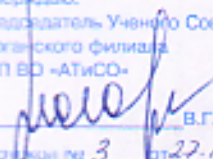


Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра экономики и управления

Утверждаю:  
 Председатель Ученого Совета  
 Курганского филиала  
 ФП ВО «АТ СО»  
  
 В.Г.Роговая  
 протокол № 3 от 27.10.15г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Кадровый консалтинг

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.18.2

Трудоёмкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

| Вид учебной работы  | Часы         | Курс |   |   |   |              |
|---|--------------|------|---|---|---|--------------|
|   |              | 1    | 2 | 3 | 4 | 5            |
| Аудиторные занятия (всего), в том числе:                          | 8            |      |   |   |   | 8            |
| Лекции  | 2            |      |   |   |   | 2            |
| Лабораторные работы   |              |      |   |   |   |              |
| Практические занятия:   | 6            |      |   |   |   | 6            |
| Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)          |              |      |   |   |   |              |
| % интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине | 25%          |      |   |   |   | 25%          |
| Самостоятельная работа (всего), в том числе:                      | 60           |      |   |   |   | 60           |
| Курсовая работа: (КР)   |              |      |   |   |   |              |
| Курсовой проект: (КП)   |              |      |   |   |   |              |
| Контрольная работа  |              |      |   |   |   |              |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):                    | 4<br>(зачет) |      |   |   |   | 4<br>(зачет) |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                     | 72           |      |   |   |   | 72           |

## СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана и  
связана с предметами ФГОС по  
43.03.01 «Сервис»

Протокол заседания кафедры № 4 от « 23 » декабря 2015 г.  
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

Рабочая программа утверждена на 20 16 / 20 17 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016  
2016 учебный год в связи с изменениями списка  
рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016 г.  
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

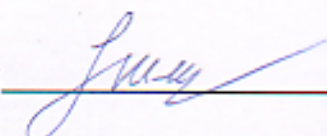
Рабочая программа утверждена на 20    / 20    учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры №    от «    »    20    г.  
Заведующий кафедрой

/    /


Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.01 «Сервис» ;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:  /Н.А.Шепелина/

Программа утверждена на заседании кафедры «Экономика и управление»

Протокол № 4 «23» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой  /А.В. Дудник/

## **1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:**

Дисциплина «Кадровый консалтинг» относится к дисциплинам цикла Б1, входит в его вариативную часть (Б1.В.ДВ.18.2).

В ходе обучения у студентов развиваются такие профильные компетенции как:- организация и обеспечение процесса кадрового консультирования;

- владение технологией кадрового консалтинга;
- умение осуществлять экономическую оценку консультационного проекта в сфере управления персоналом;

- владение навыками сбора и анализа информации о функционировании службы управления персоналом для последующей организации процесса кадрового консультирования;

- организация и осуществление эффективного межличностного взаимодействия в системе «консультант-клиент»;

- способность осуществлять профессиональное взаимодействие в системе «клиент-консультант»;

- проектирование процесса кадрового консультирования;

- умение разрабатывать проект процесса кадрового консультирования.

## **2. Цели и задачи дисциплины**

Целью курса «Кадровый консалтинг» является получение знаний и навыков по организации консультационной помощи в сфере управления человеческими ресурсами.

Задачи курса:

- 1 Формирование компетентности в сфере консультационной деятельности.

- 2 Раскрытие перспектив развития системы кадрового консультирования.

- 3 Определение специфики консалтинга в управлении персоналом.

- 4 Рассмотрение поведенческих аспектов консультационного процесса.

### **3 Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК – 6);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК – 4).

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций: ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОПК-2, ПК-4.

### **4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

ОК – Общекультурные компетенции

| Индекс компетенции (ОК) | Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)   |
|-------------------------|---|
| ОК-4                    | Знать:<br>- основные потребности и психофизиологические возможности человека,<br>- методы организации и управления коллективами организаций сервиса;<br>Уметь:<br>- применять методiku организации и управления коллективами организаций сервиса;<br>Владеть:<br>- методикой организации и управления коллективами организаций сервиса. |

|      |   |
|------|---|
| ОК-5 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические представления научной организации труда в организациях сферы сервиса;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать результаты самостоятельной работы в коллективе организации сферы сервиса;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельной работы в коллективе.</li> </ul>   |
| ОК-6 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</li> </ul> |

### ОПК- Профессиональные компетенции

| Индекс компетенции (ПК) | Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)  |
|-------------------------|--|
| ОПК-2                   | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии процесса сервиса,</li> <li>- методы формирования клиентурных отношений;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать и применять технологии процесса сервиса,</li> <li>- применять методику формирования клиентурных отношений;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами и методикой разработки и применения технологии процесса сервиса,</li> <li>- методикой формирования клиентурных отношений в организации сферы сервиса.</li> </ul> |

### ПК- Профессиональные компетенции

| Индекс компетенции (ПК) | Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)  |
|-------------------------|--|
| ПК-4                    | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы психологии, совокупность явления, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;</li> <li>- приемами изучения личности потребителя.</li> </ul> |

## 5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

| Шифр раздела, темы дисциплины | Наименование раздела, темы дисциплины                    | Количество часов | Компетенции |      |      |       |      | общее количество компетенций |
|-------------------------------|--|------------------|-------------|------|------|-------|------|------------------------------|
|                               |  |                  | ОК-4        | ОК-5 | ОК-6 | ОПК-2 | ПК-4 |                              |
| <b>Т1</b>                     | Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»    | 36               | +           | +    | +    | +     | +    | 1                            |
| <b>Т2</b>                     | Применение кадрового консалтинга в управление персоналом | 36               | +           | +    | +    | +     | +    | 1                            |
|                               | <b>Итого:</b>  | <b>72</b>        |             |      |      |       |      | <b>2</b>                     |

## 6 Тематическое планирование

### 6.1 Распределение учебных занятий по разделам

| Шифр раздела, темы дисциплины | Наименование раздела, темы дисциплины                    | Количество часов по видам учебных занятий |                      |                        |
|-------------------------------|--|---|----------------------|------------------------|
|                               |  | лекции                                    | Практические занятия | Самостоятельная работа |
| <b>Т1</b>                     | Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»    | 1   | 3                    | 32                     |
| <b>Т2</b>                     | Применение кадрового консалтинга в управление персоналом | 1   | 3                    | 32                     |
| <b>Итого</b>                  |  | <b>2</b>                                  | <b>6</b>             | <b>64</b>              |

### 6.2 Содержание лекционных занятий

#### Тема 1 Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»

- 1 Понятие, предмет, цели и задачи кадрового консалтинга
- 2 Понятие консультационной деятельности. Виды консультационных услуг.
- 3 Деловые услуги

#### Тема 2 Применение кадрового консалтинга в управление персоналом

- 1 Управление кадрами: основные проблемы
- 2 Методика анализа

3 Управление персоналом организаций сферы услуг

3 Результаты успешного применения кадрового консалтинга

### 6.3 Содержание практических занятий

#### Тема 1 Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»

1. Вопросы для обсуждения (доклад)

#### Тема 2 Применение кадрового консалтинга в управление персоналом

1. Вопросы для обсуждения (доклад)

### 6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

| Шифр СРС | Виды самостоятельной работы студентов (СРС)                     | Наименование содержание  | Трудоемкость, часы/з.е. | Виды контроля СРС  |
|----------|---|--|-------------------------|--|
| С1       | Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса | С1.Т1 Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»    | 30/0,8                  | Опорный конспект глав учебника                           |
|          |   | С1.Т2 Применение кадрового консалтинга в управление персоналом |                         |  |
| С2       | Подготовка рефератов, семинарским занятиям                      | С2.Т1 Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»    | 30/0,8                  | Выступление в ходе семинарских занятий, защита рефератов |
|          |   | С2.Т2 Применение кадрового консалтинга в управление персоналом |                         |  |
| С3       | Подготовка промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)       | С3.Т1 Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»    | 4/0,2                   | Зачет  |
|          |   | С3.Т2 Применение кадрового консалтинга в управление персоналом |                         |  |
|          |   | <b>Итого:</b>  | <b>64/1,8</b>           |  |

### 7 Фонд оценочных средств

#### 7.1 Оценочные средства

##### Темы рефератов:

1 Теоретический обзор зарубежной системы кадрового консалтинга.

2. Проблема развития кадрового консультирования в России.



3. Консалтинг в сфере управления человеческими ресурсами.
4. Особенности консалтинговой деятельности в сфере сервиса.
5. Кадровое консультирование в организациях сервиса различных организационно-правовых форм.
6. Консультирование по управлению персоналом в условиях кризиса предприятия.
7. Оценка качества консалтинговой деятельности.
8. Содержание деятельности консалтинговых агентств в России.
9. Особенности процесса консультирования.
10. Консультационная деятельность как деловая услуга.
11. Классификация и характеристика консультационных услуг.
12. Характеристика рынка консультационных услуг в Российской Федерации.

**Темы докладов:**

1. Консультант по кадровому консалтингу - требования к личности, знаниям, навыкам и умениям.
2. Маркетинг услуг по кадровому консалтингу.
3. Качество услуг по кадровому консалтингу.
4. Современные тенденции и перспективы развития кадрового консалтинга в России.
5. Нарушение этических норм в кадровом консалтинге.
6. Тестирование в процессе кадрового консалтинга.
7. Имитационные игры в процессе кадрового консалтинга.
8. Тренинг в процессе кадрового консалтинга.
9. История развития кадрового консалтинга за рубежом.
10. Содержание и особенности труда кадрового консультанта.
11. Развитие консультант – клиентских отношений на рынке услуг по кадровому консалтингу.
12. Коучинг в кадровом консалтинге.

### **Тестовые задания:**

1. Рост спроса на консультационные услуги в мире за последние 10 лет обусловлен:

- а) возникновением дефицита квалифицированных специалистов;
- б) ростом неопределенности и сложности среды бизнеса;
- в) необходимостью решения налоговых вопросов предприятий;
- г) модой.

2. Клиенты обращаются к консультанту для:

- а) экономии времени;
- б) компенсации недостатка опыта;
- в) получения объективного мнения со стороны;
- г) все вышеперечисленное верно;
- д) правильного варианта ответа не предложено.

3. Преимуществом использования услуг профессиональных консультантов является:

- а) возможность экспертизы;
- б) получение новых идей;
- в) ускорение решения проблем;
- г) все вышеперечисленное верно;
- д) правильного варианта ответа не предложено.

4. В современной рыночной экономике консультирование представляет собой:

- а) отрасль инфраструктуры;
- б) область деятельности;
- в) сферу действий;
- г) направление развития.

5. Консультирование, в ходе которого консультант организует процесс решения профессионально-кадровых проблем и обучает работников организации их самостоятельному решению

- а) по процессу;

б) по ресурсам;

в) по задачам.

6. Условием оказания консультационной помощи является:

а) Взаимная договоренность консультанта и клиента на коммерческих началах.

б) желание консультанта.

в) желание клиента.

г) директивное предписание.

7. Основной задачей консультирования являются:

а) Оказание профессиональной помощи и дача советов по вопросам экономики и управления.

б) обучение клиента.

в) спасение клиента от банкротства.

г) управление клиентом.

8. Обеспечение баланса процессов обновления и сохранения численного и качественного состава кадров – это цель.....?

а) маркетинга персонала

б) кадровой политики

в) кадрового аудита

г) оценки персонала

9. Обобщающие модель действий, необходимых для определения перспективных целей развития социально-экономической системы – это

а) политика организации

б) стратегия организации

в) структура организации

г) система управления

10. Разработчик и реализатор творческих подходов в сложных для менеджера по персоналу областях деятельности - это ...

а) кадровый консультант

б) кадровый инноватор

- в) кадровый технолог
- г) руководитель службы управления персоналом
- д) кадровый стратег

11.Руководитель экспериментальных, пилотажных проектов - это ...

- а) кадровый консультант
- б) кадровый инноватор
- в) кадровый технолог
- г) руководитель службы управления персоналом
- д) кадровый стратег

12.Профессионал, использующий панорамное видение перспектив корпорации для определения потребностей, возможностей и путей решения проблем, - это ....

- а) кадровый консультант
- б) кадровый инноватор
- в) кадровый технолог
- г) руководитель службы управления персоналом
- д) кадровый стратег

13.Требования к кадрам и модели рабочих мест определяют политику

...

- а) подбора персонала
- б) оценки персонала
- в) расстановки персонала
- г) обучения персонала
- д) высвобождения персонала

14.Центральным вопросом деловой оценки при консультировании, является:

- а) подбор экспертов
- б) написание характеристик на оцениваемых
- в) подведение итогов деловой оценки
- г) проведение деловой оценки

15.Создание базы данных о кандидатах, исследование качеств кандидатов и их потребностей – относится к ..?

а) кадровое планирование

б) кадровый аудит

в) маркетинг персонала

#### **7.1.4 Темы НИРС:**

1Современные тенденции и перспективы развития кадрового консалтинга в России.

2 Развитие и совершенствование консультант – клиентских отношений на рынке услуг по кадровому консалтингу.

### **7.2 Контрольные оценочные средства**

#### **Промежуточная аттестация (зачет)**

Завершающим этапом изучения дисциплины является зачет. Критериями успешной сдачи зачета по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;

- активное участие в практических занятиях; выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента; успешное выполнение тестовых заданий.

Целью итогового контроля знаний является комплексная оценка качества усвоения студентами теоретических знаний, уровня сформированности умений и навыков при освоении программы дисциплины за семестр.

По окончании изучения курса студенты обязаны сдать зачет в строгом соответствии с учебным планом, а также утвержденной программой. Сроки проведения итогового контроля устанавливаются графиком учебного процесса.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной (письменной) форме. При этом преподавателю на зачете предоставляется право задавать студенту по программе курса дополнительные вопросы.

Критерии оценки итоговых знаний студента складываются из следующих показателей:

- деловой активности студента в процессе работы на лекциях и семинарских занятиях;
- соблюдением дисциплины студентов в течение учебного семестра;
- качества работы во время изучения дисциплины;
- качества и полноты ответов на зачете.

#### **Критерии оценки знаний студентов на зачете:**

1. Оценка «зачтено» выставляется студенту, который
  - прочно усвоил предусмотренный программный материал;
  - правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;
  - показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов
  - без ошибок выполнил практическое задание.

2. Оценка «не зачтено» Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Целостного представления о взаимосвязях, компонентах, этапах развития культуры у студента нет.

Оценивается качество устной и письменной речи при выставлении оценки.

#### **Вопросы к зачету:**

1. Понятие «кадровый консалтинг».
2. Методологические подходы к кадровому консалтингу.
3. Цели и задачи кадрового консалтинга.
4. Содержание кадрового консалтинга.

5. Сущность оптимизации системы управления персоналом.
6. Основные этапы оптимизации системы управления персоналом.
7. Сущность оптимизации технологии управления персоналом.
8. Методы кадрового консалтинга.
9. Эффективность кадрового консалтинга.
10. Критерии оценки эффективности кадрового консалтинга.
11. Система оформления результатов кадрового консалтинга.
12. Кадровый консалтинг как услуга кадрового агентства
13. Оценка персонала, как услуга кадрового консалтинга;
14. Разработка оптимальной организационной структуры предприятий сервиса, как услуга кадрового консалтинга;
15. Оформление должностных инструкций согласно стандартам предприятия, как услуга кадрового консалтинга;
16. Разработка системы мотивации персонала на предприятии сервиса, как услуга кадрового консалтинга;
17. Диагностика потребности в обучении как услуга кадрового консалтинга;
18. Консультации предприятий по их запросам.
19. Кадровое консультирование как технология управления человеческими ресурсами.
20. Концепция кадрового консультирования как средства развития организации.
21. Содержание и принципы кадрового консультирования.
22. Основные этапы кадрового консультирования
23. Краткий обзор основных направлений кадрового консультирования.
24. Аутсорсинг.
26. Консультирование по подбору персонала.
27. Консультирование по мотивации персонала.

## 8 Образовательные технологии

| Шифр раздела, темы дисциплины                        | Наименование раздела, темы дисциплины                    | Активные и интерактивные методы и формы обучения | Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме) |
|--|--|--|--|
| T1   | Предмет и содержание дисциплины «Кадровый консалтинг»    | Опережающая самостоятельная работа               | 1  |
| T2   | Применение кадрового консалтинга в управление персоналом | Проблемная лекция                                | 1  |
| Итого:   |  |  | 2  |
| Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий % |  |  | <b>25%</b>   |

## 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### 9.1 Основная литература:

1 Блинов А.О. Управленческое консультирование: Учебник для магистров/ А.О.Блинов, В.А.Дресвянников. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.-212с.

2 Соколова М.М. Управленческое консультирование: Учебное пособие.- М.:ИНФРА – М, 2012. -215с.

3 Шестакова Е.В. Кадровый консалтинг и аудит: учебное пособие / Е.В. Шестакова, Р.М. Прытков; Оренбургский гос.ун-т.- Оренбург: ОГУ, 2013.- 199с. - режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>

### 9.2 Дополнительная литература:

1. М. В. Виноградова, З. И. Панина. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие. 8-е изд. – М: Дашков и Ко, 2013. – 448с.



2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н.Гукова. – М.:Форум, 2012. – 160с.

3. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. - СПб: ИЦ Интермедия, 2013. – 186 с. - режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

4.Управление персоналом: теория и практика: учебно-практическое пособие/ под ред.А.Я. Кибанова. М: Проспект, 2013.- 64с.

## **10. Материально - техническое обеспечение дисциплины:**

1. Применение мультимедийной технологии