

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума Учёного совета
ННГУ
протокол № 4 от 14.12.2021 г.

Рабочая программа дисциплины
**Б1.В.10 Организационно-психологическое
консультирование**

Уровень высшего образования
магистратура

Направление подготовки
37.04.01 Психология

Направленность образовательной программы
Магистерская программа «Организационная психология»

Форма обучения
очная, очно-заочная

Нижний Новгород
2021

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ¹

Дисциплина Б1.В.10 «Организационно-психологическое консультирование» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы «Организационная психология» 37.04.01 Психология.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (КОМПЕТЕНЦИЯМИ И ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) ²	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине ³	
ПК-9.1. Способен выполнять психологическую работу с персоналом организаций, социальными группами и (или) командами, направленную на повышение качества и эффективности профессиональной деятельности, улучшение психологических условий труда	ИПК-9.1.1. Знает типы консалтинговой деятельности организационных консультантов-психологов	Знать: 1) Типы консультантов-организационных психологов 2) Содержание деятельности консультантов-организационных психологов; 3) Методы работы консультантов-организационных психологов;	Вопросы к зачету, тест, самостоятельная работа
	ИПК-9.1.2. Умеет разрабатывать содержание консалтингового проекта	Уметь: 1) умеет разрабатывать техническое задание проекта 2) применять методы теоретической реконструкции и теоретического моделирования психологических условий труда, связанных с повышением	Вопросы к зачету, тест, самостоятельная работа

		эффективности организации 3) вести досье проекта	
	ИПК-9.1.3. Владеет методами ведения консалтингового проекта	Владеть: 1) методами диагностики клиент-ориентированности компании; 2) методами разработки деловых игр, направленных на обучение персонала клиент-ориентированному поведению; 3) методами командообразования для реализации консалтингового проекта	Вопросы к зачету, тест, самостоятельная работа
ПК-9.3. Способен выполнять психологическую работу по развитию персонала, осуществлять консультирование по вопросам профессионализации, эффективного организационного и социального взаимодействия, проводить тренинги по формированию профессионально важных качеств.	ИПК-9.3.1. Знает показатели эффективности организации	Знать: 1) Связь стилей управленческого взаимодействия с ценностными парадигмами организационного развития, воплощенными в корпоративной культуре компании; 2) Эффекты различных стилей управленческого взаимодействия; 3) Современные векторы развития организационного взаимодействия	Вопросы к зачету, тест, самостоятельная работа
	ИПК-9.3.2. Умеет проводить психологическую диагностику организационной среды и оценивать действие её факторов на сотрудников и клиентов компании.	Уметь: 1) Осуществлять мероприятия по оценке ценностной готовности персонала к переходу компании к бизнес-технологии клиент-ориентированности, 2) Разрабатывать конкретные ситуации для обучения персонала клиент-ориентированному поведению;	Вопросы к зачету, тест, самостоятельная работа

		3) Дифференцировать стили управленческого взаимодействия в практической деятельности	
	ИПК-9.3.3. Владеет технологией обновления организационной концепции оказания услуги	Владеть: 1) Технологией разработки диагностической карты клиент-ориентированности компании; 2) Технологией создания новой (обновленной) концепции бизнеса; 3) Разработки тренингов клиент-ориентированности персонала	Вопросы к зачету, тест, самостоятельная работа

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Трудоемкость дисциплины

	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ ⁴	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	32	16
- занятия лекционного типа	16	16
- занятия семинарского типа (практические занятия) ⁵	32	16
самостоятельная работа	22	38
КСРИФ ⁶	2	2
Промежуточная аттестация	экзамен	экзамен

3.2. Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них	я раб ота обу чаю
---	-------------	--	-------------------------------

		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. История развития и современное состояние консалтинговых услуг Сущность и содержание консультационной деятельности. Понятие деловой услуги. Виды консультационных услуг. Виды консультационных организаций. Модели консультирования. Классификация методов консультирования.	4	4		4	
Тема 2. Организационно-психологическое консультирование: задачи, содержание, виды ОПК Внешние и внутренние консультанты. Специалисты и дженералисты. Проектное и процессное консультирование. Ценностное и проблемное консультирование. Основные характеристики консультативной деятельности	11	4	4	8	3
Тема 3. Методологические основания ОПК. Теория деятельности и рефлексивно - деятельностный подход к ОПК. Структура профессиональной деятельности. Консалтинговая деятельность в полноте ее структуры. Рефлексивная поддержка моделирования консалтинговой деятельности. Обеспечение консультантом структурной и функциональной полноты моделируемой деятельности	11	4	4	8	3
Тема 4. Методологические основания ОПК: клиент-центрированный подход в организационном консалтинге Типологии клиентов. Психологический портрет клиента. Иерархия потребностей клиента. Удовлетворение потребностей и развитие потребностей клиента.	11	4	4	8	3
Тема 5. Профессиональная компетентность специалиста по ОПК. Компетентность в продвижении консультационных услуг. Компетентность в организации и реализации консультационных услуг. Закрепление клиента. Критерии выбора консультанта фирмой-потенциальным клиентом Помощь клиенту в разработке технического задания Разработка предложений консультантов. Основные разделы консультационного предложения Специфика профессиональной	7		4	4	3

компетентности при внешнем и внутреннем консультировании. Построение взаимоотношений “консультант-клиент”. Поведенческие роли консультанта. Методы воздействия на клиента. Профессионально важные качества консультанта. Этические принципы в консалтинге.					
Тема 6. Коучинг и сотеринг как частные технологии работы организационного консультанта. Цели коучинга. Этапы индивидуального коучинга. Технология коучинга. Оценка эффективности коучинга. Особенности проведения Executive-коучинга. Консультирование в условиях организационных изменений. Проблема изменения организационной культуры. Роль лидера в изменении организационной культуры. Концепция и технология сотеринга. Ордерная технология. Сотериальный круг.	7		4	4	3
Тема 7 Технологии ОПК. Управление процессом ОПК. Контракт на ОПК. Идентификация и оценка потенциального рынка и конкурентов. Определение консультационного продукта. Области вмешательства. Определение базовых клиентов. Специфика и способы контактов. Информационная система маркетинга. Система оплаты труда консультантов. Контракт как форма закрепления партнерских связей. Структура и содержание контракта.	11		8	8	3
Тема 8. Основные этапы ОПК и их содержание. Технологические принципы создания проектов, программ и алгоритмов деятельности Предпроектная стадия: Разработка описания проблемы. Определение целей. Критериальная выраженность основных целей. Планирование работ, составление графика, распределение ролей, планирование ресурсов. Контрактная стадия. Управление консультационным процессом. Содержание досье проекта. Планирование действий по реализации решений. Согласование с клиентом проекта решения проекта.	8		4	4	4
ИТОГО	70	16	32	32	22

Очно-заочная форма обучения

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. История развития и современное состояние консалтинговых услуг Сущность и содержание консультационной деятельности. Понятие деловой услуги. Виды консультационных услуг. Виды консультационных организаций. Модели консультирования. Методы консультирования.	4	4		4	
Тема 2. Организационно-психологическое консультирование: задачи, содержание, виды ОПК Внешние и внутренние консультанты. Специалисты и дженералисты. Проектное и процессное консультирование. Ценностное и проблемное консультирование. Основные характеристики консультативной деятельности	10	4	2	6	4
Тема 3. Методологические основания ОПК. Теория деятельности и рефлексивно - деятельностный подход к ОПК. Структура профессиональной деятельности. Консалтинговая деятельность в полноте ее структуры. Рефлексивная поддержка моделирования консалтинговой деятельности. Обеспечение консультантом структурной и функциональной полноты моделируемой деятельности	12	4	2	6	6
Тема 4. Методологические основания ОПК: клиент-центрированный подход в организационном консалтинге Типологии клиентов. Психологический портрет клиента. Иерархия потребностей клиента. Удовлетворение потребностей и развитие потребностей клиента.	12	4	2	6	6
Тема 5. Профессиональная компетентность специалиста по ОПК. Компетентность в продвижении консультационных услуг. Компетентность в организации и реализации консультационных услуг. Закрепление клиента. Критерии выбора консультанта фирмой-потенциальным клиентом Помощь клиенту в разработке технического задания Разработка предложений консультантов. Основные	8		2	2	6

разделы консультационного предложения Специфика профессиональной компетентности при внешнем и внутреннем консультировании. Построение взаимоотношений “консультант-клиент”. Поведенческие роли консультанта. Методы воздействия на клиента. Профессионально важные качества консультанта. Этические принципы в консалтинге.					
Тема 6. Коучинг и сотеринг как частные технологии работы организационного консультанта. Цели коучинга. Этапы индивидуального коучинга. Технология коучинга. Оценка эффективности коучинга. Особенности проведения Executive-коучинга. Консультирование в условиях организационных изменений. Проблема изменения организационной культуры. Роль лидера в изменении организационной культуры. Концепция и технология сотеринга. Ордерная технология. Сотериальный круг.	8		2	2	6
Тема 7 Технологии ОПК. Управление процессом ОПК. Контракт на ОПК. Идентификация и оценка потенциального рынка и конкурентов. Определение консультационного продукта. Области вмешательства. Определение базовых клиентов. Специфика и способы контактов. Информационная система маркетинга. Система оплаты труда консультантов. Контракт как форма закрепления партнерских связей. Структура и содержание контракта.	10		4	4	6
Тема 8. Основные этапы ОПК и их содержание. Технологические принципы создания проектов, программ и алгоритмов деятельности Предпроектная стадия: Разработка описания проблемы. Определение целей. Критериальная выраженность основных целей. Планирование работ, составление графика, распределение ролей, планирование ресурсов. Контрактная стадия. Управление консультационным процессом. Содержание досье проекта. Планирование действий по реализации решений. Согласование с клиентом проекта решения проекта.	8		2	2	6
ИТОГО	70	16	16	32	38

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической

подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает:

- обсуждение практических вопросов на занятии,
- выполнение самостоятельной работы с анализом конкретной ситуации (кейса) с решением прикладной задачи.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 8 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем образовательной программы: экспертно-диагностических и научно-исследовательских;
- компетенций ПК-9.1. и ПК-9.3. (п.1 данной РПД).

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках практических занятий.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

По дисциплине предусмотрено выполнение самостоятельной работы в виде разработки диагностической карты оценки клиент-ориентированности компании, разработки конкретных ситуаций для оценки и развития клиент-ориентированности персонала, поведенческого тренинга клиент-ориентированного поведения и поддерживающего стиля управленческого взаимодействия менеджеров с персоналом

Темы кейсов

1. Поведение продавца;
2. Ресторанный дом Деллоса: требования к персоналу..
3. Доброжелательность vs Неуверенность
4. Успех или неудача

По теме кейса студент самостоятельно разрабатывает аргументированное решение, которое оформляется в виде письменной работы и презентации. Работы обсуждаются на практических занятиях. а всех этапах выполнения работы преподаватель оказывает консультативную помощь и методическое обеспечение.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине⁷

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				

ра достижени я компетенц ий)							
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие стандартных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»

	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения⁸

5.2.1 Контрольные вопросы допуска к экзамену

а) Вопросы для оценки знаний⁹

Вопрос	Код компетенции
1. Назовите основные направления организационного консультирования и их содержание?	ПК-9.1
2. Какие типы консалтинговой деятельности вам известны? В чем их специфика?	ПК-9.1
3. Дайте характеристику содержания и методов работы консультантов- дженералистов.	ПК-9.1
4. Дайте характеристику содержания и методов работы консультантов- специалистов	ПК-9.1
5. Дайте характеристику специфики работу внешних и внутренних консультантов компании	ПК-9.1
6. В чем состоит специфика ценностного консультирования?	ПК-9.1
7. В чем разница между консультированием проекта и процесса?.	ПК-9.1.
8. В каких основных ролях выступает психолог-организационный консультант?	ПК-9.1
9. Охарактеризуйте роль консультанта-организационного психолога как инноватора.	ПК-9.1
10. Дайте сравнительную характеристику методов работы консультантов-специалистов и консультантов- дженералистов	ПК-9.1
11. Назовите и дайте характеристику показателей эффективности организации по Р.Дафту	ПК-9.3

⁸ Указываются соответственно таблице раздела 2 рабочей программы дисциплины.

⁹ Оценочные средства указываются отдельно для знаний, отдельно для умений, отдельно для владения чем-либо по результатам освоения дисциплины.

12. В чем состоит общее и отличительное организационной культуры и корпоративной культуры. При каких условиях эти понятия можно употреблять как синонимы?	ПК-9.3
13. Какие векторы развития организационной культуры актуальны для современных российских организаций. Какие консалтинговые проекты возможны в этом контексте?	ПК-9.3
14. Как связаны между собой особенности корпоративной культуры и стили управленческого взаимодействия. Какие консалтинговые проекты возможны в этом контексте?	ПК-9.3
15. Что такое клиент-ориентированность как бизнес-технология? В чем состоят психологические проблемы клиент-ориентированности в современных российских компаниях?	ПК-9.3
16. Какие характеристики клиента целесообразно представить в его психологическом портрете?	ПК-9.3
17. Какие потребности клиента актуальны для удовлетворения в клиент-ориентированной компании, а какие подлежат развитию?	ПК-9.3
18. Что такое коучинг как консалтинговая деятельность?	ПК-9.3
19. Что такое сотеринг как консалтинговая деятельность?	ПК-9.3
20. Раскройте полноту структуры консалтинговой деятельности и как она сочетается со структурой деятельности – предмета консалтинга?	ПК-9.3

б) Задания для оценки умений

Вопрос	Код компетенции
1. Оценивать по материалам кейса уровень клиент-ориентированности персонала компании	ПК-9.1
2. Описать методы анализа психологических детерминант эффективности организации	ПК-9.1
3. Описать технологию разработки психологического портрета клиента (профиль компании по выбору)	ПК-9.1
4. Описать подходы к разработке содержания консалтингового проекта при переходе компании к бизнес-технологии клиент-ориентированности	ПК-9.1
5. Описать алгоритм анализа корпоративной культуры компании	ПК-9.3
6. Описать методы диагностики организационной культуры компании	ПК-9.3
7. Описать методы оценки и анализа стилей управленческого взаимодействия в компании и показать эффекты этих стилей в поведении персонала	ПК-9.3
8. Какие принципы кладутся в разработку модуля корпоративного обучения клиент-ориентированному поведению?	ПК-9.3

в) Задания для оценки владения

Вопрос	Код компетенции
1. Показать в самостоятельной работе владение методами разработки технического задания консалтингового проекта	ПК-9.1
2. Показать в самостоятельной работе владение оценки корпоративной культуры компании на предмет клиент-ориентированности	ПК-9.1
3. Показать в самостоятельной работе владение методом командообразования для реализации консалтингового проекта	ПК-9.1
4. Показать в самостоятельной работе владение методами оценки клиент-ориентированности компании	ПК-9.3
5. Показать в самостоятельной работе владение технологией разработки обновленной концепции создания услуги или продажи	ПК-9.3
6. Показать в самостоятельной работе владение технологий разработки поведенческого или рефлексивного тренинга клиент-ориентированного поведения персонала	ПК-9.3

5.2.2. Типовые тестовые задания
для оценки сформированности компетенции ПК-9.1.

а) Вопросы для оценки знаний

Инструкция: Выберите один или несколько правильных вариантов ответа.

1. Психолог- организационный консультант решает задачи

- а) внедрения новых ценностей в работу компании;
б) повышения технологической грамотности персонала;
в) финансовой стабильности компании;
г) выступает подготовки персонала к организационным изменениям в компании

б) Задания для оценки умений

Ситуация. Пожилая (около 70 лет) скромно одетая женщина идет в гости к своей подруге. Задумалась, что ей купить. Говорит, что не хотела бы расходовать более 300-350 рублей.

Каковы действия продавца?

Подготовьте в письменной форме ответы на вопрос «Каковы действия продавца» по следующей схеме:

№ ситуации	Как правило, происходит так	Идеальное поведение продавца
3.1.		
3.2.		
3.3.		

Вопросы для обсуждения:

1. Есть ли в таких обычных ситуациях продаж ресурс для развития клиент-ориентированности персонала? Определите это ресурс: ценности, мотивация, коммуникативные и функциональные компетенции?

2. Какая из причин обращения менеджмента к психологам-консультантам здесь наиболее очевидна?

3. Что бы вы как консультант предложили менеджменту магазина?

в) Задания для оценки владения

Предложите виды выполняемых работ по теме консалтингового проекта «Оценка профессиональной перспективности менеджеров компании в условиях модернизации организационной культуры»

Этап	Вид выполняемых работ	Сроки проведения
1. Аналитический (предварительный)		04.02.08 – 08.02.08
		11.02.08 – 13.02.08
2. Организационный		14.02.2020 – 15.02.2020
		18.02.2020 – 19.02.2020
		18.02.2020 – 22.02.2020
3. Реализационный		25.02.2020 – 26.02.2020
		27.02.2020 – 29.02.2020
4. Аналитический		03.03.2020- 07.03.2020
		10.03.2020- 14.03.2020
5. Организационный (завершающий)		17.03.2020
		20.03.2020

**5.2.3. Типовые тестовые задания
для оценки сформированности компетенции ПК-9.3.**

а) Вопросы для оценки знаний

Инструкция: Выберите один или несколько правильных вариантов ответа.

1. В ценностном консультировании в методы работы не входит:

- а) Документирование,
- б) Переговорная технология,
- в) Социально-психологический тренинг,
- г) Групповая работа

б) Задания для оценки умений

В самостоятельной работе проведите анализ управленческого взаимодействия из какой-либо наблюдаемой вами ситуации взаимодействия менеджера и подчиненного, опишите ее и заполните тот столбец таблицы, который характеризует это взаимодействие:

Модели организационного взаимодействия

Характеристики	Автократическая	Патерналистская	Поддерживающая	Коллегиальная
Базис модели				
Ориентация менеджмента				
Ориентация работников				
Психологический результат для работника				
Удовлетворение потребностей работника				
Участие работников в процессе труда				

в) Задания для оценки владения

Ситуация. Доброжелательность vs Неуверенность

Хорошо одетые мужчина и женщина средних лет вошли в ресторан, оставили одежду в гардеробе и направились к входу в зал ресторана. Женщина останавливается перед меню, вывешенном при входе в зал ресторана и говорит своему спутнику, что она не уверена в правильности их выбора: «Многое меня здесь смущает. Не пойти ли нам в другое место? Мы же никуда не спешим». Увидев, что гости задержались при входе в зал, к ним подходит менеджер зала...

Для этой ситуации в качестве цели возьмите тренинг создания атмосферы дружелюбия, гостеприимства и доверия к компании.

Можете использовать для этого советы Дж.Шоула [Дж.Шоул.Первоклассный сервис как конкурентное преимущество», 2019. С. 372-373].

5.2.4. Темы кейсов для самостоятельной работы

1. Проблемы клиент-ориентированности в двух компаниях: сравнительный анализ;
2. Теоретическая реконструкция концепций бизнеса;
3. Характеристики клиент-ориентированного персонала в бизнесе заботы;
4. Типы компетенций персонала кафе;
5. Психологический портрет посетителя бутика дамкой одежды;
6. Поведенческий тренинг для ситуации гостеприимства;
7. Фокус-группа как метод выявления потребностей ключевых клиентов;

8. Проблема психологического манипулирования клиентом в сфере услуг (продаж).
9. Диагностика клиент-ориентированности компании.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Основная литература:

Акимова А.Р. Психология тренинга: исследования субъективных и объективных компонентов эффективности. М.:ФЛИНТА, 2014. 119 с.
URL: <http://e.lanbook.com/book/63060>

1. Артемьева О. А. Качественные и количественные методы исследования в психологии: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт, 2019. 152 с. Глава 3. Фокус-группа как качественный метод психологического исследования. С.52-82.
URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437660>

2. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2018. 381 с. URL: <https://biblio-online.ru/book/C1BB0C87-7E89-47BA-A06F-D00C2F6D0B5B>

3. Захарова Л.Н. Основы психологического консультирования организаций. М.Логос, 2012.

4. Захарова Л.Н., Леонова И.С. Организационно-психологическое консультирование клиент-ориентированного бизнеса. Учебно-методическое пособие. Н.Новгород: ННГУ. 2020.

5. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. М.: Юрайт. 2019. Глава 7. Обучение и подготовка персонала. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-personalom-issledovanie-ocenka-obuchenie-431885>

6. Психология бизнеса: учебник для магистров / под общ. ред. Н. Л. Ивановой, В. А. Штроо, Н. В. Антоновой. М.: Издательство Юрайт, 2016. 509 с. (Магистр). URL: <https://biblio-online.ru/book/7EED72AE-7EDB-4198-8F36-A89850D53A49>

б) Дополнительная литература:

7. Ананьева Е. Фактор клиентоориентированности: внутренняя и внешняя // Материалы сайта «HR – сообщество и публикации». 22 авг. 2011. URL: <https://hr-portal.ru/article/faktor-klientoorientirovannosti-vnutrennyaya-i-vneshnyaya>

8. Бражников П.П. Теория поколений в кадровой политике и ее связь с конкуренцией работодателей на рынке труда // Тренды и управление. 2016. №2 С. 194 – 201. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26301346>

9. Бусаркина В. В. Понятие клиентоориентированности предприятия и проблемы ее оценки // Проблемы современной экономики. 2007. № 4. С. 18-23.
URL: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1660>

10. Васильева И.В. Организационно-психологическая диагностика. М.: ФЛИНТА, 2013. 136 с. URL: <http://e.lanbook.com/book/44120>

11. Гендерная психология и педагогика : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под общей редакцией О. И. Ключко. М.: Юрайт, 2019. 404 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/436985>

12. Гулакова О.В., Ребязина В.А. Клиентоориентированность компаний на российском рынке: декларация или реальность? // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. «Менеджмент». 2017. Т.16. № 3. С. 398-423. URL: <https://managementjournal.spbu.ru/article/view/521>

13. Гулакова О.В., Ребязина В.А. Оценка клиентоориентированности компании: разработка комплексной шкалы и ее адаптация к условиям российского рынка // Вестник Московского университета. Серия 6 «Экономика». 2016. №6. С. 87-111. URL: <https://publications.hse.ru/articles/200487358>
14. Джанерьян С.Т. Психология эмоций и воли. Учебное пособие. Ростов -на – дону. Изд. ЮФУ. 2016. 141 с. URL: <https://new.znaniyum.com/read?id=326373>
15. Донецкая В., Жуков О. Как оценить клиентоориентированность кандидата // Материалы сайта «Human Technologies – Лаборатория “Гуманитарные технологии”». 2011. 14 сент. URL: <https://old.ht-lab.ru/cms/component/content/article/101634>
16. Ермолаева Н. Ориентация на клиента // БОСС. 2002 Вып. 5. URL: <https://www.cfin.ru/press/boss/2002-05/31.shtml>
17. Жестков Н. Клиентоориентированность: 10 примеров из России + инструкция // Материалы маркетингового агентства In-scale. URL: <https://in-scale.ru/blog/klientoorientirovannost-kompanii-i-personala-na-realnyx-primerax>
18. Захарова Л.Н. Психология управления. Учебное пособие. М.: Логос, Университетская книга. Серия «Новая университетская библиотека». 2009, 2011. 374 с.
19. Захарова Л.Н. Клиентоориентированность как вектор развития современного бизнеса: проблема ценностей и методологии // Трансформация человеческого потенциала в контексте столетия /под общ.ред. проф. З.М.Саралиевой. Н.Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2017. Т.2. С.680-683. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30723253>
20. Иванов М.А. Клиент-центрированный подход в работе с ценностями при управленческом консультировании // Организационная психология. ВШЭ. 2016. Т. 6. № 3. С. 67—90. URL: <https://orgpsyjournal.hse.ru/2016-6-3/192871327.html>
21. Кареева Ю. Б. Клиентоориентирование: теория и практика // Методы менеджмента качества. 2007. № 11. С. 29-33. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26369471>
22. Кирилюк О.М., Цалко Т.В. Применение аксиологического подхода в маркетинговой деятельности клиентоориентированного предприятия // Фундаментальные исследования. 2018. № 2. С. 106-110. URL: <http://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=42083>
23. Кольшикина Т. Б. Шустина И. В., Маркова Е.В. Реклама в местах продаж : учебное пособие для вузов. М.: Юрайт. 2020. 222 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/448248>
24. Кошурникова Ю.Е. Внедрение клиентоориентированности в компании // Евразийский союз ученых. Экономические науки. 2015. Т.14. № 5. С. 115- 119.
25. Кошурникова Ю.Е. Модель клиентоориентированности и ее внедрение на региональном туристическом рынке // Современные проблемы науки и образования. 2013. №6. С. 432-436. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21162866>
26. Лучков В. Е. Что такое клиентоориентированность? // Бизнес-журнал. 2010. № 19. С. 27-30. URL: <https://victorluchkov.ru/articles/chto-takoe-klientoorientirovannost/>
27. Маслов Е.В. Управление персоналом: технология и идеология // Организационная психология. 2015. Т. 5. № 1. С. 73—90. URL: <https://orgpsyjournal.hse.ru/2015-5-1/146308802.html>
28. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Евразия. 1999. 479 с.
29. Нартова-Бочавер С. К. Психология личности и межличностных отношений : учебное пособие для бакалавриата и специалитета. М.: Юрайт, 2019. 262 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438128>
30. Осик Ю., Шельманова З., Прокопенко О. Клиентоориентированное поведение: к персонифицированному доверию через коллаборативную фильтрацию //

Научный вестник одесского национального экономического университета. 2017. Т. 246. № 4. С.84-106. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30509285>

31. Панин В.М., Ребязина В.А. Влияние клиентоориентированности на удовлетворенность клиентов российских компаний: результаты эмпирического исследования // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2016. Т. 123. № 3. С. 168-182. URL: <https://publications.hse.ru/articles/185052347>

32. Попов Н.И., Третьяк О.А. Экономические факторы низкой клиентоориентированности компаний в странах БРИКС // Российский журнал менеджмента. 2014. Т. 12. № 1. С. 109-138. URL: <https://publications.hse.ru/articles/?mg=60391306>

33. Прокофьева О. Клиентоориентированность и мифы о ней. СПб.: Институт проблем предпринимательства. 2010.

34. Прянишников Н. Клиентоориентированность: что это значит? Videоблог Президента Microsoft Россия. 2014. URL:<http://www.microsoft.com/ru-ru/cpe/customer-centricity.aspx>

35. Психология развития и возрастная психология: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Л. А. Головей [и др.] ; под общей редакцией Л.А.Головей. М.: Юрайт, 2019. 413 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445028>

36. Рожков А.Г. Формирование и развитие отношений клиентоориентированной компании. Автореф. дисс. на соискание ученой степени кандидата экономических наук. М., 2012. 27 с.

37. Рувенный И.Я. Клиентоориентированный подход к развитию организации // Альманах современной науки и образования. 2015. Т.96. № 6. С. 132-135. URL: www.gramota.net/materials/1/2015/6/34.html

38. Рыжковский Б. Н. Когда клиент голосует деньгами? // Управление компанией. 2005. № 7. С. 42-45. URL: https://www.marketing.spb.ru/lib-mm/btl/money_vote.htm

39. Семерникова Е.А. Клиентоориентированность: понятие, критерии // Концепт. 2014. № S7. С.45-50. URL: <http://e-koncept.ru/2014/14722.htm>

40. Смирнов Ю. И. Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли. М.: ФЛИНТА, 2013. 176 с.

41. Сорокоумова Е.А. Возрастная психология. Учебное пособие для академического бакалавриата. М.: Юрайт. 2019. 228 с. Раздел 3. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/vozrastnaya-psihologiya-438353>

42. Старенков М.Ю. Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания // Проблемы экономики и менеджмента. 2011. № 3. С.64-72. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21487548>

43. Шавровская М.Н. Клиентоориентированность персонала: формирование и оценка. Автореф. дисс. канд. эк.н. Омск. 2011. 26 с. URL: <https://docplayer.ru/63916437-Klientoorientirovannost-personala-formirovanie-i-ocenka.html>

44. Шаповаленко И. В. Психология развития и возрастная психология: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2019. 457 с. URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-razvitiya-i-vozrastnaya-psihologiya-444653>

45. Швайко В.В. Формирование клиентоориентированности банковских служащих в процессе повышения их квалификации. Автореф. дисс. канд. пед.н. Калининград, 2013. 24 с. URL: <http://nauka-pedagogika.com/pedagogika-13-00-08/dissertaciya-formirovanie-klientoorientirovannosti-bankovskih-sluzhaschih-v-protsesse-povysheniya-ih-kvalifikatsii>

46. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. М.: Альпина Паблишер, 2019. 342 с.

в) Программное обеспечение:

1. MS Microsoft Office Word 2007,
2. MS Microsoft Office PowerPoint 2007.

г) Интернет-ресурсы

№	Владелец сайта	Ресурс	Интернет-адрес
1	Институт экономики РАН	Вестник института экономики РАН	https://inecon.org/zurnaly-uchrezhdennye-ieran-vestnik-instituta-ekonomiki-ran.html
2	Институт психологии РАН	Организационная психология и психология труда	http://work-org-psychology.ru/
3		Человек и мир	http://chelovekimir.ru/
4	Управление персоналом		www.top-personal.ru/
5	Работа с персоналом (HR- Journal)		www.hr-journal.ru/
6	Экономический факультет МГУ им.М.В.Ломоносова	Вестник Московского университета. Серия 14. Экономика	https://www.econ.msu.ru/science/economics/
7	ННГУ им.Н.И.Лобачевского	Вестник ННГУ им.Н.И.Лобачевского. Серия «Социальные науки»	http://www.vestnik-soc.unn.ru/ru
8	Высшая школа экономики	Психология. Журнал высшей школы экономики	https://psy-journal.hse.ru/
9		Организационная психология	https://orgpsyjournal.hse.ru/
10		Российская экономика: прогнозы и тенденции	https://rusecon.hse.ru/
11	Шмелев А.Г.	Лаборатория «Гуманитарные технологии». Научная база МГУ им.М.В.Ломоносова, Научная школа профессора А.Г. Шмелева	https://ht-lab.ru
12	Консалтинговая компания ITeam	ITeam – технологии корпоративного управления	https://iteam.ru/
13	Международный научно-исследовательский институт проблем управления	Проблемы теории и практики управления	http://www.uptp.ru/
14	Институт практической	ИМАТОН	http://imaton.ru/

	психологии ИМАТОН		
5	1 Кудрявцева Е.И.	AGO Консалт. Консалтинговое бюро Елены Кудрявцевой, члена Ленинградской областной торгово-промышленной палаты	http://www.ago-consult.ru/
6	1 Коровикова И. ООО «Посредник»	Торговая марка «Ваши люди». «Тайный покупатель», стимулирование продаж, разработка стандартов обслуживания и пр.	http://www.your-people.ru/
7	1 ООО «Колтач Солюшнс»	Компания Calltouch Сквозная аналитика, маркетинг, продажи, коллтрекинг, управление рекламой и пр.	https://www.calltouch.ru/
9	1 Европейская ассоциация психологии труда и организационной психологии (European Association of Work and Organizational Psychology - EAWOP)	Ресурсы Европейской ассоциации психологии труда и организационной психологии	www.eawop.org/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: переносными проектором и экраном для демонстрации презентаций.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта ННГУ по направлению подготовки 37.04.01. Психология.

Автор: Захарова Л.Н., д.психол.н., проф.

Руководитель программы: Прохорова М.В., к.психол.н., доц.

Заведующий кафедрой: Захарова Л.Н., д.психол.н., проф.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ФСН 25.02.2021, протокол № 6