

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/96851>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Психология

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА 7

1.1. Исторический обзор тренингов по продажам 7

1.2. Психологический портрет менеджера по продажам 8

ГЛАВА 2. МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ 13

2.1. Описание выборки исследования 13

2.2. Методы и методики исследования 15

2.3. Процедура исследования 20

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ 21

3.1. Анализ результатов констатирующего этапа исследования 21

3.2. Анализ результатов контрольного этапа исследования, статистический анализ, обсуждение 27

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 35

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 37

ВВЕДЕНИЕ

За последнее десятилетие в психологии стал развиваться такой вид услуг как тренинги для бизнеса - сфер, при этом как метод активного обучения и коррекции психологического развития личности данный вид психологических услуг востребован на всех уровнях бизнес - структуры, начиная от рядового сотрудника и заканчивая топ- менеджерами.

1. Как для разных сфер бизнеса, так и для разных подструктур одной компании и разных его сотрудников создаются свои специфические тренинговые продукты. Самые распространенные тренинги, которые на данный момент пользуются популярностью являются тренинги для менеджеров по продажам где по мимо структуры продаж развиваются и личностные качества необходимые работнику данного звена [Абульханова-Славская К.А. Типология активности личности в социальной психологии // Психология личности и образ жизни. - М., 2017. - С.10-14].

Для руководителей компаний большим спросом пользуется продукт под названием HR- коучинг.

Коучинг сформировался как отдельное направление позже многих других, вобрав в себя технологии, которые уже использовались хорошими тренерами, наставниками и консультантами. Определений много, вот некоторые из них:

1. Коучинг — это искусство создания — с помощью беседы и поведения — среды, которая облегчает движение человека к желаемым целям, так, чтобы оно приносило удовлетворение. (Тимоти Голви (англ. W.Timothy Gallwey) «Работа как внутренняя игра»);

2. Коучинг — это искусство содействовать повышению результативности, обучению и развитию другого человека. (Майлз Дауни (англ. Myles Downey), «Эффективный Коучинг»);

3. Коучинг — это длящиеся отношения, которые помогают людям получить исключительные результаты в их жизни, карьере, бизнесе или в общественных делах. Посредством коучинга клиенты расширяют область познания, повышают эффективность и качество своей жизни. (International Coach Federation, ICF).

Для развития:

1. Когда стоят индивидуальные, уникальные задачи развития;

2. Когда нужен быстрый и устойчивый результат;

3. Когда нужно развитие и изменение на уровне способностей, убеждений и ценностей – т.е. выше, чем уровень знаний и навыков.

Для выполнения рабочих задач:

1. Когда необходимо быстро освоить новую лидерскую роль (например, новому руководителю или при переходе на более высокую должность);

2. Когда нужно быстро и эффективно начать работу над проектом;

3. Когда нужно сплотить команду (в том числе проектную);
4. Когда нужно создать или выбрать стратегию, тактику и план действий;
5. Когда необходимо быстро и качественно принять решение.

Но в большинстве случаев все-таки компании имеют большую потребность в обучении персонала, нежели в переформировании штата, и здесь крайне необходимы бизнес-тренинги для персонала, которые позволят повысить психологическую стрессоустойчивость, мотивацию, коммуникативные способности, а соответственно и повысить эффективность работы персонала.

Таким образом, можно говорить об актуальности и исследуемой в курсовой работе проблемы.

Цель курсовой работы- создание и проведение бизнес-тренинга для менеджеров по продажам.

Предмет исследования — эффективность бизнес-тренинга для менеджеров по продажам.

Нами были сформулированы следующие гипотезы:

1. Уровень профессиональной и личностной подготовки сотрудников в должности менеджеров по продажам ниже требуемого компаниями.
2. Менеджеры по продажам прошедшие обучение-тренинг, составленный специально для этой должности, развили и повысили необходимые личностные и профессиональные качества для более эффективной и успешной работы.

Задачи исследования:

- Анализ исследования развития тренингов как активного метода социально-психологического обучения.
- Исследование психологических особенностей менеджера по продажам.
- диагностика первичного уровня мотивации, стрессоустойчивости и коммуникативных и организаторских способностей менеджеров по продажам.
- Описание и проведение тренинга.
- Анализ эффективности проведенного тренинга.

Методы исследования. В курсовой работе были использованы следующие методы исследования:

- теоретические – методы анализа и синтеза, составления библиографии, цитирование, реферирование;
- методы эмпирического исследования: методика «Ценностные ориентации» Рокич, КОС-2 2Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей», бойко методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания»;
- методы математической статистики: коэффициент Вилкоксона;
- методы презентации данных - таблицы, гистограммы.

Практическая и теоретическая значимость работы заключается в создании и апробации тренинга, направленного на формирование коммуникативных способностей. Снижения синдрома эмоционального выгорания, изменения мотивационной сферы личности.

Структура курсовой работы: работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА

1.1. Исторический обзор тренингов по продажам

Бизнес-тренинги принадлежат к широкой группе социально-психологических тренингов, которые представляют собой методы активного группового обучения, общая целью которых является развития компетентности в общении [Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. — М., 2010, с. 27]. Задачами социально-психологических тренингов являются следующие:

- 1) овладение психологическими знаниями;
- 2) формирование умений и навыков в сфере общения;
- 3) коррекция, формирование и развитие установок, необходимых для успешного общения;
- 4) развитие способности адекватного и полного познания себя и других людей;
- 5) коррекция и развитие системы отношений личности.

2. Бизнес-тренинг- это интерактивное групповое обучение по программе, проводимое в режиме интенсивного взаимодействия тренера и участников. Участники пробуют новые модели поведения в ситуациях, приближенных к реальным, и получают индивидуальную обратную связь [Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения. - М., 2015, с. 11].

Бизнес-тренинг как результатов развития социально-психологического тренинга как инструмент обучения персонала эффективен в тех ситуациях, когда в компании остановился рост, что отражается и в

финансовых отчетах, и в настроении внутри коллектива [Vinchur A.J., Schippmann J.S., Switzer, III, F.S., Roth P.L. A Meta-Analytic Review of Predictors of Job Performance for Salespeople, In: Journal of Applied Psychology, 2018. - Vol. 83. - № 4, с.59].

Чаще всего достижение этих задач достигается разработкой и проведением тренингов, созданных специально под нужды компании, среди видов тренингов выделяют по длительности: - краткосрочные тренинги; и долгосрочные тренинги

По содержанию выделяются такие виды бизнес-тренингов, как:

1. тренинги продаж;
2. тренинги командообразования (тимбилдинг);
3. стресс-менеджмент (управление стрессом);
4. тренинги эмоциональной компетенции;
5. тренинги эффективных переговоров;
6. тренинги лидерства;
7. тренинги по тайм-менеджменту;
8. тренинги по самопрезентации и навыкам публичных выступлений;
9. тренинги по продажам по телефону;
10. тренинг эффективного проведения совещаний;
11. тренинг управления сотрудниками;
12. и многие другие.

1.2. Психологический портрет менеджера по продажам

Требования к профессии менеджера по продажам описаны в стандартных должностных инструкциях, которые основаны на профессионально составленных профессиограммах данной профессии.

Менеджер по продажам (менеджер по работе с клиентами) один из ключевых сотрудников коммерческого отдела на предприятии. От работы менеджера по продажам зависит уровень доходности и объем поступающих средств, план продвижения товара и услуг на рынке. Менеджер по продажам формирует коммерческие цели продвижения товара и услуги, схему продвижения.

В качестве карьерной перспективы возможна предпринимательская и индивидуальная трудовая деятельность, рост до менеджера по работе с ключевыми клиентами [Арестова О. Н. Влияние мотивации на структуру целеполагания //Вестн. Моск. Ун-та Сер 14. Психология. 2018.- № 4. - с. 11-26.] (например, такие специалисты занимаются поставками продукции в крупнейшие торговые сети). Перспектива развития – коммерческий директор, вплоть до директора компании.

Менеджер по продажам информирует потребителя о товаре (услуге), формирует связь между товаром (услугой) и потребителем. Разъясняет покупателям преимущества определенного вида товаров или услуг в сравнении с другими, аналогичными им. Выявляет и формирует спрос на услуги, выполняет работу по покупке или продаже товаров оптом (немедленной или срочной). Участвует в организации рекламы, пропаганде достоинств продаваемого товара, его потребительских свойств, преимуществ предлагаемых услуг, в подготовке образцов товаров (рисунков, фотографий, муляжей), описания услуг.

Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка, цены и спрос на товары и предоставляемые услуги, выясняет запросы и мнения потребителей о них. От имени учреждения, организации, предприятия покупает и продает на рынке наличного товара или срочном рынке. Подготавливает необходимые документы по купле-продаже на получаемые и отправляемые товары, а также для заключения договоров с юридическими и физическими лицами.

Способствует сокращению срока реализации товаров и предоставления услуг, увеличению объема продаж, числа клиентов, в том числе постоянных, систематически обращающихся за товарами, либо услугами, улучшению качества обслуживания клиентов, расширению услуг, сокращению транспортных затрат [Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.263-265.].

Рассматривает и анализирует жалобы на продаваемый товар и предоставляемые услуги, принимает меры о предупреждении их

1. Абульханова-Славская К.А. Типология активности личности в социальной психологии // Психология личности и образ жизни. – М., 2017. - С.10-14.

2. Арестова О.Н. Влияние мотивации на структуру целеполагания //Вестн. Моск. Ун-та Сер 14. Психология. 2018.- № 4. - с. 11-26.
3. Базарова Г. Т. Социально-психологические особенности профессиональной деятельности менеджера // Корпоративный менеджмент. - № 11. - 2013. - С. 15-56.
4. Булычкина Г.Е. Мотивация трудовой деятельности предпринимателей / Г.Е. Булычкина // Становление нового российского предпринимательства. М.: Институт экономики РАН, 2013. - с.14- 27.
5. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения. - М., 2015. - 160 с.
6. Гоштаутас А. Методика М. Рокича для выявления ценностных ориентации // Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности. —Л., 2016. - 265с.
7. Емельянов Е., Поварницына С. Психология бизнеса
8. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л., 2016. - 168 с.
9. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. — М., 2010.
10. Каган М.С. Философская теория ценности / М.С. Каган. - СПб., 2017- 205 с.
11. Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование / А.И. Кочеткова - М.: Дело, 2013. - 944 с.
12. Кудрявцев Т.В. Исследование психологических особенностей профессионального становления личности/ Т.В. Кудрявцев // Методологические проблемы повышения эффективности психолого-педагогических исследований. - М., 1995. - 61 с.
13. Методы практической социальной психологии (Диагностика. Консультирование. Тренинги).- М., 2004.- 256 с.
- Емельянов Ю.Н., Кузьмин Е. С. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга. Л., 1983. - 103 с.
14. Петровская Л. Социально-психологический тренинг в воздействие как интенсивное общение //Социальная психология: Хрестоматия: Учебное пособие для студентов вузов/Сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. — М., 2013. — 475 с.
15. Реан А.А. Профессионализм в управлении и основные условия его достижения/ А.А. Реан // Основы общей и прикладной акмеологии. - М., 2004. - 395 с.
16. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Роджерс. - М., 2004. - 294 с.
17. Рудестам К. Групповая психотерапия. - СПб.: Питер Ком, 2016. -384 с.
18. Саакян А.К. Управление персоналом в организации: Учеб. пособие / А.К. Саакян и др. - СПб: Питер, 2001. - 175 с.
19. Сидоренко Е. Методы математической обработки в психологии. - СПб., 2013. - 350 с.
20. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. - СПб., 2007. - 256 с.
21. Сидоренко Е.В. мотивационный тренинг. - СПб., 2008- 198 с.
22. Субботин В. Найти специалиста по продажам или задача с одним известным // На стол руководителю. -№ 5. -2015 г.-
23. Управление персоналом / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. - М., 2002. - 554 с.
24. Чирикова А.Е. Лидеры российского предпринимательства: менталитет, смыслы, ценности / А.Е. Чирикова. М., 2007. - 42 с.
25. Чирикова А.Е. Психологические особенности личности российского предпринимателя / А.Е. Чирикова // Психологический журнал- 2008. -№ 1. - С.21-33.
26. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., 2002. С.263-265.
27. Шапарь В.Б. Этика и психология менеджмента. — Ростов н/Д., 2002. - 345с.
28. Шустерман Д., Иванов М.А. Организационное развитие как подход к управлению и консультированию// Инструменты развития бизнеса: тренинг и консалтинг. - М. 2001. - с.56-62.
29. Vinchur A.J., Schippmann J.S., Switzer, III, F.S., Roth P.L. A Meta-Analytic Review of Predictors of Job Performance for Salespeople, In: Journal of Applied Psychology, 2018.- Vol. 83.- № 4.-pp. 586-597

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/96851>