

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Вишневский Дмитрий Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.04.2025 11:55:50
Уникальный программный ключ:
03474917c4d012283e5ad996a48a5e70bf8da057

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ДонГТУ»)

Факультет экономики, управления и лингвистического
сопровождения

Кафедра менеджмента



УТВЕРЖДАЮ
И.о. проректора
по учебной работе
Д.В. Мулов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент консультационных услуг

(наименование дисциплины)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления)

Менеджмент организаций

(магистерская программа)

Квалификация магистр

(бакалавр/специалист/магистр)

Форма обучения очная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Алчевск, 2024

1 Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цели дисциплины. Целью изучения дисциплины «Менеджмент консультационных услуг» является изучение теоретических основ управленческого консультирования и приобретение практических навыков применения теоретических знаний в сфере управленческого консультирования.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с организационными основами и овладение методическим инструментарием консультирования;

- формирование навыков анализа и оценок, предлагаемых консультантами рекомендаций по совершенствованию системы менеджмента организации.

Дисциплина направлена на формирование компетенций УК-5.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент консультационных услуг» входит в Элективные дисциплины (модули) части Блока 1, формируемого участниками образовательных отношений по направлению 38.04.02 Менеджмент, магистерские программы: «Менеджмент организаций»

Дисциплина реализуется кафедрой менеджмента.

Основывается на базе дисциплин: Кадровый менеджмент, Корпоративная и социальная ответственность, Менеджмент организаций.

Является основой для дальнейшего освоения компетенций, связанных со сферами и областями профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО.

Изучение дисциплины «Менеджмент консультационных услуг» позволяет обучаемым подготовиться к будущей профессиональной деятельности, овладеть практическими и теоретическими знаниями, необходимыми как при прохождении всех видов практики, так и при дальнейшей самостоятельной работе по профилю.

Курс изучает Менеджмент консультационных услуг в системе деловых услуг, методологию управленческого консалтинга, технологию выбора консультанта и процесса консультирования.

Общая трудоемкость освоения дисциплины для очной формы составляет 4 экзаменных единицы, 144 ак.ч. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 ак.ч.), практические (18 ак.ч.) занятия и самостоятельная работа студента (108 ак.ч.).

Дисциплина изучается для очной формы обучения на 1 курсе во 2 семестре. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Для заочной формы обучения программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ак.ч.), практические (4 ак.ч.) занятия и самостоятельная работа студента (136 ак.ч.).

Дисциплина изучается для заочной формы обучения на 2 курсе в 4 семестре. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3 Перечень результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент консультационных услуг» направлен на формирование компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, обязательные к освоению

Содержание компетенции	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	УК-5	УК-5.И-1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия. УК-5.И-2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

4 Объём и виды занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 4 Экзаменных единицы, 144 ак.ч.

Самостоятельная работа студента (СРС) включает проработку материалов лекций, подготовку к практическим занятиям, текущему контролю, выполнение индивидуального задания, самостоятельное изучение материала и подготовку к экзамену.

При организации внеаудиторной самостоятельной работы по данной дисциплине используются формы и распределение бюджета времени на СРС для очной формы обучения в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2 – Распределение бюджета времени на СРС

Вид учебной работы	Всего ак.ч.	Ак.ч. по семестрам
		2
Аудиторная работа, в том числе:	36	36
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Курсовая работа/курсовой проект	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС), в том числе:	108	108
Подготовка к лекциям	4	4
Подготовка к лабораторным работам	-	-
Подготовка к практическим занятиям / семинарам	18	18
Выполнение курсовой работы / проекта	-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (индивидуальное задание)	12	12
Домашнее задание	24	24
Подготовка к контрольной работе (тесты)	6	6
Подготовка к коллоквиуму	-	-
Аналитический информационный поиск	12	12
Работа в библиотеке	16	16
Подготовка к экзамену	16	16
Промежуточная аттестация – экзамен (Э)	Э	Э
Общая трудоемкость дисциплины		
ак.ч.	144	144
з.е.	4	4

5 Содержание дисциплины

С целью освоения компетенции, приведенной в п.3 дисциплина разбита на 6 тем:

- тема 1. (Менеджмент консультационных услуг в системе деловых услуг);
- тема 2. (Методология управленческого консалтинга);
- тема 3. (Управленческое консультирование как профессиональная поддержка бизнеса);
- тема 4. (Технология выбора консультанта);
- тема 5. (Технология процесса консультирования);
- тема 6. (Оценка эффективности управленческого консультирования).

Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов для очной и заочной формы приведены в таблице 3 и 4 соответственно.

Таблица 3 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Менеджмент консультационных услуг в системе деловых услуг	Понятие, назначение и сфера приложения деловых услуг. Основные виды и функции деловых услуг. Значение деловых услуг и их регламентация. Управленческое консультирование как деловая услуга. Определение понятия «управленческое консультирование». Характерные черты и принципы управленческого консультирования. Цели и задачи управленческого консультирования. История становления теории и практики управленческого консалтинга. Характеристика российских консультационных организаций. Спрос и предложение на российском рынке консультационных услуг	2	Менеджмент консультационных услуг в системе деловых услуг	2	—	—
2	Методология управленческого консалтинга	Система управления как предмет управленческого консалтинга. Виды систем управления. Условия и принципы существования и функционирования систем управления. Методологические положения управленческого консультирования. Определение метода и методики	2	Методология управленческого консалтинга	2	—	—

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		консультирования. Классификация методов консультирования и их характеристика. Системный подход к решению управленческих проблем. Выбор методов консультирования систем управления.					
3	Управленческое консультирование как профессиональная поддержка бизнеса	Основные формы услуг, предоставляемые консультационными компаниями. Классификация консультационных услуг. Понятие консультанта и клиента. Критерии профессионализма консультанта. Принципы поведения консультанта в процессе консультирования. Функциональные задачи консультантов. Внешние и внутренние консультанты. Основные типы консультационных организаций. Сертификация и лицензирование консультационной деятельности. Правовое обеспечение деятельности консультационной организации. Аудит, мониторинг и контроль над деятельностью консультационной организации. Формализация отношений в сфере управленческого консалтинга.	4	Управленческое консультирование как профессиональная поддержка бизнеса	4	—	—

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
4	Технология выбора консультанта	Роль и природа консультирования. Факторы, влияющие на определение роли консультанта. Основания для привлечения сторонней помощи. Обоснование решения о приглашении консультантов. Методика выбора консультантов. Критерии выбора консультантов. Получение ключевой информации о консультантах. Порядок оценки предложений. Два этапа оценки предложений: оценка технических параметров, оценка финансового предложения. Объединение технической и финансовой оценок.	2	Технология выбора консультанта	4	—	—
5	Технология процесса консультирования	Основные модели управленчес- кого консультирования. Этапы и стадии процесса консульти- рования. Порядок и процедуры управленческого консульти- рования и их особенности. Сущность консультационного проекта, особенности его форми- рования и реализации. Документо- оборот в системе управленческого консалтинга. Методы разработки предложений, оценки качества	4	Технология процесса консультирования	2	—	—

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		консультационных услуг. Оценка результатов консультирования.					
6	Оценка эффективности управленческого консультирования	Качество консультационных услуг. Уникальность выполняемой консультантом работы. Установка критериев и внесение их в договор. Стандарты на консультационную деятельность. Оценка результативности и эффективности консультирования. Оценка преимуществ, получаемых клиентом, подсчет экономического эффекта, определение реальных положительных изменений в организации клиента. Оценка процесса консультирования. Промежуточные оценки в процессе диагностики и выработки программ действий. Мониторинг деятельности консультанта. Оценка выгод, получаемых консультантом. Основные показатели результативности для консультантов: расширение рынка и объема услуг, экономические показатели, качество разработок и рекомендаций, повторное обращение клиента, рост профессионализма.	4	Оценка эффективности управленческого консультирования	6	—	—
Всего аудиторных часов			18	18		—	

Таблица 4 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Менеджмент консультационных услуг в системе деловых услуг	Понятие, назначение и сфера приложения деловых услуг. Основные виды и функции деловых услуг. Значение деловых услуг и их регламентация. Управленческое консультирование как деловая услуга. Определение понятия «управленческое консультирование». Характерные черты и принципы управленческого консультирования. Цели и задачи управленческого консультирования. История становления теории и практики управленческого консалтинга. Характеристика российских консультационных организаций. Спрос и предложение на российском рынке консультационных услуг	2	Менеджмент консультационных услуг в системе деловых услуг	2	—	—
2	Методология управленческого консалтинга	Система управления как предмет управленческого консалтинга. Виды систем управления. Условия и принципы существования и функционирования систем управления. Методологические положения управленческого консультирования.	2	Методология управленческого консалтинга	2	—	—

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		Определение метода и методики консультирования. Классификация методов консультирования и их характеристика. Системный подход к решению управленческих проблем. Выбор методов консультирования систем управления.					
Всего аудиторных часов			4	4		—	

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Критерии оценивания

В соответствии с Положением о кредитно-модульной системе организации образовательного процесса ФГБОУ ВО «ДонГТУ» (https://www.dstu.education/images/structure/license_certificate/polog_kred_modul.pdf) при оценивании сформированности компетенций по дисциплине используется 100-балльная шкала.

Перечень работ по дисциплине и способы оценивания знаний приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Перечень работ по дисциплине и способы оценивания знаний

Вид учебной работы	Способ оценивания	Количество баллов
Выполнение практических работ	Предоставление отчетов	30 – 40
Прохождение тестов (контрольная работа)	Более 50% правильных ответов	30 – 50
Выполнение индивидуального задания	Предоставление материалов индивидуального задания (презентации, рефераты и т.д.)	0 – 5
Выполнение домашнего задания	Предоставление материалов домашнего задания	0 – 5
Итого	–	60 – 100

Экзамен проставляется автоматически, если студент набрал в течении семестра не менее 60 баллов и отчитался за каждую контрольную точку. Минимальное количество баллов по каждому из видов текущей работы составляет 60% от максимального.

Экзамен по дисциплине «Менеджмент консультационных услуг» проводится по результатам работы в семестре. В случае, если полученная в семестре сумма баллов не устраивает студента, во время зачетной недели студент имеет право повысить итоговую оценку либо в форме устного собеседования по приведенным ниже вопросам (п.п. 6.5), либо в результате тестирования.

Шкала оценивания знаний при проведении промежуточной аттестации приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Шкала оценивания знаний

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по национальной шкале Зачет/экзамен
0-59	Не зачтено/неудовлетворительно
60-73	Зачтено/удовлетворительно
74-89	Зачтено/хорошо
90-100	Зачтено/отлично

6.2 Домашнее задание

В качестве домашнего задания студенты выполняют:

Практическое задание №1.

Формы оказания консультационной услуги.

Разовые консультации:

1) Разработать план репрезентации по запросу клиента (о банковском обслуживании организации, об абонентском обслуживании услугами связи, о ресурсном обеспечении производства, другое).

2) В режиме запрос-ответ оказать консультационную услугу по защите интеллектуальной собственности.

3) Определить сроки действия патента на изобретение, полученного организацией 25 ноября 2018 года.

4) Определить условия прекращения действия неисключительной лицензии, выданной организацией на основании действующего патента

Информационное обслуживание:

1) Предоставить информацию: На основе анализа состояния предприятий лесопромышленного (сельскохозяйственного, транспортного, алмазодобывающего, др.) комплекса Архангельской области составить прогноз его развития на период до 2030 года.

2) Предоставить информацию о текущих изменениях налогового законодательства.

3) Предоставить информацию о финансовой устойчивости и страховой защите туристической компании «Солей-Тур».

Экспертиза:

Провести юридическую экспертизу постановления администрации области от 16 марта 1919 г. N 73:

1) На соответствие Федеральному закону Российской Федерации "Об особо охраняемых природных территориях"

2) На законность резервирования территории Парка для целей геологоразведки и разработки полезных ископаемых.

Консалтинговый проект:

Разработать план консалтингового проекта на тему:

1) Оперативная диагностика проблем организации;

- 2) Оптимизация разработки и внедрения управленческих решений;
- 3) Поиск партнеров для усиления конкурентных позиций на рынке товаров и услуг;
- 4) Участие в переговорах по организации совместного проекта усиления конкурентных позиций на рынке товаров и услуг.
- 5) Разработка инвестиционного проекта развития материальной базы фермерского хозяйства.

Практическое задание №2. Методология управленческого консультирования. Диагностика:

Собрать и обработать информацию по следующим вопросам:

1) Выявить основные причины, выбора МИУ в качестве учебного заведения для получения высшего образования.

2) Выявить основные проблемы библиотечного обслуживания студентов МИУ.

3) Выявить основные причины пропуска занятий студентами академической группы.

Решение проблем:

На основе полученной информации предложить решение проблемы:

а) Повысить привлекательность МИУ в качестве учебного заведения для получения высшего образования.

б) Повысить эффективность библиотечного обслуживания студентов МИУ.

с) Повысить посещаемость занятий студентами академической группы

Реализация:

Реализовать предлагаемые решения:

1) Для выбора МИУ в качестве учебного заведения для получения высшего образования.

2) Для повышения эффективности библиотечного обслуживания студентов МИУ.

3) Провести экспериментальную проверку мероприятий по снижению пропуска занятий студентами академической группы

Работа с клиентом:

Выработать алгоритм работы с клиентом при решении проблем:

1) Повышение набора студентов в группы очного обучения.

2) Повышения эффективности библиотечного обслуживания студентов МИУ.

3) Профилактики пропуска занятий студентами очной формы обучения.

Практическое задание №3.

Диагностика состояния организации.

Провести SWOT-анализ учебного заведения с целью усиления его конкурентных позиций на рынке образовательных услуг.

Идея SWOT-анализа:

Приложение управленческих усилий для превращения слабых сторон организации в сильные и угроз в возможности.

Развитие сильных сторон организации в соответствии с ее ограниченными возможностями.

Этапы SWOT-анализа:

1 Определяются сильные стороны организации и ее конкурентные преимущества по всем возможным направлениям:

Патентоспособность товара;

Цена товара;

Прогрессивность технологии;

Квалификация кадров;

Стоимость ресурсов;

Состояние основных производственных фондов;

Географическое расположение;

Инфраструктура;

Система менеджмента;

Сила конкуренции и др.

2 Изучаются слабые стороны организации:

Анализируется конкурентоспособность товара;

а) Качество;

б) Совокупные затраты;

с) Условия применения товара и др.

Анализируются конкурирующие товары.

Определяются слабости по изученным преимуществам организации.

3 Изучаются факторы макросреды организации (политические, технологические, рыночные и др.) для определения угроз и предотвращения убытков.

4 Изучаются стратегические и тактические возможности организации (капитал, активы и др.) для предотвращения угроз, увеличения сильных и уменьшения слабых сторон.

5 Формируется стратегический план деятельности организации на основе согласования силы с возможностями.

В качестве индивидуального задания студенты очной формы готовят реферат или презентацию на одну из приведенных ниже тем.

6.3 Темы для обсуждения на практических и семинарских занятиях (в виде докладов, презентаций)

1) Характеристики консультантов и типы заказчиков. Различные классификации заказчиков и клиентов консалтинговых фирм.

2) Виды мотивации заказчика на получение консалтинговых услуг.

- 3) Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов. Роли консультанта.
- 4) Сравнительный анализ психологического консультирования как формы психологической помощи и управленческого консалтинга.
- 5) Партнерские отношения «клиент-консультант».
- 6) Регламент отношений «клиент-консультант».
- 7) Возможности и ограничения управленческого консалтинга.
- 8) Понятие стабильности и динамики организации. Гомеостаз и развитие организации. Источники организационных изменений.
- 9) Организационная нестабильность и ее основные формы.
- 10) Цикличность как форма организационного развития. Теории организационных циклов. Фазы организационного цикла.
- 11) Организационные кризисы, их формы, причины возникновения. Источники развития организации.
- 12) Роль руководства организации в генерировании организационных изменений.
- 13) Феномен руководства и лидерства. Типы лидерства. Стили руководства. Чувствительность руководства к инновационным изменениям в структуре и системе управления в зависимости от стиля руководства.
- 14) Типичные ошибки руководителя этапе диагностики проблемы, разработки решения и внедрения решения проблемы.
- 15) Специфика управленческого консалтинга в государственном секторе России.
- 16) Основные направления политического консалтинга.
- 17) Институциональные факторы развития политического консалтинга.
- 18) Менеджмент консультационных услуг в системе регионального развития страны.

6.4 Темы для рефератов – индивидуальное задание

- 1) Подходы и характерные черты управленческого консалтинга. Определение управленческого консалтинга.
- 2) Сущность и виды управленческого консалтинга.
- 3) Зарождение и генезис управленческого консалтинга за рубежом.
- 4) Развитие консалтинга в России.
- 5) Понятие управленческого консалтинга.
- 6) Определение управленческого консалтинга.
- 7) Содержание и структура теории управленческого консалтинга.
- 8) Менеджмент консультационных услуг как тема (раздел) экономической науки.
- 9) Особенности услуги управленческого консультирования.
- 10) История управленческого консалтинга на территории бывшего СССР.
- 11) Предпосылки возникновения управленческого консультирования.

- 12) Управленческое консультирование во времена плановой экономики и на этапе перехода к рыночной экономике.
- 13) Менеджмент консультационных услуг в перестроечные и постперестроечные времена.
- 14) История управленческого консалтинга в странах бывшего социалистического лагеря.
- 15) Менеджмент консультационных услуг в развитых капиталистических странах в 50-е 80-е годы XX-го века.
- 16) Анализ консалтинговых услуг в России и за рубежом по различным сферам деятельности.
- 17) Анализ консалтинговых услуг по различным секторам экономики.
- 18) Основные стадии консультационного процесса.
- 19) Особенности консультирования в кризисной ситуации.
- 20) Сравнительный анализ рекомендательного и процессуального консалтинга. Что является результатом рекомендательного и процессуального консалтинга
- 21) Методы управленческого консалтинга.
- 22) Новые методы воздействия на управленческую структуру организации
- 23) Различные классификации заказчиков и клиентов консалтинговых фирм.
- 24) Виды мотивации заказчика на получение консалтинговых услуг.
- 25) Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов.
- 26) Сравнительный анализ психологического консультирования как формы психологической помощи и управленческого консалтинга.
- 27) Предмет работы психолога-консультанта.
- 28) Регламент отношений «клиент-консультант».
- 29) Возможности и ограничения управленческого консалтинга.
- 30) Роли консультанта.
- 31) Организационная нестабильность и ее основные формы.
- 32) Цикличность как форма организационного развития.
- 33) Теории организационных циклов.
- 34) Фазы организационного цикла.
- 35) Организационные кризисы, их формы, причины возникновения.
- 36) Источники развития организации.
- 37) Специфика управленческого консалтинга в государственном секторе России.
- 38) Феномен руководства и лидерства.
- 39) Типы лидерства. Стили руководства (авторитарный, демократический, попустительский).
- 40) Чувствительность руководства к инновационным изменениям в структуре и системе управления в зависимости от стиля руководства.
- 41) Типичные ошибки руководителя этапе диагностики проблемы, разработки решения и внедрения решения проблемы.

42) Последствия возможных изменений в организации, вызванные консалтинговым проектом.

43) Контроль, рефлексия и генерирование организационных изменений. Реактивный, активный и проактивный тип руководства.

44) Различные уровни организационных изменений (изменения в окружающей среде, организационные изменения в основной структуре, в задачах и деятельности организации, в применяемой технологии, в управленческих структурах и процессах, в организационной культуре, в эффективности работы организации, в людях).

45) Определение управленческой культуры.

46) Определение корпоративной культуры. Корпоративная культура по Чарльзу Ганди.

47) Готовность к инновационным изменениям в системе управления в организациях с различным типом корпоративной культуры.

48) Другие классификации типов корпоративной культуры. Последствия возможных изменений для корпоративной культуры организации, вызванные консалтинговым проектом для разных типов корпоративных культур.

49) Различные варианты группировки мировых компаний в области управленческого консалтинга.

50) Элитные компании в сфере управленческого консалтинга.

51) Компании, ассоциированные с большой пятеркой, небольшие и узкоспециализированные фирмы.

52) Анализ консультирования в сфере малого бизнеса.

53) Менеджмент консультационных услуг в разрезе государственного регионального управления.

6.5 Оценочные средства для самостоятельной работы и текущего контроля успеваемости

Тесты

1 Экспертное консультирование – это приглашение

2 Процессное консультирование исходит из преимуществ работы в команде на основе отношений.

3 В этап процесса консультирования «Подготовка» входит:

- a) конечный отчет;
- b) контракт на консультирование;
- c) обнаружение фактов;
- d) выработка решений.

4 В этап процесса консультирования «Диагноз» входит:

- a) первый контакт с клиентом;

- b) детальное изучение проблемы;
- c) обучение клиента;
- d) выработка решения.

5 В этап процесса консультирования «Завершение» входит конечный....

- 6 Знания, опыт, информация, независимость, объективность – это
- a) свойства консультационного процесса;
 - b) признаки объектов консультирования;
 - c) признаки субъектов консультирования;
 - d) составные части консультационной помощи.

7 В этап процесса консультирования «Внедрение» входит клиента.

8 В этап процесса консультирования «Планирование действий» не входит предложений.

9 По отношению к процессу консультирования планирование действий консультанта является:

- a) процедурой процесса консультирования;
- b) стадией процесса консультирования;
- c) фазой процесса консультирования;
- d) этапом процесса консультирования.

10 Улучшения конкурентоспособности российских консультационных компаний можно достичь за счет:

- a) изменения нормативно-законодательной базы;
- b) налаживания обширных международных связей;
- c) повышения качества работы;
- d) «копирования» шаблонов, методов работы зарубежных компаний.

11 Контроль выполнения консультационного проекта осуществляется:

- a) клиентом;
- b) и клиентом, и консультантом;
- c) не осуществляется вообще;
- d) консультантом.

12 Характеристика, которая относится к процессному консультированию:

- a) честный и открытый обмен мнениями;
- b) профессионализм;
- c) единство консультанта и клиента в понимании сущности и причин возникшей проблемы;
- d) независимость.

13 Взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения экономических и управленческих задач – этоконсультирование.

14 Процессное консультирование исходит из преимуществ работы

- a) в одиночку без вмешательства со стороны клиента;
- b) в результате которой компания-клиент получает сиюминутный результат;
- c) в команде на основе доверительных отношений.

15 Вид консультационных проектов, от которого эффект очевиден незамедлительно

- a) разъяснение сотрудникам необходимости ликвидации личных антипатий в коллективе;
- b) реструктуризация бизнеса;
- c) исследование отдельных аспектов качества выпускаемой компанией продукции;
- d) изменение организационной структуры управления компании.

16 Знания, опыт, информация, независимость, объективность – это субъектов консультирования.

17 Эффективность консультационных услуг определяется:

- a) выявлением реальных положительных изменений в компании-клиенте;
- b) желанием консультанта;
- c) рассчитываемым экономическим эффектом, полученным в результате внедрения рекомендаций консультанта в компании-клиенте;
- d) объемом затрачиваемых средств в процессе консультирования.

18 Вероятность успеха выполнения консультационного проекта увеличивается в случае:

- a) сдачи консультантом множества формальных текущих и заключительных отчетов клиенту;
- b) вовлечения клиента в процесс решения проблем и общения консультанта с ним;
- c) отстранения клиента от участия в процессе консультирования с целью исключения возможных проблем, мешающих в работе.

19 Оценка эффективности консультационной деятельности осуществляется по

- a) реальным изменениям в организации-клиенте;
- b) затратам организации-клиента на услуги консультанта;
- c) прогнозам консультанта;

- d) затратам организации-клиента на обучение своего персонала.

20 Эффективность работы консультанта рассчитывается как:

- a) отношение полученной прибыли компанией-клиентом к затраченным на процесс консультирования средствам;
- b) количество рабочего времени, затраченного на выполнение проекта;
- c) разница между доходами и расходами консультанта;
- d) разница между финансовыми показателями за месяц до внедрения проекта и через месяц после завершения внедрения проекта.

6.6 Вопросы для подготовки к экзамену

- 1) Каковы основные этапы становления управленческого консультирования за рубежом?
- 2) Каковы основные этапы становления отечественного управленческого консультирования?
- 3) Каковы особенности управленческого консультирования в РФ?
- 4) Какие типовые стратегии и структуры консалтинговых организаций вы знаете?
- 5) В чем заключается теоретическая и методологическая основа управленческого консультирования?
- 6) Каковы сущность, цели и задачи управленческого консультирования?
- 7) Каковы особенности современного состояния отечественного менеджмента?
- 8) В чем сущность диагностического консультирования?
- 9) Какие подходы к управленческому консультированию вы знаете?
- 10) В чём заключается понятие процессного консультирования?
- 11) В чём сущность функционального подхода к управленческому консультированию?
- 12) В чём сущность обучающего консультирования?
- 13) В чём заключается профессиональный подход к управленческому консультированию?
- 14) Каковы характеристики и отличительные признаки внутреннего и внешнего консультирования?
- 15) Каковы характерные черты управленческого консультирования.
- 16) В чём заключается сущность современного этапа развития управленческого консультирования? Назовите его особенности.
- 17) Каковы роли консультанта в управленческом консультировании?
- 18) Каковы роли клиента в управленческом консультировании?
- 19) Каково понятие клиента консалтинговых организаций?
- 20) Какие ассоциации управленческих консультантов в РФ вы знаете?

- 21) Какие основные типы консалтинговых организаций вы знаете?
- 22) Какие формы оказания услуг российскими консультантами вы знаете?
- 23) Можно ли назвать управленческое консультирование деловой услугой?
- 24) Какова основная характеристика рынка аудиторско - консультационных услуг РФ?
- 25) Какие принципы управленческого консультирования вы знаете?
- 26) Какие основные формы установления цен на консультационные услуги вы можете привести?
- 27) Каково понятие процесса управленческого консультирования?
- 28) Какие основные типы консультационных договоров вы знаете?
- 29) Что означает этап подготовки в управленческом консультировании?
- 30) Каковы особые условия составления консультационных договоров?
- 31) Что свойственно этапу диагноза в управленческом консультировании?
- 32) Каковы взаимодействия консультанта и клиента при диагностическом, процессном и обучающем консультировании?
- 33) Что означает этап планирования действий в управленческом консультировании?
- 34) Какова сущность контроля в процессе управленческого консультирования?
- 35) Что означает этап внедрения в управленческом консультировании?
- 36) Два способа оценки результатов управленческого консультирования, каковы они?
- 37) Что означает этап завершения в управленческом консультировании?
- 38) Как определить экономический эффект от работы консультанта?
- 39) Каковы стадии управленческого консультирования?
- 40) Оформление результатов работы консультанта в чём заключается?
- 41) В чём сущность индивидуального консультирования руководителя?
- 42) Что такое коучинг?
- 43) Что такое концепция «раскрепощенного менеджера»?
- 44) В чем заключается применение «организационно-деловых игр» в управленческом консультировании?
- 45) Какова информационная база, используемая для организационной диагностики?
- 46) Каковы реинжиниринговые методы в консалтинге?
- 47) В чём заключается специфика продвижения консалтинговых услуг на рынке?

6.6 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

7.1 Рекомендуемая литература

Основная литература

1. 1. Васильев Г.А. Управленческое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2022. — 255 с. — 5-238-00717- 5. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/52651>. (дата обращения: 10.09.2024)

2 Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектура организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.Н. Апенько, К.В. Гилева— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2021.— 220 с.— URL: <http://www.iprbookshop.ru/24892> (дата обращения: 10.09.2024)

Дополнительная литература

1. Административный менеджмент: учебное пособие / С.А. Коцалап, Д.О. Бецан, А.С. Пономаренко. – Алчевск: ЛГУ им. В. Даля, 2022. – 246 с.: [сайт]. — URL : https://www.elibrary.ru/download/elibrary_50371851_94969308.pdf (дата обращения: 17.04.2024)

2. Коммуникационный менеджмент и управление офисом: Учебник / С.А. Коцалап, О.В. Ульяницкая. – Алчевск: ЛГУ им. В. Даля, 2023. – 463 с.: [сайт]. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_54118766_28804147.pdf (дата обращения: 10.09.2024)

Учебно-методическое обеспечение

1. Методические указания к выполнению выпускной квалификационной работы для бакалавров направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (всех форм обучения). / сост.: Коцалап С.А., Кобзева Е.В. - Луганск: Изд-во 2020. – 58 с. URL: <https://moodle.dstu.education/course> (дата обращения: 10.09.2024)

Нормативные ссылки

1. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года. — Текст : электронный // Гарант : информационно-правовое обеспечение / Компания «Гарант». — URL: <https://base.garant.ru/12125268/> (дата обращения: 21.06.2024).

7.2 Базы данных, электронно-библиотечные системы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная библиотека ДонГТУ : официальный сайт. — Алчевск. — URL: library.dstu.education. (дата обращения: 10.09.2024)

2. Научно-техническая библиотека БГТУ им. Шухова : официальный сайт. — Белгород. — URL: <http://ntb.bstu.ru/jirbis2/>. (дата обращения: 10.09.2024)
3. Консультант студента : электронно-библиотечная система. — Москва. — URL: <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. (дата обращения: 10.09.2024)
4. Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red. (дата обращения: 10.09.2024)
5. Электронно-библиотечная система «Elibrary». — URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 10.09.2024)
6. Электронно-библиотечная система «E.Lanbook» — URL: <http://e.lanbook.com/> (дата обращения: 10.09.2024)
7. Федеральный портал «Российское образование» — URL: <http://www.edu.ru/> (дата обращения: 10.09.2024)
8. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» — URL: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 10.09.2024)
9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов — URL: <http://fcior.edu.ru/> (дата обращения: 10.09.2024)

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов деятельности в процессе обучения, соответствует требованиям ФГОС ВО. Освоение дисциплины «Менеджмент консультационных услуг» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Материально-техническое обеспечение представлено в таблице 7.

Таблица 7 – Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов	Адрес (местоположение) учебных кабинетов
Специальные помещения: Лаборатория имитационного моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов. Снабжена: доской для написания маркером, проекционным экраном – 1 шт и персональными компьютерами – 20 шт. Базовое программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Windows 7 Максимальная Microsoft Office 2003 ESET NOD 32 Antivirus Deductor Studio, Deductor Viewer MatCad Statistica Аудитории для проведения лекционных, практических занятий, для самостоятельной работы	ауд. 220 корп. <u>6</u>

Лист согласования РПД

Разработал
доц. кафедры менеджмента _____
(должность)


(подпись)

С.А. Коцалап
(Ф.И.О.)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

И.о. заведующий кафедрой менеджмента


(подпись)

Е.В. Кобзева
(Ф.И.О.)

Протокол № 1 заседания кафедры менеджмента от 30.08.2024 г.

И.о. декана факультета экономики, управления
и лингвистического сопровождения


(подпись)

Э.Р. Самкова
(Ф.И.О.)

Согласовано

Председатель методической
комиссии по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент


(подпись)

Е.В. Кобзева
(Ф.И.О.)

Начальник учебно-методического центра


(подпись)

О.А. Коваленко
(Ф.И.О.)

Лист изменений и дополнений

Номер изменения, дата внесения изменения, номер страницы для внесения изменений	
ДО ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:	ПОСЛЕ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:
Основание:	
Подпись лица, ответственного за внесение изменений	