



КЕЙС 25

Развитие внутренних тренеров через супервизию и профессиональную обратную связь



Задача, которую решала CBSD

Клиент и контекст

Крупная российская компания из сферы общественного питания и розничного сервиса.

Компания развивает институт внутренних тренеров, которые проводят программы по управлению, коммуникации, командной работе и эмоциональному интеллекту.

Запрос + ограничения / вызов

Компания столкнулась с тем, что внутренние тренеры успешно проводят существующие программы, при этом они:

- Привыкли читать тренинги по разработанным сценариям, поэтому нестандартные ситуации и взаимодействие со «сложными» участниками могут вызывать затруднения и снижать их уверенность
- Используют не все разнообразие тренерских инструментов и методов работы с аудиторией

Для работы с более опытной управленческой аудиторией требовалось вывести качество проведения обучения на новый уровень.

При этом было важно:

- Создать развивающий, а не оценочный формат, чтобы не снижать мотивацию тренеров
- Определить единые критерии профессионального мастерства
- Дать каждому участнику персональную обратную связь и понятный план развития
- Сохранить психологическую безопасность процесса

Решение CBSD

CBSD разработала и провела программу супервизии внутренних тренеров — формат профессионального наблюдения с развивающей обратной связью.

1

Участники получили возможность увидеть собственную работу со стороны, получить экспертные рекомендации и обменяться лучшими практиками с коллегами.

2

В основу программы легли заранее согласованные критерии качества проведения обучения, позволяющие оценивать как методическое мастерство, так и качество взаимодействия с аудиторией.



Формат

Интенсивная супервизия
в течение 1 дня



Команда

Проводят 6–7 тренеров



Фокус

Развитие, поддержка и рост
профессионального мастерства



Результат

Рост качества обучения
и уверенности тренеров в работе

Как было организовано

1



Разработали критерии

Перед стартом совместно с заказчиком разработали и согласовали единые критерии супервизии.

2



Провели вводный вебинар

Для участников провели вводный вебинар, где объяснили цели процесса, формат работы и критерии наблюдения.

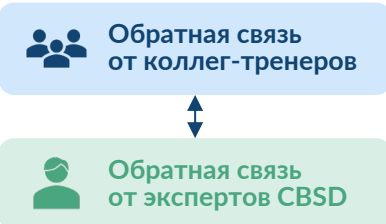
3



Тренеры готовили фрагмент программы

Каждый тренер готовил 10–15-минутный фрагмент своей программы, включающий теоретический блок, практическое упражнение и дебрифинг.

4



Двухуровневая обратная связь

После каждого выступления участник получал двухуровневую обратную связь: сначала от коллег-тренеров, затем — от внешних экспертов CBSD.

5



Индивидуальные рекомендации

По итогам каждый получил письменные рекомендации, запись своего выступления и индивидуальные направления дальнейшего развития.

По результатам супервизии CBSD разработала программу развития внутренних тренеров, ориентированную на совершенствование навыков фасилитации, управления групповой динамикой и проведения обучения в онлайн-формате.

6

Результаты для бизнеса/заказчика и для участников

Что получил заказчик:

- 1 Повысилось качество проведения внутренних программ для руководителей
- 2 Появились единые критерии профессионального уровня внутренних тренеров
- 3 Компания получила прозрачный инструмент развития тренерской команды без использования формальной аттестации
- 4 По итогам супервизии были определены направления дальнейшего обучения внутренних тренеров

Результат для участников:

Появилось понимание единых стандартов качественного проведения обучения

Усилились навыки проведения дебрифинга и перевода упражнений в практические выводы для участников

Улучшилось управление групповой динамикой и вовлечение аудитории

Тренеры научились увереннее работать со сложными вопросами и сопротивлением участников

Благодаря наблюдению за коллегами участники переняли успешные практики друг друга, что значительно усилило эффект обучения

Метрики проекта

Каждый участник получал индивидуальную письменную обратную связь по 12 компетенциям и их индикаторам, а также видеозапись собственного выступления.

1

Повторная супервизия через год показала заметный прогресс тренеров по ключевым критериям качества проведения обучения.

2



1

Необходимо понять индивидуальные зоны развития внутренних тренеров и сформировать программу для их дальнейшего обучения и повышения качества проводимых программ

2

Тренеры хотят развить большую гибкость в выборе методов и форматов обучения, сохраняя фокус на учебные цели

Когда подходит такое решение

3

Компания хочет подготовить тренеров к работе с более сложной аудиторией

4

Необходимо внедрить единые стандарты проведения корпоративного обучения

5

Важно заменить формальную оценку поддерживающей обратной связью от независимых внешних экспертов



обучение и развитие
без границ...



Людмила Крылова

Директор по маркетингу.
Руководитель направления CBSDigital

L_Krylova@cbsd.ru

cbsd.ru



[Telegram CBSD](#)

+7 (495) 540-05-45



обучение и развитие
без границ...



Евгения Бельская

Менеджер международных
сертификационных и открытых программ

E_Belskaya@cbsd.ru

cbsd.ru

8 (903) 283-51-05



[Telegram CBSD](#)

+7 (495) 540-05-45



обучение и развитие
без границ...



Дмитрий Дунаев

Менеджер по работе с ключевыми
клиентами

d_dunaev@cbsd.ru

cbsd.ru



[Telegram CBSD](#)

+7 (495) 540-05-45



обучение и развитие
без границ...



Вячеслав Дриго

Директор по развитию бизнеса

v_drigo@cbsd.ru

cbsd.ru



[Telegram CBSD](#)

+7 (495) 540-05-45



обучение и развитие
без границ...



Анастасия Шкатова

Менеджер по работе с ключевыми
клиентами

a_kuleshova@cbsd.ru

cbsd.ru



[Telegram CBSD](#)

[+7 \(495\) 540-05-45](tel:+74955400545)



обучение и развитие
без границ...



Игорь Шевченко

Менеджер по работе с ключевыми
клиентами

i_shevchenko@cbsd.ru

cbsd.ru



[Telegram CBSD](#)

+7 (495) 540-05-45



обучение и развитие
без границ...



Дмитрий Богатов

Менеджер по работе с ключевыми
клиентами

d_bogatov@cbsd.ru

cbsd.ru



[Telegram CBSD](#)

+7 (495) 540-05-45