



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Начальник УРОПС

Фонд оценочных средств
(приложение к рабочей программе модуля)
«ОСНОВЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО И КАДРОВОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ»

основной профессиональной образовательной программы бакалавриата
по направлению подготовки

38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
Профиль программы
«АУДИТ И КОНТРОЛЛИНГ ПЕРСОНАЛА»

ИНСТИТУТ
РАЗРАБОТЧИК

отраслевой экономики и управления
кафедра менеджмента

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
<p>ПК-4: Способен организовать работу с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральным фондом обязательного медицинского страхования, Федеральной службой по труду и занятости, кадровыми агентствами, службами занятости населения)</p>	<p>ПК-4.1: Демонстрирует навыки работы с внешними организациями при получении/оказании консультационных услуг по вопросам кадровой работы и управленческой деятельности</p>	<p>Основы управленческого и кадрового консультирования</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - историю возникновения и развития кадрового консультирования, природу и цель консалтинга, основные его типы, этапы организации процесса кадрового консультирования; - основные нормативные правовые документы; - основные макроэкономические показатели и принципы их расчета; - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представления о корпоративных информационных системах и базах данных; - принципы развития и закономерности функционирования организации; - роли, функции и задачи менеджера в современной организации; - основные бизнес-процессы в организации; - роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации; - основы делового общения, принципы и методы организации консалтинговых коммуникаций. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
			<p>профессиональных функций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; - использовать информацию, полученную в результате маркетинговых исследований; - оценивать эффективность использования различных систем учета и распределения; - анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах; - анализировать потребности в проведении консультационного процесса, разрабатывать программы консультирования (в зависимости от требований заказчика), выстраивать процесс коммуникации, <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками целостного подхода к анализу проблем общества; - экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства; - программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами Интернет-технологий; - методами реализации основных управленческих функций (принятия решений, организация, мотивирования и контроль); - методами разработки и реализации маркетинговых программ; - методами формулирования и реализации стратегий на уровне бизнес-единицы; - навыками деловых

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
			коммуникаций. - методами оценки результативности консультирования; - этапами реализации организационных решений; - моделями консультационной деятельности.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПОЭТАПНОГО ФОРМИРОВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ) И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Для оценки результатов освоения дисциплины используются:

- оценочные средства текущего контроля успеваемости;
- оценочные средства для промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 К оценочным средствам текущего контроля успеваемости относятся:

- тестовые задания;
- вопросы для опроса;
- задание на выполнение проектной работы.

2.3 К оценочным средствам для промежуточной аттестации по дисциплине, проводимой в форме зачёта и экзамена, соответственно относятся:

- промежуточная аттестация в форме зачета проходит по результатам прохождения всех видов текущего контроля успеваемости;
- вопросы к экзамену.

3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3.1 Типовые тестовые задания за первое полугодие, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций (их элементов, частей) в процессе освоения дисциплины (Приложение № 1).

Результаты тестирования оцениваются в соответствии с процентом верных ответов по следующей шкале:

- «неудовлетворительно» - менее 60% правильных ответов;

- «удовлетворительно» - от 60 до 74% правильных ответов;
- «хорошо» - от 75 до 89% правильных ответов;
- «отлично» - от 90 до 100% правильных ответов.

3.2 Типовые вопросы для опроса за первое полугодие используются для оценки освоения всех тем дисциплины студентами всех форм обучения – знания теоретических и методологических аспектов маркетинга услуг (Приложение № 2). Опрос обучающихся проводится на занятиях после рассмотрения на лекциях соответствующих тем.

Результаты опроса оцениваются по четырёхбалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). За основу берется критерий «системность и полнота знаний в отношении изучаемых вопросов темы». Оценка по результатам опроса выставляется в зависимости от уровня освоения студентом тем дисциплины и соответствует следующему диапазону (в баллах от 2 до 5):

- 2 («неудовлетворительно») – студент обладает частичными и разрозненными знаниями, которые не может научно- корректно связывать между собой (только некоторые из которых может связывать между собой);
- 3 («удовлетворительно») – студент обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый вопрос темы;
- 4 («хорошо») – студент обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый вопрос темы;
- 5 («отлично») – студент обладает полнотой знаний и системным взглядом на изучаемый вопрос темы.

3.2 Типовые тестовые задания за второе полугодие, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций (их элементов, частей) в процессе освоения дисциплины (Приложение № 3).

Результаты тестирования оцениваются в соответствии с процентом верных ответов по следующей шкале:

- «неудовлетворительно» - менее 60% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - от 60 до 74% правильных ответов;
- «хорошо» - от 75 до 89% правильных ответов;
- «отлично» - от 90 до 100% правильных ответов.

3.4 Задание на выполнение проектной работы во втором полугодии для студентов очной формы обучения, ориентировано на проведение количественных и качественных маркетинговых исследований для обоснования выбора стратегий в сфере услуг (Приложение

№4). Каждый готовый проект представляет собой презентацию и пояснительную записку к ней. Для получения оценки за проект студентам необходимо пройти процедуру защиты. В ходе защиты оцениваются следующие критерии:

- степень новизны идеи для брендового продукта;
- соответствие заданию на проект, глубина проработки каждого пункта задания;
- логичность и обоснованность выводов;
- степень владения теоретическим и методологическим материалом проектной работы;
- четкость, грамотность, понятность пояснительной записки к проекту;
- художественность исполнения, креативность в подаче материала.

Каждый критерий оценивается по пятибалльной шкале (5 – «высокий уровень», 1 – «низкий уровень»). Далее баллы суммируются и исходя из полученных результатов выставляется оценка:

- 15 и ниже баллов – «неудовлетворительно»;
- 16-20 баллов – «удовлетворительно»;
- 21-25 баллов – «хорошо»;
- 26-30 баллов – «отлично».

Проект считается защищенным при наборе студентом порога в 16 баллов. При меньшем количестве баллов проект возвращается на доработку и при условии удачной вторичной защиты выставляется оценка на балл ниже.

4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Промежуточная аттестация в первом полугодии проходит по результатам прохождения всех видов текущего контроля успеваемости.

К зачёту допускаются студенты, положительно аттестованные по результатам текущего контроля в первом полугодии:

- получившие оценку «отлично»/ «хорошо»/ «удовлетворительно» при тестировании за первое полугодие;
- получившие оценку «отлично»/ «хорошо»/ «удовлетворительно» по результатам опроса.

4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине во втором полугодии проводится в форме экзамена.

К экзамену допускаются студенты, положительно аттестованные по результатам текущего контроля во втором полугодии:

- получившие оценку «отлично»/ «хорошо»/ «удовлетворительно» при тестировании за второе полугодие;

- получившие оценку «отлично»/ «хорошо»/ «удовлетворительно» по результатам проектной работы.

4.3 Типовые экзаменационные вопросы (Приложение №5) позволяют оценить уровень освоения дисциплины по критериям отлично, хорошо, удовлетворительно.

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется в случае правильных, полных и четких ответов на теоретические вопросы, с их проецированием и интерпретацией на сегодняшнюю ситуацию. Допускаются не принципиальные погрешности или небольшая незавершенность ответов, диктуемых лимитом времени.

Оценка «ХОРОШО» выставляется в случаях: правильных и четких ответов при незначительных замечаниях, неточностях.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется в случаях ответа на большую часть (не менее 50% основных положений); при правильном ответе на один вопрос или неполных ответах на два вопроса.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется при ответах, не удовлетворяющих критериям, указанным в предыдущих пунктах.

5 СВЕДЕНИЯ О ФОНДЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И ЕГО СОГЛАСОВАНИИ

Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине «Основы управленческого и кадрового консультирования» представляет собой компонент основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (профиль «Аудит и контроллинг персонала»).

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента (протокол № 7 от 05.04.2022 г.)

Заведующая кафедрой


В. В. Дорофеева

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

за первое полугодие

Вариант 1.

1. Управленческое консультирование предполагает:
 - а) оказание интенсивной профессиональной помощи на временной основе;
 - б) постоянное сотрудничество с клиентами;
 - в) аудит деятельности клиента;
 - г) управление клиентом.
2. Управленческое решение - это:
 - а) план расстановки кадров;
 - б) сценарий достижения определенной цели;
 - в) совокупной кадровых целей организации.
3. Компании привлекают консультантов по управлению для:
 - а) уменьшения или ликвидации неопределенности на разных стадиях процесса подготовки, принятия и реализации управленческих решений;
 - б) повышения квалификации персонала компании;
 - в) проведения аудиторской проверки.
4. К консалтингу следует относиться как:
 - а) к искусству;
 - б) к науке;
 - в) к помощи, оказываемой профессионалами.
5. Объектом консультирования являются:
 - а) клиенты;
 - б) консультанты;
 - в) руководители консалтинговой компании.
6. Консультант - это:
 - а) аудитор;
 - б) советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендуемый как поступить в данной конкретной ситуации;
 - в) специалист, оказывающий консультационную помощь.
7. Условием оказания консультационной помощи является:
 - а) взаимная договоренность консультанта и клиента на коммерческих началах;
 - б) желание консультанта;
 - в) желание клиента;
 - г) директивное предписание.
8. Экспертное, процессное и обучающее консультирование представляют собой:
 - а) предмет консультирования;
 - б) цель консультирования;
 - в) виды консультирования.
9. Наибольшего расцвета управленческое консультирование достигло в:
 - а) 1930-40гг.;
 - б) 1950-60гг.;
 - в) 1980-90гг.
10. Изобретение Ф.Гилберта - это:
 - а) микрохронометр;
 - б) тонометр;
 - в) секундомер.

11. PEST-анализ представляет собой:
 - а) технологию стратегии развития и продвижения товара или услуги на рынок;
 - б) пошаговое выполнение сотрудниками компании-клиента рекомендаций консультантов;
 - в) оценку влияния социальных, политических, экономических, технологических факторов на компанию-клиента .
12. В фазу процесса консультирования «Подготовка» входят:
 - а) обнаружение фактов;
 - б) выработка решений;
 - в) контракт на консультирование.
13. Максимального значения прибыли в модели ЖЦТ продукт достигает на этапе:
 - а) внедрения;
 - б) роста;
 - в) зрелости;
 - г) спада.
14. Если фирма не до конца использовала возможности нынешних товаров и рынков, то для неё целесообразным является применить стратегию:
 - а) интенсивного роста;
 - б) интеграционного роста;
 - в) диверсификационного роста.
15. Согласно матрице Ансоффа компании следует выходить на текущий рынок с текущим продуктом при помощи стратегии:
 - а) проникновения;
 - б) развития продукта;
 - в) развития рынка;
 - г) диверсификации.

Вариант 2.

1. Любая профессиональная помощь в решении стоящих перед предприятием проблем, оказываемая консультантами:
 - а) кадровый консалтинг;
 - б) управленческий консалтинг;
 - в) аудиторская деятельность.
2. Лишней целью в списке целей консалтинга является:
 - а) улучшение качества руководства и управляемости предприятия;
 - б) повышение эффективности его деятельности в целом;
 - в) увеличение индивидуальной производительности труда каждого сотрудника;
 - г) вывод компании на новый рынок.
3. Этические стандарты консультирования определяются:
 - а) этическими установками кодексов профессионального поведения консультантов;
 - б) только внутренним воспитанием, нормами поведения, этикой консультанта;
 - в) зарубежными консалтинговыми ассоциациями.
4. Профессиональные ассоциации консультантов, существующие в России, называются:
 - а) АКЭУ, АКУОР, НГПК;
 - б) ФЕАКО, СБТ, ЮНИКОН;
 - в) ЕВРОКОНСАЛТ, НГТМ, АКЭУ.
5. Субъектом консультирования являются:
 - а) клиенты;

- б) консультанты;
 - в) руководство предприятия-клиента.
6. Консультационные услуги оказываются в следующих формах:
- а) разовые консультации, обзоры, отчеты;
 - б) отчеты, репрезентации, проекты;
 - в) справки, проекты, программы.
7. Консультирование с позиций профессионального подхода - это:
- а) консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг;
 - б) союз профессионалов-консультантов;
 - в) общество независимых экспертов;
 - г) фирма, работающая в сфере услуг.
8. Основными задачами 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.
9. «Научное управление» позволило Ч.Т.Сэмпсону организовать на фабрике работу:
- а) машин;
 - б) высококвалифицированного персонала;
 - в) низкоквалифицированного персонала.
10. Предметом управленческого консультирования являются:
- а) экономика;
 - б) управление;
 - в) экономика и управление;
 - г) производство и продажа консультационной услуги.
11. SWOT-анализ представляет собой технологию анализа:
- а) макросреды компании;
 - б) внутренней среды компании;
 - в) внешней и внутренней сред компании.
12. Квадранту «дойные коровы» в матрице BCG соответствует этап ЖЦТ:
- а) внедрение;
 - б) рост;
 - в) зрелось;
 - г) спад.
13. Если компания обладает явными конкурентными преимуществами перед всеми другими участниками рынка, то ей можно порекомендовать такую конкурентную стратегию, как:
- а) лидера;
 - б) «следующего за лидером»;
 - в) «обитателя рыночной ниши».
14. Согласно матрице Ансоффа компании следует выходить на новый рынок со старым товаром продуктом при помощи стратегии:
- а) проникновения;
 - б) развития продукта;
 - в) развития рынка;
 - г) диверсификации.

15. Если компания не обладает явными конкурентными преимуществами перед всеми другими участниками рынка, но имеет довольно прочные позиции, то ей можно порекомендовать такую конкурентную стратегию, как:
- лидера;
 - «следующего за лидером»;
 - «обитателя рыночной ниши».

Вариант 3.

- Знание и применение специальных приёмов, процедур и операций, которые позволяют поэтапно реализовывать определенные действия и саму деятельность в целом и получить в итоге нужные результаты - это:
 - технология управления;
 - методика обучения;
 - результат тренировки.
- На предприятиях возникает необходимость привлекать консультантов по управлению, поскольку:
 - внешним сотрудникам нужно меньше платить;
 - изнутри предприятия не видно проблем;
 - внутреннему сотруднику нельзя предоставлять всю информацию.
- К «твёрдому» в фундаментальном законе управления следует отнести:
 - самого руководителя;
 - неполную, неточную информацию;
 - авось, небось, как-нибудь.
- К внутрифирменным системам передачи опыта относят:
 - самообучение;
 - обучение на курсах;
 - наставничество.
- Управленческое консультирование связано со следующими видами профессиональных услуг:
 - торговля, рекрутмент, логистика;
 - юридические услуги, аудит, инжиниринг;
 - обеспечение информационными технологиями, издательское дело, реклама.
- При оценке профессиональной компетенции консультанта клиент учитывает:
 - авторство книг, статей, исследований консультанта;
 - компетентность в отрасли клиента;
 - творческий подход;
 - членство в ассоциациях.
- Чем по отношению к процессу консультирования является планирование действий консультанта:
 - фазой процесса консультирования;
 - этапом процесса консультирования;
 - стадией процесса консультирования.
- Знания, опыт, информация, независимость, объективность - это:
 - признаки объектов консультирования;
 - признаки субъектов консультирования;
 - свойства консультационного процесса.
- Консультирование с позиций функционального подхода - это:
 - действия консультанта по договору с клиентом;
 - любая форма оказания помощи клиенту;

- в) функционирование консультационной организации.
10. «Золотые годы» управленческого консультирования приходятся на:
- а) 1930-1940гг.;
 - б) 1950-1960гг.;
 - в) 1980-1990гг..
11. Наиболее распространенной стратегией в практике высокотехнологичных компаний является:
- а) стратегия снятия сливок;
 - б) затратное ценообразование;
 - в) стратегия на основе цен конкурентов.
12. Максимального значения выручки в модели ЖЦТ продукт достигает на этапе:
- а) внедрения;
 - б) роста;
 - в) зрелости;
 - г) спада.
13. Этап ЖЦТ «рост» соответствует такому квадранту в матрице BCG, как:
- а) «трудные дети»;
 - б) «звезды»;
 - в) «дойные коровы»;
 - г) «собаки».
14. Согласно матрице Ансоффа компании следует выходить на новый рынок с новым продуктом при помощи стратегии:
- а) проникновения;
 - б) развития продукта;
 - в) развития рынка;
 - г) диверсификации.
15. В теории конкурентного преимущества страны М.Портера центральное место занимает идея национального:
- а) ромба;
 - б) треугольника;
 - в) круга.

**ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСА ПО ТЕМАМ ДИСЦИПЛИНЫ
за первое полугодие**

1. Сущность управленческого консультирования, его роль и назначение.
2. Основные этапы развития консалтинга в России и мире.
3. Понятие консультационной услуги, характеристика рынка консультационных услуг.
4. Международная классификация услуг управленческого консультирования.
5. Российская классификация услуг консультирования.
6. Процесс управленческого консультирования, цели и основные этапы.
7. Процесс кадрового консультирования, цели и основные этапы.
8. Источники информации для управленческого и кадрового консультирования.
9. Диагностика управленческой деятельности предприятия.
10. Организационно-кадровый аудит предприятия.
11. Консультационная деятельность как деловая услуга.
12. Классификация и характеристика консультационных услуг.
13. Субъекты и объекты управленческого консультирования.
14. Ролевая природа управленческого консультирования.
15. Маркетинг и организация продаж консультационных услуг.
16. Этика консультационных отношений.
17. История, современное состояние и перспективы развития управленческого консультирования.
18. Особенности консультирования в различных сферах менеджмента.
19. Документационное обеспечение консультационных процессов.
20. Российские объединения консультантов

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

за второе полугодие

Вариант 1.

1. Кадровый консалтинг - это:
 - а) вид профессиональных услуг, предоставляемых корпоративным клиентам, заинтересованным в оптимизации своего бизнеса;
 - б) вид деятельности, связанный с решением задач, стоящих перед менеджерами высшего звена в области управления человеческими ресурсами;
 - в) вид деятельности, направленный на комплексное решение проблем, стоящих перед организацией.
2. Лизинг персонала - это:
 - а) перевод части своих работников в штат другой организации (как правило, кадрового агентства);
 - б) направление временно свободного персонала на работу в разные организации;
 - в) передача организацией на договорной основе каких-либо, как правило, непрофильных, функций стороннему исполнителю.
3. Кадровое консультирование в области движения персонала включает:
 - а) перемещение на равноценное рабочее место;
 - б) увольнение по различным причинам;
 - в) служебные командировки;
 - г) вахтовый способ работы.
4. Затраты на кадровую рекламу, оценочные процедуры (тестирование, интервьюирование и др.), медицинские обследования относятся к издержкам:
 - а) на оплату труда;
 - б) на обучение;
 - в) на набор и отбор работников;
 - г) на управление.
5. Нетрадиционным методом подбора персонала является:
 - а) тестирование;
 - б) собеседование;
 - в) медицинский осмотр;
 - г) графология.
6. Лишним среди видов деятельности, относящихся к кадровому консалтингу, является:
 - а) профессиональный подбор кадров;
 - б) совместный проект коуча и клиента, выражающийся в поддержке и сопровождении клиента до получения им необходимого результата;
 - в) проверка оплаты труда;
 - г) аудит кадрового делопроизводства.
7. Компетенция - это:
 - а) общность ценностей, когда партнеры по совместной деятельности имеют общую систему ценностей и правила поведения;
 - б) основная характеристика личности, обладатель которой способен добиться в работе высоких результатов;
 - в) мотивационная оценка личностного потенциала и уровня мотивации человека для работы в определенных профессиональных областях.
8. Среди функций кадрового консалтинга отсутствуют:
 - а) проведение обследования или аудита;

- б) оказание консультационных услуг топ-менеджменту по вопросам кадрового руководства;
 - в) выполнение функций эксперта;
 - г) помощь в реализации решения проблем.
9. Роль являющаяся основной ролью консультанта:
- а) эксперт;
 - б) преподаватель;
 - в) коллега.
10. В фазу процесса консультирования «диагноз» входят:
- а) первый контакт с клиентом;
 - б) обучение клиента;
 - в) детальное изучение проблемы.
11. Фасилитация - это:
- а) информация и комментарии по текущим событиям в экономике;
 - б) наставник помогает ученику самостоятельно находить ответы на вопросы или осваивать какие-то навыки;
 - в) совокупность приемов активного обучения.
12. Назовите внутренние источники привлечения персонала:
- а) совмещение функций и должностей;
 - б) различные учебные заведения;
 - в) наем работников;
 - г) кадровый резерв.
13. Кадровая психодиагностика в процессе кадрового консультирования направлена на изучение:
- а) состояния охраны труда;
 - б) профессиональной пригодности, успешности;
 - в) межличностные взаимодействия в процессе труда;
 - г) индивидуальных характеристик личности.
14. Внутренний потребитель - это:
- а) клиент, находящийся в помещении сервисной организации;
 - б) потребитель, живущий в определенном регионе страны;
 - в) персонал сервисной организации.
15. Использование заказа-проблемы в кадровом консультировании предполагает:
- а) решение конкретной задачи;
 - б) овладение заказчиком способами и средствами решения;
 - в) нацеленность на получение конкретного продукта консультирования.

Вариант 2.

1. Консультант по ресурсам:
- а) организует процесс решения профессионально-кадровых проблем;
 - б) проводит экспертизу профессионально-кадрового потенциала организации;
 - в) обучает работников организации.
2. Аутстаффинг – это кадровая технология, при которой:
- а) компания-провайдер услуг оформляет в свой штат уже существующий персонал компании-клиента;
 - б) права и обязанности работодателя остаются компании-клиента, и сами сотрудники продолжают работать на прежнем месте и выполнять свои функции;

- в) осуществляется смягчение негативных последствий для уволенных работников.
- 3. В фазу процесса консультирования «подготовка» входят:
 - а) обнаружение фактов;
 - б) выработка решений;
 - в) контракт на консультирование;
 - г) конечный отчет.
- 4. Консультант по процессу:
 - а) организует решение профессиональных кадровых проблем и обучает работников организации их самостоятельным действиям;
 - б) проводит оценку кадрового потенциала организации и предлагает конкретные решения кадровых проблем;
 - в) диагностирует состояние отдельных элементов системы управления персоналом организации-клиента.
- 5. Социализация личности – это:
 - а) изменение поведения, настроения, интересов;
 - б) способ самопознания и саморазвития;
 - в) усвоение определенной системы норм и ценностей для успешного взаимодействия с организационным окружением.
- 6. Зарождение кадрового консультирования в России приходится на:
 - а) 1990-2000гг.;
 - б) 2000-2008гг.;
 - в) 2008-наст.
- 7. Изменение стиля и методов работы, создание, изменения структуры производства и управления относятся к результатам консультирования:
 - а) прямым;
 - б) обратным;
 - в) косвенным.
- 8. Организационная интервенция – это метод такого типа консультирования, как:
 - а) экспертного;
 - б) процессного;
 - в) проектного.
- 9. Технология поиска и подбора персонала, высококвалифицированных специалистов, которая заключается в выходе на конкретного специалиста и убеждении его в целесообразности перехода в организацию-заказчика - - это:
 - а) аутсорсинг;
 - б) хедхантинг;
 - в) лизинг.
- 10. Совокупность функциональных, психологических и экономических преимуществ, предоставляемых работодателем реальным и потенциальным сотрудникам, отождествляемых с этим работодателем - это:
 - а) условия труда;
 - б) бренд компании-работодателя;
 - в) рабочее место.
- 11. В области движения персонала кадровое консультирование включает:
 - а) понижение в должности;
 - б) увольнение по различным причинам;
 - в) служебные командировки.
- 12. В фазу процесса консультирования «Внедрение» входят:
 - а) планирование задания;

- б) оценка альтернативных вариантов;
 - в) корректировка предложений;
 - г) обучение клиента.
13. Конечный отчет относится к такой фазе процесса консультирования как:
- а) диагноз;
 - б) подготовка;
 - в) внедрение;
 - г) завершение.
14. Первичный ознакомительный инструктаж по действующим в организации HR-процессам выполняется:
- а) руководителем организации;
 - б) выбранным для работника наставником;
 - в) менеджером по кадрам.
15. Стремление сотрудника к качественному и своевременному выполнению своей работы, а также к новым достижениям соответствует критерию вовлеченности:
- а) интерес к рабочему процессу;
 - б) хорошее понимание целей;
 - в) высокая инициативность.

Вариант 3.

1. Кадровое консультирование представляет собой вид такого консультирования, как:
- а) управленческое;
 - б) маркетинговое;
 - в) стратегическое.
2. Активное продвижение консалтинговых услуг в управлении персоналом в России относится к этапу кадрового развития:
- а) зарождение;
 - б) становление;
 - в) развитие.
3. Консультант оценивает эффективность вложения средств в персонал компании по основным статьям расходов:
- а) покупка основных средств;
 - б) адаптация персонала;
 - в) налоги.
4. К факторам, определяющим качество консультирования со стороны спроса относят:
- а) текущая ситуация на рынке;
 - б) профессиональный опыт консультанта;
 - в) личностные качества заказчика.
5. К внутрифирменным системам передачи опыта относят:
- а) самообучение;
 - б) обучение на курсах;
 - в) наставничество.
6. Основная задача КРІ в организации:
- а) перевод маркетинговой стратегии в комплексный набор показателей оценки эффективности деятельности компании;
 - б) минимизация затрат;
 - в) максимизация прибыли.
7. Обучение клиента и установление новых контактов – это качественные показатели, относящиеся к результатам консультирования вида:

- а) прямые;
 - б) обратные;
 - в) косвенные.
8. Интерактивный маркетинг направлен на:
- а) взаимодействие между потребителем и персоналом сервисной организации;
 - б) изучение и удовлетворение потребностей сотрудников;
 - в) изучение и удовлетворение потребностей клиентов.
9. В случаях, когда темпы роста основных показателей консультирования отрицательные, считают:
- а) эффективность;
 - б) деэффективность;
 - в) изменение.
10. Объём реализованной продукции, её качество, прибыль, себестоимость продукции, рентабельность, доход, коэффициенты экономической эффективности, срок окупаемости капитальных вложений важны при:
- а) оценке персонала как совокупного работника;
 - б) оценке критериальных показателей результативности и качества труда персонала;
 - в) при увязывании эффективности работы персонала с организацией работы персонала, мотивацией, социально-психологическим климатом в коллективе.
11. При выборе консультанта по критерию «отзывы клиентов» оценивается показатель:
- а) репутация консультанта в деловых кругах;
 - б) впечатления клиентов от взаимодействия с консультантом;
 - в) творческий подход.
12. Постоянные консультации по механизмам действия HR-процессов с целью скорейшего повышения производительности труда сотрудника осуществляются:
- а) менеджером по кадрам;
 - б) руководителем организации;
 - в) выбранным для работника наставником.
13. Проведение интервью и заполнение сотрудником анкеты сразу после обучения необходимо для:
- а) оценки удовлетворенности работников обучением;
 - б) выявления результатов проведенного обучения;
 - в) выявления уровня знаний обучаемых.
14. Занятие сотрудника весь рабочий день активной и полезной для компании деятельностью соответствует критерию вовлеченности:
- а) интерес к рабочему процессу;
 - б) хорошее понимание целей;
 - в) высокая инициативность.
15. К дисциплинарным факторам влияния на удовлетворенность сотрудника трудом относят:
- а) безопасность рабочего процесса;
 - б) осознание своей нужности;
 - в) отношение к поставленным задачам, своевременность их выполнения.

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОЕКТНОЙ РАБОТЫ
за второе полугодие
(для студентов очной формы обучения)

Проект «Дневник консультанта» выполняется в формате презентации с предоставлением «Пояснительной записки» в виде теоретических комментариев к материалу презентации.

Для выполнения проектной работы необходимо последовательно выполнить следующие этапы проекта:

- 1) **«Результаты мониторинга»:** ведется наблюдение за условиями труда сотрудника любой из компаний г.Калининграда, фиксируется время выполнения отдельных задач, ведется наблюдение за взаимоотношениями сотрудника с клиентами, с другими сотрудниками. Результаты мониторинга оформляются в виде дневника с указанием дня, времени наблюдения.
- 2) **«Анализ условий работы»:** студенту рекомендуется провести небольшой опрос сотрудника с целью выяснить удовлетворенность рабочим местом и работой в выбранной компании. В результате необходимо построить матрицу слабых и сильных сторон ценностного предложения компании.
- 3) **«Анализ ценностного предложения конкурентов»:** дается анализ ценностного предложения конкурентов, выявляются конкурентные преимущества рассматриваемой организации и конкурентов.
- 4) **«Заключение»:** необходимо обобщить всю информацию и выдать мотивированное консультационное заключение с указанием вариантов решения имеющихся проблем в области управления персоналом.

ТИПОВЫЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Методы управленческого и кадрового консультирования.
2. Оценка результативности и эффективности управленческого и кадрового консультирования.
3. Нормативная база управленческого и кадрового консультирования.
4. Информационное обеспечение консультационной деятельности.
5. Модель консультационного бизнеса.
6. Методика проведения диагностического консультирования.
7. Методика проведения процессного консультирования.
8. Методика проведения обучающего консультирования.
9. Российская практика управленческого и кадрового консультирования.
10. Основные принципы консультирования.
11. Проблемы менеджмента в консультационном бизнесе.
12. Критерии выбора консультационной организации.
13. Формирование цены консультационной услуги.
14. Особенности процесса консультирования.
15. Современные информационные технологии в управленческом консультировании.
16. Организация интернет-консультирования.
17. Виды консультационных организаций.
18. Управление финансами консультационной организации.
19. Работа консультанта с клиентской организацией.
20. Поведенческие аспекты консультационного процесса.