

Глоссарий

Агенты –физические лица, работающие по договору с производителем и ведущие операции за его счет, не являются собственником товара.

Адаптивная компетентность — способность предвидеть и перерабатывать изменения в профессии, приспосабливаться к изменяющимся условиям тренерской практики в динамичных (а не заданных раз и навсегда) условиях организационной культуры;

Аналитическая компетентность (анализ ситуации тренинга, поведения участников, групповой анализ оценок и самооценок);

Брокеры –физические лица, продающие товар, не приобретая его в собственность, а лишь сводя продавца и покупателя и получая от совершенной сделки комиссионное вознаграждение.

Внешняя конформность (публичная) — демонстративное подчинение навязываемому мнению группы с целью заслужить одобрения или избежать санкций со стороны группы.

Внутренняя конформность (личная) — характеризуется действительным преобразованием индивидуальных установок в результате внутреннего принятия позиции окружающих, оцениваемой как более обоснованной и объективной, чем своя точка зрения.

Воздейственная компетентность (осуществления действий, направленных на изменение поведения членов группы);

Групповая динамика — совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующий весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы: образование, функционирование, развитие, стагнация, регрессия, распад.

Групповая сплоченность — один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов.

Дилеры – физические или юридические лица, заключающие от своего имени сделки, специализируются на продаже товаров длительного пользования, которые требуют значительного сервиса.

Зависимые посредники –посредники, которые не претендуют на право собственности на товары, работают за комиссионное вознаграждение, которое получают за выполняемые услуги. К зависимым посредникам относятся:

Игровая компетентность (организация и проведение деловых, ролевых игр; исполнение участниками тренинга различных ролей, значимых для них в реальной жизни);

Интегративная компетентность предполагает умение давать информированные профессиональные оценки (в том числе относительно собственной работы) — мыслить в логике профессии, принимать обоснованные решения, решать возникающие проблемы и расставлять приоритеты так, как это принято в данной профессии.

Интенсивный сбыт – сбыт, при котором производитель стремится распространить свой товар через всех посредников, желающих принять товар в свой ассортимент. Почти все товары массового спроса предлагаются именно таким образом, поскольку успешность их реализации зависит от удобства их приобретения конечным потребителем;

Интерпретационная компетентность (толкование, объяснение, характеристика ситуации, сложившейся в ходе тренинга);

Исследовательская компетентность (исследование внутригрупповых процессов, происходящих в ситуации тренинга);

Коллективистское самоопределение личности - избирательное отношение личности к воздействиям конкретной группы, выражающиеся в принятии ей одних и отвержении других групповых воздействий в зависимости от опосредующих факторов — оценок, убеждений, идеалов, групповых норм, ценностей и т. п.

Команда — это социально единая группа индивидуальностей, взаимозависимо работающих ради достижения общей цели, значимой как для участников команды, так и для деятельности организации, в которую эта команда входит.

Комиссионеры -это юридические или физические лица, имеющее склад с товарами, которые они продают от своего имени, но за счет фирмы, производящей товары.

Компетентность дискуссионности (организации и ведения групповой дискуссии, обсуждения актуальных для тренинга проблем);

Компетентность моделирования (тесно связана с организаторской, однако служит решению более частной задачи - искусственного создания требуемой в тренинге ситуации);

Компетентность общения (организация и ведение внутригруппового, партнерского общения, установление и поддержание контакта между участниками тренинга, выработка единой стратегии взаимодействия);

Контекстуальная компетентность — владение социальным контекстом, в котором существует профессия; иными словами, тренер-профессионал должен понимать, где и кого он обучает, не в меньшей степени, чем владеть самим предметом;

Концептуальная компетентность — владение теми общепринятыми основами знания, на которых базируется тренерская практика;

Лизинг — это долгосрочная аренда машин и оборудования с последующим выкупом объекта лизинга по остаточной стоимости в наиболее благоприятный для фирмы момент времени, когда она будет значительно ниже рыночной стоимости аналогичного объекта.

Межличностная коммуникативная компетентность — развитые коммуникативные навыки, вербальные и невербальные, чувствительность к групповым процессам и умение их интерпретировать, высокий уровень осознания собственных личностных характеристик, установок; понимание мотивов поведения других людей;

Независимые организации –самостоятельные посреднические организации, приобретающие товары в собственность с последующей их реализацией потребителям.

Образ жизни — устоявшаяся форма бытия человека в мире, которая находит свое выражение в действиях, интересах, занятиях, в потреблении услуг, в том числе и в сервисном поведении.

Обучающая компетентность (обучение участников тренинговой группы формам поведения, деятельности и общения, адекватным требуемому содержанию);

Организаторская компетентность (предполагает целеполагание, планированное продумывание программы тренинга). Данная компетенция необходима психологу для решения организационных вопросов по подготовке и проведению тренинга;

Поведение потребителя — это деятельность, направленная на получение возможности пользования товарами или услугами и включающая процессы информирования, взаимодействия, принятия решений, которые предшествуют действиям потребителя или следуют за ними.

Психодиагностическая компетентность (социально-психологическая диагностика тренинговой группы, отдельных участников тренинга, результатов тренинга);

Психодраматическая компетентность (создание подобия импровизированной театральной постановки по сюжету истории, рассказываемой одним из участников группы, где клиенты попеременно выступают в качестве актеров и зрителей).

Психокоррекционная компетентность (деятельность по исправлению, коррекции тех особенностей психологического развития, которые в принятой системе критериев не соответствуют «оптимальной» модели);

Селективный сбыт –выборочное распределение, выбор нескольких контрагентов из множества возможных;

Сервисное взаимодействие— процесс, начинающийся с первого впечатления от зрительного контакта.

Социальная группа — относительно постоянная и однородная часть общества, в которой люди имеют сходные возможности, ценности, интересы и поведение.

Субкультура — конкретная форма бытия культуры, принимаемая той или иной социальной группой и дающая возможность самоидентификации, более полного отождествления и тесного общения человека с другими людьми внутри группы на основе культурного единства.

Техническая компетентность — умение трансформировать цель, поставленную перед тренером заказчиком (обычно в терминах необходимого результата) в систему конкретных учебных задач, подобрать отвечающие им интерактивные упражнения, применить их практически;

Техническая компетентность (применение аудиовизуальных средств, позволяющих провести видеотренинг);

Типология (от гр. *typos* — образец) — группировка потребителей с помощью различных моделей, отнесение к разным группам, типам.

Тренерская компетенция - конкретно и [поведенчески](#) явно описанный стандарт эффективного выполнения тренером главных моментов его работы с [группой](#).

Тренинг командообразования - целенаправленное формирование эффективного взаимодействия людей в команде (и/или улучшение такого взаимодействия) через развитие навыков групповой работы, создание позитивного социального окружения, позволяющего членам команды реализовывать их потенциал сообразно существующим стратегическим целям компании.

Тренинговые методы — это методы или способы обучения, к которым относятся, например, ролевые и плановые игры, метод конкретной ситуации, семинар, мозговая атака, групповая дискуссия и т.п.

Характеристика психологического климата - качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе.

Эксклюзивный сбыт – сбыт, при котором производитель намеренно ограничивает число посредников, торгующих его товаром, и предоставляет исключительные права на распространение своих товаров в рамках их сбытовых территорий (например, престижные марки легковых автомобилей, новинки в области крупной электробытовой техники, модели одежды от известных домов моды).