

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 Ученого совета ННГУ

протокол № 13 от 30.11.2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Организационно-психологическое консультирование

Уровень высшего образования

Магистратура

Направление подготовки / специальность

38.04.03 - Управление персоналом

Направленность образовательной программы

Управление человеческим капиталом организации

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.11 Организационно-психологическое консультирование относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<p>УК-1.1: Понимает принципы научной аргументации, руководствуется ими при обсуждении профессиональных проблем; критически относится к информации, может выбрать стратегию по её проверке и реализовать её, добиваясь объективности фактов и суждений.</p> <p>УК-1.2: Понимает принципы системного подхода и руководствуется ими в анализе ситуации, выделяет факторы внешней и внутренней среды объекта и оценивает их влияние.</p> <p>УК-1.3: Анализирует проблемные ситуации на основе системного подхода: собирает необходимую информацию, анализирует её, описывает конкретные случаи, разрабатывает предложения по решению проблем.</p>	<p>УК-1.1: Знать: 1) Типы проблемных ситуаций в сфере управления персоналом и типы консультантов-организационных психологов 2) Содержание деятельности консультантов-организационных психологов; 3) Методы работы консультантов-организационных психологов;</p> <p>УК-1.2: Уметь: 1) разрабатывать техническое задание проекта; 2) выделять внешней и внутренней среды организации, психологических условий труда, связанных с повышением эффективности организации 3) вести досье проекта</p> <p>УК-1.3: Владеть: 1) методами диагностики клиент-ориентированности компании; 2) методами разработки деловых игр, направленных на обучение персонала клиент-ориентированному поведению; 3) методами</p>	<p>Задания Тест</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы</p>

		командообразования для реализации консалтингового проекта		
ПК-10: Способен разрабатывать и апробировать программы обучения и развития персонала	<p>ПК-10.1: Понимает управленческие, психологические и педагогические основы организации и проведения обучения и развития персонала.</p> <p>ПК-10.2: Создает методические разработки программ обучения и развития персонала с использованием современных педагогических методов и технологий.</p> <p>ПК-10.3: Владеет технологиями обновления организационной концепции оказания услуги</p>	<p>ПК-10.1:</p> <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Связь стилей управленческого взаимодействия с ценностными парадигмами организационного развития, воплощенными в корпоративной культуре компании; 2) Эффекты различных стилей управленческого взаимодействия; 3) Психолого-педагогические подходы к организации корпоративного обучения <p>ПК-10.2:</p> <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 3) Разрабатывать тренинговые программы по обучению стилям управленческого взаимодействия <p>ПК-10.3:</p> <p>Владеть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Технологией разработки диагностической карты клиент-ориентированности компании; 2) Технологией реконструкции концепции продаж, сложившейся в компании; 	Задания Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

		3) Технологией создания новой (обновленной) концепции бизнеса		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	0
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32
- КСР	1
самостоятельная работа	39
Промежуточная аттестация	0 зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Тема 1. История развития и современное состояние консалтинговых услуг	8		4	4	4
Тема 2. Организационно-психологическое консультирование: задачи, содержание, виды ОПК	9		4	4	5
Тема 3. Методологические основания ОПК. Теория деятельности и рефлексивно - деятельностный подход к ОПК.	9		4	4	5
Тема 4. Методологические основания ОПК: клиент-центрированный подход в организационном консалтинге	9		4	4	5
Тема 5. Профессиональная компетентность специалиста по ОПК.	9		4	4	5
Тема 6. Коучинг и сотеринг как частные технологии работы организационного консультанта.	9		4	4	5

Тема 7 Технологии ОПК. Управление процессом ОПК. Контракт на ОПК.	9		4	4	5
Тема 8. Основные этапы ОПК и их содержание. Технологические принципы создания проектов, программ и алгоритмов деятельности	9		4	4	5
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	0	32	33	39

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются электронный курс Захарова Л.Н., Леонова И.С. "Психологическое консультирование организаций". Н.Н.: Нижегородский государственный университет им. Н.И.Лобачевского, 2020. 56 с. созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>, URL: <http://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=825082&idb=0>

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-1

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 к ситуации:

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?

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-10

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...

Разработайте цель, основные этапы и содержание тренинга создания атмосферы дружелюбия, гостеприимства и доверия к компании.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Выполнены все задания. Решены стандартные задачи без ошибок или с не грубыми ошибками. Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Продемонстрированы все основные умения. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач.
не зачтено	Большинство заданий не выполнено, или выполнено с грубыми ошибками. Уровень знаний ниже минимальных требований. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Отсутствуют базовые навыки.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-1

Оцениваемое положение	Выберите правильное суждение
Психолог- организационный консультант решает задачи	<u>а) внедрения новых ценностей в работу компании;</u>
	б) повышения технологической грамотности персонала;
	в) финансовой стабильности компании;
	<u>г) выступает подготовки персонала к организационным изменениям в компании</u>
Оказание услуги клиенту, относящейся к профилю компании, является проявлением	1 Организационного поведения
	2 Производственного поведения
	3 Человеческой симпатии

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-10

Оцениваемое положение	Выберите правильное суждение
В ценностном консультировании в методы работы не входит:	1. <u>Документирование</u> ,
	2. Переговорная технология,
	3. Социально-психологический тренинг,
	4. Групповая работа
Какой тип консультанта является наиболее эффективным при решении задачи внедрения технологии участия в управлении персоналом исполнительского звена	1 Дженералист
	2 Специалист
	3 Коуч

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студентом даны правильные ответы на более 50% вопросов.
не зачтено	Студентом даны правильные ответы на менее 50% вопросов.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<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. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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 некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при 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».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Контрольные вопросы

Зачёт

Критерии оценивания (Контрольные вопросы - Зачёт)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Выполнены все задания. Решены стандартные задачи без ошибок или с не грубыми ошибками. Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Продemonстрированы все основные умения. Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач.
не зачтено	Большинство заданий не выполнено, или выполнено с грубыми ошибками. Уровень знаний ниже минимальных требований. При решении стандартных задач не продemonстрированы основные умения. Отсутствуют базовые навыки.

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции УК-1 (Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий)

вопросы	Код формируемой компетенции
Дайте характеристику специфики работы внешних и внутренних консультантов компании	УК-1
В чем состоит специфика ценностного консультирования?	УК-1

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ПК-10 (Способен разрабатывать и апробировать программы обучения и развития персонала)

Назовите и дайте характеристику показателей эффективности организации по Р.Дафту	ПК- 10
В чем состоит общее и отличительное организационной культуры и корпоративной культуры. При каких условиях эти понятия можно употреблять как синонимы?	ПК- 10

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. - Москва : Юрайт, 2023. - 370 с. -

(Высшее образование). - ISBN 978-5-9916-8176-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843895&idb=0>.

2. Захарова Людмила Николаевна. Основы психологического консультирования организаций : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Менеджмент", "Упр. персоналом" и специальности "Менеджмент организации". - М. : Логос, 2012. - 432 с. - (Новая университетская библиотека : сер. осн. в 2003 г.). - ISBN 978-5-98704-584-8 : 200.00., 2 экз.

3. Соколова Марина Михайловна. Управленческое консультирование : Учебное пособие. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 215 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005150-5. - ISBN 978-5-16-102695-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=628300&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Апткиева Л. Р. Дистанционные методы психологического консультирования. В 2 ч. Ч 1 : Учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности. Ч. 1 : Дистанционные методы психологического консультирования. В 2 ч. Ч 1 / Апткиева Л. Р. - Оренбург : ОГУ, 2019. - 155 с. - Рекомендовано ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ОГУ - Психология. Педагогика. - ISBN 978-5-7410-2375-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=747713&idb=0>.

2. Апткиева Л. Р. Дистанционные методы психологического консультирования. В 2 ч. Ч 2 : Учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности. Ч. 2 : Дистанционные методы психологического консультирования. В 2 ч. Ч 2 / Апткиева Л. Р. - Оренбург : ОГУ, 2019. - 177 с. - Рекомендовано ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ОГУ - Психология. Педагогика. - ISBN 978-5-7410-2376-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=747714&idb=0>.

3. Захарова Людмила Николаевна. Психология управления : учеб. пособие по специальности "Упр. персоналом". - М. : Логос, 2012. - 376 с. - (Новая университетская библиотека : сер. осн. в 2003 г.). - ISBN 978-5-98704-499-5 : 187.00., 11 экз.

4. Иванова Н. Л. Психология бизнеса : учебник для магистров / Н. Л. Иванова [и др.] ; под общей редакцией Н. Л. Ивановой, В. А. Штроо, Н. В. Антоновой. - Москва : Юрайт, 2022. - 509 с. - (Магистр). - URL: <https://urait.ru/bcode/508753> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-9916-2972-0 : 1539.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=818521&idb=0>.

5. Артемьева О. А. Качественные и количественные методы исследования в психологии / Артемьева О. А. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 152 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491743> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-08999-8 : 439.00.

- Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=784561&idb=0>.
6. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2023. - 381 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02345-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847373&idb=0>.
7. Шаталова Нина Ивановна. Консультирование в управлении человеческими ресурсами : Учебное пособие / Уральский государственный университет путей сообщения. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 221 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-003824-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=630931&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Интернет-ресурсы

- 1 Институт экономики РАН Вестник института экономики РАН
<https://inecon.org/zhurnaly-uchrezhdennye-ie-ran/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 психологии ИМАТОН ИМАТОН <http://imaton.ru/>

15 Кудрявцева Е.И. АГО Консалт. Консалтинговое бюро Елены Кудрявцевой, члена
Ленинградской областной торгово-промышленной палаты <http://www.ago-consult.ru/>

16 Коровикова И.
ООО «Посредник» Торговая марка «Ваши люди». «Тайный покупатель», стимулирование
продаж, разработка стандартов обслуживания и пр. <http://www.your-people.ru/>

17 ООО«Колтач Солюшнс» Компания Calltouch Сквозная аналитика, маркетинг, продажи,
коллтрекинг, управление рекламой и пр. <https://www.calltouch.ru/>

19 Европейская ассоциация психологии труда и организационной психологии (European
Association of Work and Organizational Psychology - EAWOP) Ресурсы Европейской ассоциация
психологии труда и организационной психологии www.eawop.org/

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

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 ОС ННГУ по направлению 38.04.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук, профессор.

Заведующий кафедрой: Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 11.11.2022, протокол № 3.