23. Сколько основных пунктов выделяется в коучинговой программе «Clean sweep»?

- А) три
- Б) четыре
- В) пять
- Г) шесть

2.4. Критерии оценивания результатов мини-кейса

На семинарских занятиях обязательной формой контроля уровня сформированных компетенций является решение мини-кейсов, направленных на формирования практических навыков обучающихся.

Показатели и критерии оценки ситуационной задачи представлены в табл.2.5

Показатели и критерии оценки мини-кейсов

Максимальное количество баллов	Критерии оценки
3	задание выполнено, сделаны в целом корректные выводы;
2	ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественные механические ошибки или описки, несколько искажившие логическую последовательность ответа.
1	допущены серьезные ошибки логического и фактического характера, выводы отсутствуют;
0	содержание задания не осознано, продукт неадекватен заданию.

МИНИ-КЕЙСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОУЧИНГА

Тема 1.1. Введение в коучинг

Мини-кейс к теме 1.1.

Представим человека, которому по тем или иным причинам необходимо поменять стиль одежды, имидж. Он может обратиться:

- 1 – к продавцу одежды в магазине
- 2 – к стилисту
- 3 – к коучу
- 4 – к стилисту, а затем к коучу

Задание:

Выберите один из вариантов ответа и обоснуйте все его преимущества и недостатки по отношению к другим вариантам.

Тема 1.2. Основы коучинга

Мини-кейс к теме 1.2.

Задание: Определите потенциальный уровень мотивации сотрудников (высокий, средний - выше среднего, средний - ниже среднего, низкий), которые на интервью рассказали следующее о своей учебе в школе.

А. Учился я хорошо. По тем предметам, которые мне были интересны, были четверки, пятёрки. По тем предметам, которые мне были неинтересны, получалось поразному.

Б. Я всегда была лучшей. Чтобы получить отличные оценки по физкультуре, которую я терпеть не могла, я год бегала по утрам.

В. Я еще в средней школе понял, что я гуманитарий. Поэтому по математике я учился по принципу «чтобы не два».

Г. В университет я приходил даже не за тем, чтобы учиться. Тусовка! Атмосфера!

Но учился я всегда хорошо, выше среднего. Терпеть не могу быть хуже других!

Д. Драм кружок, кружок по фото и еще плясать охота. На учебу времени не всегда хватало. Но в институт я поступил.

Тема 1.3. НЛП и коучинг

Мини-кейс к теме 1.3.

Вы являетесь главным бухгалтером организации. Ваша подчиненная - бухгалтер Раиса – постоянно игнорирует Ваши оперативные указания, нечетко выполняет порученные задания, работает ниже своих возможностей.

Последнее ее упущение привело к невыполнению квартального плана подразделения. До Вашего прихода в эту организацию она претендовала на Ваше место, но не была назначена по

причине конфликтности. Работой в организации она дорожит, так как зарплата – единственный источник ее доходов, и она воспитывает дочь без мужа. Перевести в другие подразделения по специальности бухгалтер ее нельзя.

Задание: Как Вы поступите с Раисой?

1. Примените меры дисциплинарного воздействия для ее последующего увольнения.

2. В интересах дела попытаетесь вызвать ее на откровенный разговор, выяснить мотивы ее поведения и договориться о прекращении конфликта.

3. Напишите докладную записку на Раису о лишении ее квартальной премии и понижении должностного оклада.

4. Обратитесь к сотрудникам бухгалтерии с просьбой поговорить с Раисой.

5. Примете иное решение. Какое? Тема 1.4. Структура коучинга Мини-кейс к теме 1.4.

Наталья – блестящий директор по маркетингу, обладает большим весом и уважением в компании. За отличные результаты она получила повышение до руководителя бизнес-подразделения и управляет уже не только маркетингом, но и продажами и финансами. К сожалению, привычные «семейные» взаимоотношения с коллективом, которые помогали ей в небольшом отделе, мешают в новых условиях. Наталья решает использовать противоположные, излишне жесткие приемы руководства. Атмосфера в подразделении сгущается.

Задание: Как бы вы решили сложившуюся ситуацию, будучи в роли её руководителя:

1– похвалил бы Наталью за жесткие приемы руководства

2– посоветовал бы проконсультироваться с руководителем бизнес-подразделения от компании-партнера

3– пригласил бы Наталье коуча

4– посоветовал бы обратиться к психологу или психиатру

Выберите один из вариантов ответа и обоснуйте все его преимущества и недостатки по отношению к другим вариантам.

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ КОУЧИНГА

Тема 2.1. Технологии коучинга

Мини-кейс к теме 2.1.

В команде у Василия два новых сотрудника. Жанна имеет опыт работы в продажах в другой фирме 3 года. Алексей – новичок в профессии. Василий взял Жанну на работу благодаря хорошим рекомендациям с предыдущей работы – не придется долго обучать. Но если через полгода Алексей продолжает показывать прогресс, быстро и с энтузиазмом учится, задает вопросы, работает пусть немного примитивно, но правильно, то Жанна объяснения и замечания Василия воспринимает не очень позитивно, всем своим видом показывая, что и так все знает. Когда Василий предлагает провести визит сам, чтобы показать пример соответствия требованиям, она удивляется, хотя ее навыки пока не идеальны. Она же должна это сама видеть и понимать! Василий зарекается брать на работу людей с опытом в другой компании. Правильно говорят: научить легче, чем переучить.

Задание: Объясните, в чем заключается ошибка Василия?

Тема 2.2. Формулировка целей коучинга

Мини-кейс к теме 2.2.

В команде Василия шесть сотрудников. Три опытных сотрудника со стажем работы более трех лет. Из них две «звезды» с очень хорошими результатами и один сотрудник со средними результатами. А также в команде три новичка, два из них на испытательном сроке, только что вернулись с вводного тренинга, причем один из них имеет опыт работы в аналогичной должности в другой фирме, а один работает около шести месяцев и уже показывает стабильные результаты.

Задание: Определите инструмент развития каждого сотрудника:

А) тренинг;

Б) наставничество;

В) коучинг основных навыков;

Г) коучинг продвинутых навыков. 2 «звезды» –

1 «стабильный сотрудник с опытом» – 1 новый сотрудник без опыта работы – 1 новый сотрудник с опытом работы –

1 новый сотрудник, который работает в компании шесть месяцев –

Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга

Мини-кейс к теме 2.3.

В начале визита к ВИП-клиенту (пришлось подождать у кабинета более сорока минут) сотрудник напоминает о договоренностях о проведении ознакомительного круглого стола в одном из филиалов клиента с целью более активного продвижения продукции компании, спрашивает, удалось ли тому выбрать дату. Клиент недовольно отвечает, что пока не было времени, аврал перед закрытием месяца. Сотрудник переходит к small talk и осведомляется, в целом, как дела? Клиент отвечает односложно. Сотрудник задает клиенту риторический вопрос о том, заинтересован ли тот в увеличении продаж продукции компании сотрудника. Не дожидаясь ответа, он добавляет, что тогда тот наверняка заинтересуется и новым предложением, которое вступит в силу в следующем квартале. Клиент безмолвствует. Сотрудник спрашивает, сколько он планирует закупить продукции данной категории и планирует ли увеличивать долю его продуктов? Клиент предлагает встретиться через пару месяцев, когда у него будет больше времени, да и предложение станет более актуальным.

Задание: Определите, что сотрудник сделал неправильно и в чем заключаются его ошибки по отношению к клиенту?

2.5. Оценивание индивидуальной работы (рефератов).

Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у обучающихся аналитического, творческого мышления.

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично (10-8 баллов)	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно
Хорошо (7-5 баллов)	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Удовлетворительно (4-2 балла)	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно (0-1 балл)	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный 22 исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОУЧИНГА

- 1.История возникновения коучинга.
- 2.Разнообразие определений коучинга.
- 3.Особенности коучинга как подхода.
- 4.Эффективность коучинга.
- 5.Области применения коучинга.
- 6.Причина быстрого роста популярности коучинга в мире.
- 7.Особенности и перспективы развития коучинга в России.
- 8.Философия коучинга.
- 9.Психологические корни коучинга.
- 10.Коучинг, тренерство, психотерапия, консалтинг, наставничество – общее и различия.
- 11.Идеология коучинга.
- 12.Направления корпоративного коучинга.
- 13.Бизнес-коучинг: виды и особенности.
- 14.Онтологический коучинг.
- 15.Личный коучинг: виды и особенности.
- 16.Дистанционный коучинг.
- 17.Виды, особенности, длительность обучения коучингу в мире, в России.
- 18.Коуч-менеджмент.
- 19.ВИП-коучинг.
- 20.Бизнес-консультирование.
- 21.Принцип роста и изобилия в коучинге.
- 22.Принцип коммуникации в коучинге.

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ КОУЧИНГА

- 23.Модели компетенций: предназначение, технология и методы разработки
- 24.Причины сопротивления оценке среди сотрудников. Роль менеджера по персоналу в снижении сопротивления
- 25.Показатели эффективности корпоративной культуры
- 26.Специфика мотивации топ-менеджеров компании
- 27.Лояльность и корпоративная приверженность сотрудников
- 28.Мероприятия по адаптации нового сотрудника (на примере конкретной организации).
- 29.Методы формирования позитивного имиджа службы персонала патологии.
- 30.Организация службы персонала в условиях реформирования организации. Признаки организационной

31. Организация службой персонала мероприятий в ситуации оптимизации численности персонала. Стратегия поведения сотрудников кадрового органа Связь удовлетворенности трудовой жизнью

32. Оценивание научной составляющей

2.6. Оценивание научной составляющей

К общим критериям оценивания научной составляющей (научной статьи, тезисов доклада) относятся следующие: уровень постановки исследовательской проблемы; актуальность и оригинальность темы работы, ее практическая и/или теоретическая значимость; логичность доказательства (рассуждения); корректность в использовании литературных источников; количество проанализированных источников литературы по теме; глубина исследования; соответствие оформления работы общепринятым требованиям для научных трудов.

Максимальное количество баллов		Критерии
Научная статья	Тезисы доклада	
10	5	Выставляется обучающемуся, если работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно. Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования. Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет несущественной информации, перегружающей текст ненужными
		подробностями. Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику. Список литературы охватывает все основные источники по данной теме, доступные обучающемуся. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.

8	4	Выставляется обучающемуся, если работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающие тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов). Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны. В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть несущественная информация, перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть. Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.). Список литературы имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы. Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна. Работа в целом соответствует требованиям, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.
6	3	Выставляется обучающемуся, если работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения. Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная», не представляющая истинного интереса для науки. В работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет. Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях. Список литературы представлен 1-2 источниками. Работа строится на основе одного серьёзного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация. Работа имеет некую структуру, но нестрогую, требования к оформлению выдержаны частично.
0	0	Выставляется обучающемуся, если работа репродуктивного характера – присутствует лишь информация из других источников, нет обобщений, нет содержательных выводов. Тема всем известная, изучена подробно, в литературе освещена полно. При этом автор не сумел показать, чем обусловлен его выбор кроме субъективного интереса, связанного с решением личных проблем или любопытством. Работа представляет собой бессистемное изложение того, что известно автору по данной теме. В работе практически нет ссылок на авторов тех или иных точек зрения, которые местами могут противоречить друг другу и использоваться не к месту. Нет списка литературы. Работа поверхностна, иллюстративна, источники в основном имеют популярный характер. Оформление носит абсолютно случайный характер, обусловленный собственной логикой автора.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (НАУЧНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

1. Краткая история зарубежного и отечественного коучинга.
2. Инструментарий коуча.
3. Внутренние ресурсы и мотивация человека.
4. Самокоучинг.
5. Трансформационный коучинг.
6. Коучинг и создание атмосферы развития.
7. Эффективные техники коучинга.
8. Философия коучинга.
9. Индивидуальное бизнес-консультирование.
10. Преобразование организации путем индивидуального и организационного выравнивания относительно намеченных целей.
11. Эффективный коучинг.
12. Установление целей и правильная формулировка результатов.
13. Управление внутренними результатами.
14. Перекрестное отображение ресурсов и обеспечение высококачественной обратной связи.
15. Область и сфера применения коучинга.
16. Сила вопроса или сила указания.
17. Стили коучинга (директивный коучинг, недирективный коучинг).
18. Уровни поддержки обучения и изменения в коучинге (руководство и опека, коучинг, обучение, менторство, спонсорство, пробуждение).
19. Хорошо сформулированные цели как инструментальный коучинг.
20. Инструментарий коучинга: обратная связь и развитие способностей.
21. Сравнительный анализ и «перекрестное картование».
22. Саморазвитие и индивидуальное консультирование.
23. Командообразование.
24. Управление эффективностью работы.
25. Совместное обучение. Процесс совместного обучения.
26. Основные позиции восприятия в коммуникации и взаимоотношениях.
27. Коучинг как «подслушивание» чужого мыслительного процесса.
28. Транспонирование - главный прием коуч-консультанта.
29. Использование транспонирования для выявления внутренних проблем.
30. Коучинг как беседа о мобильности.
31. Беседа об осознании.
32. Беседа о выборе. Беседа о доверии. Функции коуч-консультанта во внутренней игре.
33. Блок приемов коуч-консультанта по методу внутренней игры.
34. Обратная связь.
35. Коучинг для руководителей как способ самоорганизации.
36. Цели и функции Международной Федерации Коучинга.
37. Кодекс чести коучера.
38. Формат пробуждения к свободе.
39. Двойные связи. Выход из двойных связей.
40. Создание позитивной двойной связи.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОУЧИНГА

Тема 1.1. Введение в коучинг

1. Что такое коучинг и чем он отличается от менторства и терапии?
2. Какие цели ставятся перед коучингом как видом консультирования?
3. Какие принципы лежат в основе коучинга?
4. Кто может быть клиентом в коучинге?
5. Какие направления и виды коучинга существуют?

Тема 1.2. Основы коучинга

6. Какие ключевые компетенции должен иметь профессиональный коуч?
7. Какова роль активного слушания в процессе коучинга?
8. В чем заключается концепция партнерства в коучинге?
9. Что означает принцип "вера в потенциал клиента"?
10. Какие этапы включает коучинговый процесс?

Тема 1.3. НЛП и коучинг

11. Что такое НЛП и как оно используется в коучинге?
12. Какие основные техники НЛП применяются в коучинговой практике?
13. Каковы принципы работы с убеждениями клиента в рамках НЛП?
14. Что означает калибровка в НЛП и зачем она коучу?
15. Как НЛП помогает в формировании и достижении целей?

Тема 1.4. Структура коучинга

16. Какие основные этапы включает структура коуч-сессии?
17. В чем суть модели GROW и как она применяется в коучинге?
18. Как коуч определяет запрос клиента?
19. Почему важно подведение итогов на каждой сессии?
20. Какие инструменты используются для структурирования коучингового процесса?

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ КОУЧИНГА

Тема 2.1. Технологии коучинга

21. Какие современные технологии применяются в коучинге?
22. Что включает в себя метод "мощных вопросов"?
23. Как работает метод «колесо баланса» и в чем его цель?
24. Какие визуальные и письменные техники применяются в коучинге?
25. Как коуч выбирает подходящую технологию для клиента?

Тема 2.2. Формулировка целей коучинга

26. Почему важно правильно формулировать цели в коучинге?
27. Что означает методика SMART и как она используется в коучинге?
28. Чем отличаются процессные и результативные цели?
29. Как коуч помогает клиенту определить истинные желания и ценности?
30. Какие ошибки могут возникать при формулировке целей?

Тема 2.3. Подведение итогов и оценка эффективности коучинга

31. Зачем необходимо подведение итогов коучингового процесса?
32. Какие критерии применяются для оценки эффективности коучинга?
33. Как клиент может отслеживать свой прогресс?
34. Как коуч и клиент совместно анализируют результаты?

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет менеджмента
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Профиль: «Менеджмент непроизводственной сферы»
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы
Учебная дисциплина «Технологии коучинга»
Курс 2 **Семестр** 4 **Форма обучения** очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Понятия, определения и виды коучинга.
2. Карьерный коучинг.
3. Кто может быть клиентом в коучинге?

Ситуационное задание. В начале визита к VIP-клиенту (пришлось подождать у кабинета более сорока минут) сотрудник напоминает о договоренностях о проведении ознакомительного круглого стола в одном из филиалов клиента с целью более активного продвижения продукции компании, спрашивает, удалось ли тому выбрать дату. Клиент недовольно отвечает, что пока не было времени, аврал перед закрытием месяца. Сотрудник переходит к small talk и осведомляется, в целом, как дела? Клиент отвечает односложно. Сотрудник задает клиенту риторический вопрос о том, заинтересован ли тот в увеличении продаж продукции компании сотрудника. Не дожидаясь ответа, он добавляет, что тогда тот наверняка заинтересуется и новым предложением, которое вступит в силу в следующем квартале. Клиент безмолвствует. Сотрудник спрашивает, сколько он планирует закупить продукции данной категории и планирует ли увеличивать долю его продуктов? Клиент предлагает встретиться через пару месяцев, когда у него будет больше времени, да и предложение станет более актуальным.

Задание на выполнение работы:

Определите, что сотрудник сделал неправильно и в чем заключаются его ошибки по отношению к клиенту?

Экзаменатор: _____ Н.П. Докторова

Утверждено на заседании кафедры «_____» _____20__г. (протокол №12 от «05» 04.2025г.)

Зав.кафедрой: _____ Е.В. Тарасова