

## Основы наставничества

### Разработка и передача методологии тренинга

Подготовлено для ООО «Воздушные Ворота Северной  
Столицы»

03.03.2023



# Разработка и передача методологии тренинга «Основы наставничества»



## АКТУАЛЬНОСТЬ

В аэропорте Пулково в настоящее время существует две роли: наставники и лидеры «Пятерочек», неформальные лидеры, которые помогают руководителем смен. Поскольку в большинстве случаев сотрудники выполняют две роли сразу, было принято объединить их, в связи с чем возникла потребность в разработке и передаче тренинга по основам наставничества внутренним преподавателям аэропорта.



## ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Разработка пакета методических материалов для тренинга по основам наставничества с учетом деятельности аэропорта

Проведение пилотного тренинга и передача методологии

## Создание и передача УММ Проведение пилотного обучения (очный тренинг)

Формат реализации проекта

## Сотрудники производственных отделов, выполняющие роль наставников

целевая аудитория обучения

# Разработка и передача методологии тренинга «Основы наставничества»

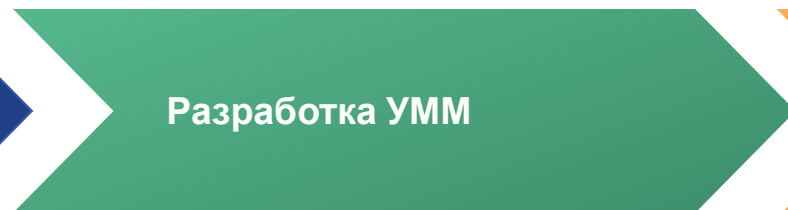
## Структура работ

### Этап 1



- Интервью с 7-10 наставниками с лучшими показателями работы
- Определение лучших практик в компании/основных сложностей в работе наставника

### Этап 2



- Программа тренинга
- Презентация
- Рабочая тетрадь
- Мануал для тренера

### Этап 3



- Проведение очного тренинга
  - Длительность обучения: 8 часов
  - Количество участников: до 20 человек
- Внесение корректировок в программу тренинга по результатам обучения
- Передача методологии внутренним тренерам

# Разработка и передача методологии тренинга «Основы наставничества»

## Содержание тренинга



### ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

1. Я, как наставник, обучаю и развиваю
  - Сущность наставничества. Преимущества наставничества на производстве
  - Роль наставника в процессе обучения взрослых.
  - Обучение взрослых: особенности и подходы к обучению взрослых
  - Контроль поднаставного. Принципы обратной связи
2. Я, как лидер, справляюсь со своими эмоциями и могу помочь другим
  - Работа с эмоциями: как работать с эмоциями в рабочей среде, в том числе в сложных ситуациях.
  - Разрешение конфликтных ситуаций
  - Стресс: что такое стресс, его типы, причины и последствия. Методы профилактики и защиты от стресса
  - Помощь коллегам: как помочь коллегам справляться со стрессом и трудностями на работе.
  - Выгорание: причины и признаки выгорания
3. Я, как пример для других, готов доброжелательно взаимодействовать с клиентом и показывать лучший сервис
  - Клиентоориентированность как основа успеха аэропорта
  - Процесс обслуживания клиента: этапы, правила, техники
  - Разрешение конфликтных ситуаций во взаимодействии с клиентом
  - Взаимодействие с разными категориями клиентов
  - Принципы обучения клиентоориентированности

8 часов



### ПРАКТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ

- Принципы обучения взрослых
- Цикл Колба
- Стили обучения (Ханни и Мамфорд)
- Техника 4П
- Алгоритм обратной связи СПРИНТ
- Кривая переживаний Э.Кюблерр-Росс
- Причины выгорания по А.Лэнгле
- Трех шаговая модель разрешения конфликтов



### ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ

- Мини-лекции, групповые обсуждения, упражнения в мини-группах и парах, решение практических кейсов

## » Стоимость услуг

	НАИМЕНОВАНИЕ	КОЛИЧЕСТВО	СТОИМОСТЬ ЗА ЕД., РУБ.	СТОИМОСТЬ*, РУБ.
1.	Разработка УММ (программа, мануал для тренера, презентация, РТ)	1 тренинг- день	500 000	500 000
2.	Передача УММ (проведение очного тренинга для внутренних тренеров компании, рассказ методологии)	1 тренинг- день	200 000	200 000
3.	Проведение интервью с наставниками в компании (ОПЦИОНАЛЬНО)	7-10 интервью	-	150 000
			<b>ИТОГО</b>	<b>От 500 000 руб</b>



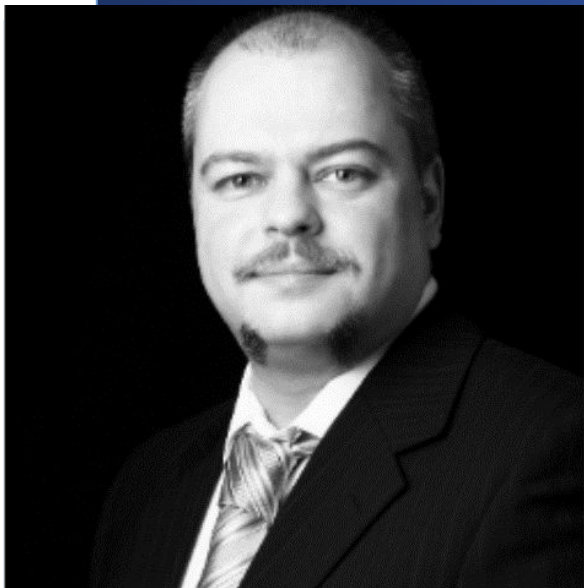
# Тренер Константин Лысенко

Бизнес-тренер

- Более 6 лет опыта руководства корпоративным обучением
- Опыт внедрения системы адаптации в компании и создании отдела обучения и развития корпоративной культуры с нуля

## Ключевые компетенции

- Наставничество, менторинг
  - Лидерство
  - Адаптация персонала
  - Развивающая обратная связь
- 
- Обучение персонала
  - Сервис, клиентоориентированность
  - Внутренние коммуникации



# Тренер Антон Фёдоров

Бизнес-тренер, коуч, психотерапевт

- Практический опыт работы более 15 лет
- Образование: Международный университет им. Рауля Валленберга, Психология, психодиагностика и психотерапия

## Ключевые компетенции

- Наставничество
  - Обучение и развитие персонала
  - Развитие управленческих компетенций
  - Клиентоориентированный сервис
- 
- Эмоциональный интеллект
  - Управление конфликтами
  - Управление эмоциями



**BITOBE**  
CONSULTING GROUP

BITOBE —  
Best  
Impulse  
TO  
Business  
Evolution

тел./факс: +7 (812) 677 50 88  
e-mail: [info@bitobe.ru](mailto:info@bitobe.ru)

[www.bitobe.ru](http://www.bitobe.ru)