Правительство Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Национальный исследовательский университет
"Высшая школа экономики"

**Факультет менеджмента**

**Программа дисциплины**

**«Методы диагностики персонала в управлении человеческими ресурсами»**

для направления 080500.68 «Менеджмент»

подготовка магистра

Авторы:

к.э.н., доцент Зеленова Ольга Игоревна

к.э.н., доцент Решетникова Кира Викторовна

*Рекомендовано секцией УМС Одобрена на заседании кафедры*

Секция «Менеджмент» Управления человеческими ресурсами

Председатель Заведующая кафедрой

Н.Б. Филинов В.И. Кабалина

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2011 г. «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2011 г.

Утверждено Ученым советом

Факультета менеджмента

Ученый секретарь

О.Н. Балаева

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2011 г.

Москва 2011

***Аннотация***

#### Курс «Методы диагностики персонала в управлении человеческими ресурсами» предусматривает ознакомление студентов с историей возникновения и использования средств социальной диагностики, применяемых в практике управления человеческими ресурсами для подготовки управленческих решений, объяснение их принципиальных отличий от исследовательских средств, изучение студентами различных типов диагностических средств, применяемых при внутреннем и внешнем управленческом консультировании и функциональном управлении.

Курс предполагает рассмотрение средств диагностики как разновидности социальной технологии: изучение структуры и функций социальной диагностики, подробное рассмотрение специфики каждого из трех универсальных блоков диагностического средства: блока описания реального состояния, блока задания должного, блока соотнесения реального и должного.

В рамках курса рассматриваются теоретико-методологические различия разного типа диагностических методик, в частности, специфика предметного и проблемного подхода к разработке диагностических средств, нормативные, ситуационные и ситуативно-нормативные модели задания должного, различные способы соотнесения должного и реального состояния диагностируемого объекта. Рассматриваются проблемы использования различных диагностических методик для принятия решений о подборе, расстановке, оценке персонала, методы, используемые для оценки мотивации персонала.

В рамках данного курса подробно рассматриваются различные методы описания реального состояния объекта: методы экспертной оценки, методы психологического и социологического тестирования, методы социометрии, методы деловых игр, игр открытого типа, другие методы групповой работы.

В рамках курса вместо традиционных семинарских занятий предлагается блок практической работы (практикум). Основная задача этого блока – научить студентов работе с конкретными диагностическими методиками, применяемыми в практике управления человеческими ресурсами.

В основу курса положена программа авторского курса профессора Щербины В.В. «Средства социальной диагностики персонала и социальные технологии».

***Тематический план учебной дисциплины***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование разделов и тем | Всего часов | Аудиторные часы | Самостоятельная работа |
| Лекции | Практические занятия |
|  |  |  |  |  |  |
| **Раздел 1. Социальная диагностика как разновидность социальной технологии** |
| 1. | Введение. Средства социальной диагностики. Сферы применения и специфика диагностических средств. | 12 | 4 |  | 8 |
| 2. | Средства социальной диагностики как разновидность социальной технологии. | 12 | 4 |  | 8 |
| 3. | Функции и универсальная структура диагностических средств. | 18 | 8 |  | 10 |
| 4. | Предметная специфика диагностических средств. Направления и типы средств социальной диагностики. | 14 | 4 |  | 10 |
| **Раздел 2. Средства социальной диагностики в УЧР** |
| 5. | Методы диагностики системы УЧР | 18 |  | 8 | 10 |
| 6. | Методы диагностики уровня лояльности персонала | 14 |  | 4 | 10 |
| 7. | Методы диагностики типов трудовой мотивации | 14 |  | 4 | 10 |
| 8. | Методика мониторинга персонала | 14 |  | 4 | 10 |
| **Раздел 3. Практикум** |
| 9. | Презентации методик, разработанных студентами | 28 |  | 8 | 20 |
| 10. | Зачет |  |
| Итого |  | **144** | **20** | **28** | **96** |

***Формы контроля***

Текущий контроль осуществляется в ходе практических занятий на основе оценки активности студентов по результатам групповой и индивидуальной работы.

Промежуточный контроль осуществляется на основе выполнения домашнего задания – разработанной методики диагностики.

Итоговый контроль: зачет.

**Результирующая оценка** итогового контроля складывается из оценки за работу на практических занятиях, выполнения домашней работы и ее итоговой презентации (зачета) как округленная средневзвешенная оценка с учетом следующих оценок относительной важности:

**Wпр. = 0,3; Wд/р = 0,3; Wз = 0,4**

**Оср.(окр.) = Опр. \* Wпр.(0,3) + Од/р \* Wд/р(0,3) + Оз \* Wз(0,4)**

***Базовый учебник***

Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование. /Под ред. В.В. Щербины. – М.: Независимый институт гражданского общества, 2004.

***Содержание программы***

**Раздел 1. Социальная диагностика как разновидность социальной технологии**

**Тема 1. Введение. Средства социальной диагностики. Сферы применения и специфика диагностических средств.**

Три уровня развития науки. Специфика академической науки, прикладной науки, социально-инженерной деятельности. Три типа и уровня социальной инженерии и ее специфика: внутреннее и внешнее консультирование и функциональное управление.

История возникновения социальной диагностики. Появление термина. Уровень осмысления специфики средств социальной диагностики. Предметный и проблемный подходы к определению природы диагностических средств.

Различие и сходство в различных определениях диагностики. Диагностика и исследования: 1) сходство (единство предмета, теоретико-методологических оснований, приемов); 2) различие (по целям, задачам, степени алгоритмизации, надежности, срокам, объекту изучения, подходу, сложности). Границы применения. Диагностика как выявление симптомов или причин патологии.

Развитие науки и зрелость взгляда на диагностику. Диагностика как полуисследовательский процесс. Диагностика как стандартизированное средство.

*Основная литература*

Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование. /Под ред. В.В. Щербины. – М.: Независимый институт гражданского общества, 2004.

*Дополнительная литература*

1. Батыгин Г.С. Обоснование научного вывода. – М., 1986.
2. Борисова Е. М. Психологическая диагностика. – УРАО, 2000.
3. Девятко И.Ф. Диагностическая процедура в социологии. Очерки истории и теории. – М., 1993.
4. Дудченко В.С. Онтосинтез жизни. – М., 1999.
5. Кортнева Ю. В. Диагностика актуальной проблемы. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2004.
6. Коссов Б.Б. Личность: теория, диагностика и развитие. – М.: Академический проект, 2000.
7. Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М., 2003.

**Тема 2. Средства социальной диагностики как разновидность социальной технологии.**

Определение понятия «технологии». Использование термина: информационные, биологические, психологические и другие технологии. Введение термина «социальная технология». Требования к специфике диагностических средств – социальных технологий и средств диагностики.

Проблема алгоритмизации управленческой деятельности. Технологии в системе управленческих решений. Содержание и природа решений. Цикл управленческих решений. Социальные технологии подготовки и реализации решений. Средства диагностики как информационная технология подготовки решения. Рутинизированные и инновационные решения. Алгоритмизация деятельности и границы алгоритмизации.

*Основная литература*

Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование. /Под ред. В.В. Щербины. М.: Независимый институт гражданского общества, 2004.

*Дополнительная литература*

1. Дудченко В.С. Инновационные технологии. Учебно-методическое пособие. – М.: МГСУ, 1996.
2. Щербина В.В. Проблемы технологизации социоинженерной деятельности. //Социологические исследования, 1990, № 8.
3. Этюды по социальной инженерии. /Под ред. В.М. Розина. – М., 2002.
4. Юрасова М.В. Управленческое консультирование. Социологические методы и технологии. – М., 2001.

**Тема 3. Функции и универсальная структура диагностических средств.**

Функции прогнозирования поведения социального объекта и решение вопроса о необходимости и направлении изменений в управленческих системах.

Структура диагностических средств.

Блок описания реального состояния как базовый блок диагностического средства и его специфика. Основания для типологии блока описания реального состояния. Проблемный и предметный подходы, различие в теоретико-методологических основаниях, методических приемах и решаемых задачах. Ориентация на выработку конвенционально приемлемых целей и на выработку оценки онтологических последствий.

Блок описания должного состояния как не имеющий аналогов в программе исследования. Постановка вопроса о норме. Представление о должном, как необходимый элемент подготовки решения. Формирование нормативного подхода.

Ценностно-нормативный подход: его достоинства, специфика, ограничения. Идеология ситуационного подхода. Две версии ситуационного подхода, достоинства и недостатки.

Ситуационно-нормативный подход как попытка синтеза: идеология, достоинства и недостатки.

Блок определения рассогласования между реальным и должным состоянием объекта – основание для подготовки решения. Определение границы отклонения. Различия по степени жесткости оценки отклонений. Различия по уровням формализации, стандартизации, технологизации процедур диагностики. Различия в методах проверки на адекватность диагностических задач. Перспективы развития блока.

*Основная литература*

Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование. /Под ред. В.В. Щербины. – М.: Независимый институт гражданского общества, 2004.

*Дополнительная литература*

1. Дудченко В.С. Инновационные технологии. Учебно-методическое пособие. – М.: МГСУ, 1996.
2. Щербина В.В. Проблемы технологизации социоинженерной деятельности. //Социологические исследования, 1990, № 8.
3. Этюды по социальной инженерии. /Под ред. В.М. Розина. – М., 2002.
4. Юрасова М.В. Управленческое консультирование. Социологические методы и технологии. – М., 2001.

**Тема 4. Предметная специфика диагностических средств. Направления и типы средств социальной диагностики.**

Организация как предмет изучения многих наук. Определение специфики средств социальной диагностики в разных подходах и социально-управленческих дисциплинах: специфика социального объекта, специфика социальных проблем, специфика социальных отношений, специфика решаемых задач и целей.

Социальная организация как предмет изучения. Структура социальной организации. Социальные функции организации и их иерархия. Специализация диагностических задач.

Направления работы в системе средств социальной диагностики, связанные с обеспечением целевой функции организации: задача организационного проектирования и реконструкции, подбора, расстановки и продвижения кадров, стимулирования самоорганизации групп.

Направления работы в системе средств социальной диагностики, связанные с обеспечением вспомогательных социальных функций организации (социально-интегративной и адаптивной): задачи стабилизации коллектива, социально-психологической адаптации, устранения конфликта, снятия социальной напряженности, задачи снижения зависимости и обеспечения кооперации с целевым окружением, проблема обеспечения культурной и символической адаптации. Объекты диагностики как социальные целостности: работник, группа, организация, фрагменты окружения.

*Основная литература*

Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование. /Под ред. В.В. Щербины. – М.: Независимый институт гражданского общества, 2004.

*Дополнительная литература*

1. Дридзе Т.М. В контексте конфликтологии: диагностика и методология управления конфликтной ситуацией. – М.: Институт социологии РАН, 2001.
2. Журавлев П.В. и др. Технологии управления персоналом: Настольная книга менеджера. – М., 2000.
3. Камерон К.С. Диагностика и изменение организационной культуры. – СПб: Питер, 2001.
4. Макхем К. Управленческий консалтинг. – М.: Дело и сервис, 1999.
5. Нивен П.Р. Диагностика сбалансированной системы показателей: поддерживая максимальную эффективность. – М.: Баланс Бизнес Букс, 2006.
6. Посадский А.П. Основы консалтинга. – М.: ГУ-ВШЭ, 1999.
7. Раппопорт В.Ш. Диагностика управления. Практический опыт и результаты. – М., 1988.
8. Сенге П. Пятая дисциплина. – М.: Олимп-Бизнес, 2000.
9. Управленческое консультирование. 2-е изд. /Под ред. М. Кубра. – М.: Интерэксперт, 1992.
10. Тарасов В.К. Персонал-технология. Отбор и подготовка менеджеров. – Л., 1989.
11. Чикер В.А. Психологическая диагностика организации и персонала. – СПб: Речь, 2003.
12. Harrison M.I. Diagnosing Organizations: Methods, Models, and Processes. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994.
13. Manzini A. Organizational Diagnosis: A Practical Approach to Company Problem Solving and Growth. New York: AMACOM, 1988.
14. Pasmore W.A. Designing Effective Organizations: The Sociotechnical Systems Perspective. New York: Wiley, 1988.
15. Porras J.I. Stream Analysis: A Powerful Way to Diagnose and Manage Organizational Change. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company, 1987.
16. Weisbord M.R. Organizational Diagnosis: A Workbook of Theory and Practice. Reading, Mass.: Addison-Wesley, 1978.

**Раздел 2. Средства социальной диагностики в УЧР**

Практические занятия включают в себя анализ возможностей и ограничений средств социальной диагностики, используемых в российской и международной практике в процессе управления человеческими ресурсами. Тематика практических занятий включает изучение и освоение методик диагностики системы управления человеческими ресурсами (2 занятия), а также диагностики конкретных функций системы УЧР (3 занятия).

**Практическое занятие 1**. Освоение методик диагностики системы управления человеческими ресурсами организаций. Работа в группах.

**Практическое занятие 2**. Освоение методик диагностики системы управления человеческими ресурсами организаций. Презентация и обсуждение результатов работы.

**Практическое занятие 3**. Освоение методик диагностики уровня лояльности персонала. Работа в группах. Презентация и обсуждение результатов.

**Практическое занятие 4**. Освоение методик диагностики типов трудовой мотивации персонала: тесты на определение ведущих мотивов, мотивационное интервью. Индивидуальное тестирование, анализ и обсуждение результатов. Ролевая игра «Мотивационное интервью».

**Практическое занятие 5**. Освоение методики мониторинга персонала. Работа в группах. Презентация и обсуждение результатов.

***Итоговый проект***

Итоговая работа по курсу проходит в режиме презентации результатов творческой групповой работы. Студенты делятся на группы по 2-3 человека. Возможно и индивидуальное выполнение задания.

Задача группы: разработка методики диагностики для решения одной из задач в сфере управления человеческими ресурсами. Возможны два пути решения поставленной задачи:

1. Разработка оригинальной методики решения диагностической задачи.

В этом случае студенты должны обосновать необходимость разработки оригинальной методики, доказав либо отсутствие адекватных методик в управленческой практике, либо их несостоятельность как диагностических средств, проанализировав существующие методики.

1. Совершенствование уже существующей методики диагностики.

Студенты представляют существующую методику диагностики, анализируют ее положительные стороны и недостатки, и затем представляют свой вариант усовершенствованной (скорректированной) методики, устраняющий выявленные недостатки.

И в том, и в другом случае разработанная методика должна отвечать всем требованиям, предъявляемым к данному типу технологий. Должны быть указаны теоретическая и методологическая базы методики, подробно рассмотрены все ее структурные составляющие. Кроме того, должна быть определена сфера применения данной методики, границы ее использования.

В ходе практикумов, завершающих данный курс, каждая группа должна выступить с презентацией своего проекта. Выступление каждой группы не должно превышать 30 минут. + 5 минут – ответы на вопросы.

Презентация должна включать:

1. Обоснование необходимости разработки или совершенствования методики.
2. Описание разработанной (усовершенствованной, скорректированной) методики диагностики с указанием теоретической и методологической базы, положенной в ее основу.
3. Критический анализ методики: ее слабые и сильные стороны, возможности и ограничения, сферы применения.

Кроме презентации группа готовит итоговую письменную работу объемом до 15 страниц, которая сдается преподавателю. Работа должна сопровождаться списком использованной литературы.

Итоговый проект оценивается по двум параметрам по 10-балльной шкале:

– письменная работа;

– доклад-презентация.

Из оценок, полученных за сданные письменные работы и доклады-презентации, выводится оценка итогового проекта, которая с учетом коэффициента учитывается в кумулятивной оценке.

Авторы программы:

Доцент, к.э.н. Доцент, к.э.н.

О.И. Зеленова К.В. Решетникова