Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.12.2024 16:20:52
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c1f3f2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Многофункциональная экономика и развитие территории»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.2. Управленческий консалтинг

Направление подготовки:
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2021 год

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управленческий консалтинг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 года № 1016

Составители:

к.э.н., доцент	Т.А. Журавлева
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Многофункциональная экономика и развитие территории »

«__22____» __10_____ 2021 г., протокол № _2____

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент (уч.степень, уч.звание) Н.Н. Скорниченко (ФИО)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06.2021 г. Протокол № 16 с изменениями от 27.10. 2021 Протокол № 4

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является - *формирование у обучающихся* профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции**	**Основание (ПС) ***для профессиональных компетенций
ПК-2. Способен осуществлять деятельность по финансовому обеспечению муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений и контроль за выполнением муниципальных актов по развитию экономики муниципального образования	ИПК-2.1. Проводит экономический анализ деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений ИПК-2.2. Осуществляет планирование деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений, в том числе с использованием современных программных продуктов	***Знает: основные положения* Бюджетного кодекса РФ, Налогового кодекса РФ, ФЗ от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»** - структуру процесса консультирования - методику определения социально-экономической эффективности управленческого консалтинга от внедрения консалтинговых проектов в экономическом анализе деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений ***Умеет:*** - выявлять и формулировать актуальные проблемы; - оценивать социально-экономическую эффективность от внедрения консалтинговых проектов - осуществлять планирование деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений ***Владеет:*** - подходами и методами в консультировании - процедурой подготовкой обзоров, отчетов по управленческому консалтингу - планированием деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений, в том числе с использованием современных программных продуктов	«Справочник типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы» (утв. Минтрудом России)

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б1.В.ДВ**.** Профессиональный модуль. Дисциплины по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины	**108**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**34/ 12**
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	16 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18 / 6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**74 / 92**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	74 / 92
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**0 / 4**
Промежуточная аттестация	**Диф.зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	2				-
ПК-2: ИПК-2.2	**Тема 1. Области консультирования. Рынок организационного консультирования.** 1. История организационного консультирования. Становление рынка консультирования в России. Специфика консультационной деятельности в России. 2. Анализ консультационной деятельности в России с различных позиций. Анализ проблем, решаемых консультационными фирмами. 3. Основания обращения к консультантам. Тенденции в сфере консультационной деятельности.	3/1	-	3/1	14/18	*Устный опрос по теме/подготовка сообщений по теме/выполнение заданий*
	Практическое занятие № 1. Области консультирования. Рынок организационного консультирования.					
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка / сообщений /выполнение заданий					
ПК-2: ИПК-2.1, ИПК-2.2	**Тема 2. Консалтинговые услуги: понятие и сущность.** 1. Определение консультирования. Сущность консультационной деятельности. Специфика консультационных услуг. Состав и структура процесса консультирования. 2. Специфика взаимодействия консультанта и клиента отношений в процессе консультирования 3. Внешние и внутренние консультанты, их характеристика и отличия Ролевая природа консультирования. Консультант по ресурсам. Консультант по процессу.	4/1	-	3/1	15/18	*Устный опрос по теме/подготовка сообщений по теме/выполнение заданий*
	Практическое занятие № 2. Консалтинговые услуги: понятие и сущность.					
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка / сообщений /выполнение заданий					
ПК-2: ИПК-2.2	**Тема 3. Формирование основных подходов и методов в консультировании** 1. Особенности программного и маркетингового подходов в управленческом консультировании. Понятие метода консультирования. Классификация методов консультирования. 2. Методы работы консультантов во время осуществления консультационного проекта. Планирование деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений, в том числе с использованием современных программных продуктов. 3. Аутсорсинг в управленческом консалтинге. Контракт при организации отношений между клиентом и консультантом.	4/2	-	4/2	16/20	*Устный опрос по теме/подготовка сообщений по теме/выполнение заданий* с *использованием современных программных продуктов*
	Практическое занятие № 3. Формирование основных подходов и методов в консультировании					
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка /					

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	сообщений /выполнение заданий с использованием современных программных продуктов					
ПК-2: ИПК-2.1	**Тема 4. Виды и формы консультирования. Типология организационного консультирования.** 1. Формы консультационных услуг. Виды консультирования. 2 Экспертное консультирование. Процессное консультирование (консультирование по процессу). Обучающее консультирование. Типология организационного консультирования. 3. Управленческий консалтинг и его экономический анализ в деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений	3/1	-	4/1	15/18	*Устный опрос по теме/подготовка сообщений по теме/выполнение заданий*
	Практическое занятие № 4. Виды и формы консультирования. Типология организационного консультирования.					
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка / сообщений /выполнение заданий					
ПК-2: ИПК-2.2	**Тема 5 Специфика консультант-клиентских отношений.** 1. Особенности отбора консультанта. Ситуации взаимодействия клиента с консультантами. 2. Процедуры и стадии отбора консультанта.	2/1	-	4/1	14/18	*Устный опрос по теме/подготовка сообщений по теме/выполнение заданий/тестирование по темам курса*
	Практическое занятие № 5. Специфика консультант-клиентских отношений					
	Самостоятельная работа. Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка / сообщений /выполнение заданий					
	ИТОГО	**16/6**	**-**	**18/6**	**74/92**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

4.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: BigBlueButton, Zoom;
- электронные ресурсы Google, Mail, Яндекс

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и

практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: решение ситуаций по теме 2 и заданий при изучении тем 1, 3-5.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Решение практических ситуаций и задач

Подготовка сообщений

3. Работу с ресурсами Интернет
4. Решение практических ситуаций в виде ситуаций, кейсов, заданий, разрешения разноуровневых вопросов.
5. Изучение практических материалов деятельности по конкретным предприятиям.
6. Подготовку к тестированию по темам курса
7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Управление человеческими ресурсами»

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература:

1. Блинов, А. О. Управленческое консультирование : учеб. для вузов по направлению подгот. "Менеджмент" (квалификация "Магистр") / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - 2-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 212 с. : ил. - (Учебные издания для магистров). - URL: https://znanium.com/read?id=358514 (дата обращения: 14.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03525-8. - Текст : электронный.
2. Блюмин, А. Информационный консалтинг: теория и практика консультирования : учебник / А. М. Блюмин ; Ин-т гос. упр., права и инновац. технологий. - 2-е изд., стер. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2019. - 363 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: https://znanium.com/read?id=358545 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03243-1. - Текст : электронный.
3. Лапыгин, Ю. Н. Управленческий консалтинг : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 38.03.04 "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ю. Н. Лапыгин. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 330 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=348747 (дата обращения: 16.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105325-6. - Текст : электронный.
4. Соколова, М. М. Управленческое консультирование : учеб. пособие для вузов по направлению 38.03.02. "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. М. Соколова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 215 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=343262 (дата обращения: 16.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102695-3. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Калянов, Г. Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе : учеб. для вузов по специальности "Приклад. информатика (по областям)" и др. экон. специальностям / Г. Н. Калянов. - 2-е изд. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2011. - 210 с. : табл. - (Учебник для высших учебных заведений). - Глоссарий. - ISBN 978-5-9912-0174-2 : 291-50. - Текст : непосредственный.
6. Консультирование в управлении человеческими ресурсами : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. персоналом" / Н. И. Шаталова, Н. А. Александрова, О. Ю. Брюхова [и др.] ; под ред. Н. И. Шаталовой. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 221 с. : ил., табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=354366 (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003824-7. - Текст : электронный.
7. Основы управленческого консультирования : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 38.04.02 "Менеджмент (квалификация "магистр") / М. Г. Синякова, Э. Э. Сыманюк, А. А. Печеркина, Л. Ю. Шемятихина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. -

397 с. : табл. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-222-23062-6 : 501-00. - Текст : непосредственный.
8. Сидорчук, Р. Р. Основы управленческого консультирования. Маркетинговый подход : учеб. для вузов / Р. Р. Сидорчук. - Москва : Спутник+, 2009. - 219 с. : ил. - (Учебник для вузов). - ISBN 978-5-9973-0299-3 : 181-72;164-10. - Текст : непосредственный.
9. Ткалич, А. И. Консалтинговый сервис : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / А. И. Ткалич. - Москва : Альфа-М [и др.], 2009. - 205 с. : табл. - (Сервис и туризм). - Глоссарий. - ISBN 978-5-98281-117-2. - 978-5-16-003086-9 : 153-89. - Текст : непосредственный.
10. Управленческое консультирование. Индустрия знаний, символический капитал или новая мода / под ред. М. Киппинга, Л. Энгвелла ; [пер. с англ. и науч. ред. П. К. Власова]. - Харьков : Гуманитар. Центр, 2008. - 414 с. - ISBN 966-8324-35-8 : 346-50. - Текст : непосредственный.
11. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Методология и организация консультирования" : для направления подгот. 38.04.02 "Менеджмент" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Менеджмент" ; сост. Т. А. Журавлева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 644 КБ, 64 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_METOKm_MMN_19.01.2018.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.
12. Фомишин, С. В. правленческое консультирование. Международный опыт : [учеб. пособие] / С. В. Фомишин, Ю. В. Чернов. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2006. - 253 с. : табл. - (Высшее образование). - Прил. - ISBN 5-222-09469-3 : 49-17. - Текст : непосредственный.
13. Чуланова, О. Л. Управленческое консультирование : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 38.04.03 "Упр. персоналом", 38.04.02 "Менеджмент" и 38.04.04 "Гос. и муницип. упр." / О. Л. Чуланова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 230 с. - (Высшее образование - Магистратура). - Прил. - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=320729 (дата обращения: 16.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105769-8. - Текст : электронный.
14. Шишханов, М. О. Управленческий консалтинг : слов.-справ. / М. О. Шишханов. - Москва : Анкил, 2006. - 895 с. - Указ. англ. терминов. - ISBN 5-86476-251-2 : 557-10. - Текст : непосредственный.

5.2 Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1 eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 09.02.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2 ГАРАНТ.RU : информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: http://www.garant.ru (дата обращения 09.02.2021). - Текст : электронный.
3 КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 09.02.2021). - Текст : электронный.
4 Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 09.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5 Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 09.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6 Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 09.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства.

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows 7	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office Professional Plus	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	Консультант Плюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	
			70-85,9	«хорошо» / 4	
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки,

неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы и критерии текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устные ответы на вопросы/подготовка сообщений по теме	5	1	5
Выполнение заданий	4	5	20
Разбор и решение ситуаций, в том числе с использованием современных программных продуктов.	1	5	5
Тестирование по темам лекционных занятий	1	50	50
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	20	20
		Итого по дисциплине	**100 баллов**

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы вопросов и сообщений для выступления на практических (семинарских) занятиях

Практическое занятие 1. Области консультирования. Рынок организационного консультирования

Ответьте на вопросы:

1. История организационного консультирования. Становление рынка консультирования в России. Специфика консультационной деятельности в России.

2. Анализ консультационной деятельности в России с различных позиций. Анализ проблем, решаемых консультационными фирмами.

3. Основания обращения к консультантам. Тенденции в сфере консультационной деятельности.

Подготовить сообщения на темы:

1. Процесс зарождения консультирования на примере разных стран (по выбору студента)
2. Консультирование как эффективная форма бизнеса.

Задания

Практическое занятие 2. Консалтинговые услуги: понятие и сущность.

Ответьте на вопросы:

1. Определение консультирования. Сущность консультационной деятельности. Специфика консультационных услуг. Состав и структура процесса консультирования.

2. Специфика взаимодействия консультанта и клиента отношений в процессе консультирования

3. Внешние и внутренние консультанты, их характеристика и отличия Ролевая природа консультирования. Консультант по ресурсам. Консультант по процессу.

Подготовить сообщения на темы:

1. Термин «менеджмент-консалтинг» (по определению Европейской Федерации ассоциаций консультантов по экономике и управлению — ФЕАКО)
2. Консалтинг по классификатору Всемирной торговой организации (ВТО)

Ситуация

Практическое занятие 3. Формирование основных подходов и методов в консультировании

Ответьте на вопросы:

1. Особенности программного и маркетингового подходов в управленческом консультировании. Понятие метода консультирования. Классификация методов консультирования.

2. Методы работы консультантов во время осуществления консультационного проекта. Планирование деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений, в том числе с использованием современных программных продуктов.

3. Аутсорсинг в управленческом консалтинге. Контракт при организации отношений между клиентом и консультантом.

Подготовить сообщения на темы:

1. Особенности подходов и методов к конечным пользователям (B2C) и разработчикам продуктов для конечного пользователя (B2B).
2. Технологии осуществления консультирования

Задания

Практическое занятие 4. Виды и формы консультирования. Типология организационного консультирования.

Ответьте на вопросы:

1. Формы консультационных услуг. Виды консультирования.
2. Экспертное консультирование. Процессное консультирование (консультирование по процессу). Обучающее консультирование. Типология организационного консультирования.
3. Управленческий консалтинг и его экономический анализ в деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений

Подготовить сообщения на темы:

1. Аналитическая деятельность (анализ и оценка внутрихозяйственной и финансовой деятельности предприятия-клиента, анализ инвестиционных проектов, исследование деятельности конкурентов, рынков сбыта, движения цен и т.д.).
2. Прогнозирование (на основе проведенного анализа и используемых консультантом методик — составление прогнозов по указанным выше направлениям).

Задания

Практическое занятие 5. Специфика консультант-клиентских отношений.

Ответьте на вопросы:

1. Особенности отбора консультанта. Ситуации взаимодействия клиента с консультантами.
2. Процедуры и стадии отбора консультанта.

Подготовить сообщения на темы:

1. Методы аргументации в пользу приобретения консультационных услуг
2. Общие критерии привлечения консультантов

Задания

Примерные варианты ситуаций, заданий

Ситуация (по теме 2) **Рассмотрите предложенную ситуацию и определите специфику консалтингового бизнеса**

К консультанту обратился банкир с просьбой наглядно продемонстрировать ему процесс консультирования и чем это отличается от банковской услуги.

- Скажите, сколько сейчас время? - вежливо спросил его консультант.
- Три часа, - машинально ответил банкир.
- С вас 500 евро, - улыбнулся консультант. - Оплачивать будете наличными или по безналу?
- А за что? - опешил собеседник.
- Вы назвали свою проблему «наглядно продемонстрировать работу консультанта». Я точно сформулировал экспертный вопрос. Вы на него подробно ответили. Наглядная демонстрация произведена. Консультация закончилась. Платите деньги.
- Но ведь это же элементарно…
- Именно эту фразу чаще всего мне говорят клиенты, - снова улыбнулся консультант. - Но я мог бы рассказать вам интересную шестичасовую лекцию о значении консультирования и ничего при этом не объяснить.
- Но это мошенничество, - возмутился банкир.
- Мошенничество? - переспросил консультант, потом добавил. - То, что вы храните чужие деньги в бумагах, не обеспеченных золотом, и эти деньги ежедневно обесцениваются, вот это мошенничество. А я занимаюсь бизнесом. Консультирую. Точно определяю проблемы и говорю, что нужно предпринять, чтобы мои клиенты денег не потеряли. На том и расстались.

Задание 1. (по теме 1) Проведите анализ деятельности различных групп консультационных компаний на российском рынке с точки зрения эффективности для клиентов в настоящее время можно представить в виде таблицы, которая построена на основе пятибалльной системы оценок:

4 — высокая эффективность;
3 — средняя эффективность;
2 — слабая эффективность;
1 — неудовлетворительная эффективность;
0 — отсутствие эффективности.

Таблица - Эффективность работы для клиента различных групп консультантов

Виды консалтинговых компаний	Качество работ	Дешевизна услуг	Спектр предлагаемых услуг	Оперативность рассмотрения просьб клиента	Торговая марка
Квазиконсультационные компании	0	4	4	4	0
Мелкие российские компании	3	4	2	4	1
Средние и крупные российские компании	4	3	3	3	3
Иностранные компании	2	1	4	1	4

Общий балл в таблице — величина достаточно условная. Так, например, «нулевой балл» за качество выполняемых работ обесценивает все остальные параметры деятельности квазиконсультационных фирм. Тем не менее, таблица, в общем, представляет собой сравнительный рейтинг фирм на рынке консультационных услуг: крупные отечественные фирмы являются наиболее «сбалансированными» и эффективными для клиентов, на втором месте — мелкие отечественные фирмы.

Определите основные факторы, влияющие на данные оценки и пути повышения качества консалтинговых услуг

Задание 2 (по теме 3) По инициативе руководства крупной торговой сети, торгующей, например, сотовыми телефонами или обувью, Вам поручено создать однодневные тренинги:

- Как продавцу-консультанту отдыхать / релаксировать в выходные, по окончанию рабочей недели?
- Как продавцу-консультанту отдыхать / релаксировать ежедневно после тяжелого дня общения с посетителями магазинов?

Важно учесть: нужно побудить участников тренинга следовать «правильным советам» в домашних условиях.

Вопрос: Опишите Вашу последовательность действий.

Задание 3 (по теме 3) Ниже приведены основные причины обращения фирм к консультантам по консалтингу. Ранжируйте их по важности и продолжите список.

1) «болезнь роста»;
2) желание автоматизировать свою деятельность;
3) желание систематизировать бизнес-процессы в своей фирме;
4) желание получить сертификат качества в рамках ИСО;
5) подавить нежелательные тенденции в коллективе и обосновать тяжелые, но необходимые административные решения;
6) поиск новых способов конкурентной борьбы;
7) желание обеспечить надежность и безопасность развития своего бизнеса;

8)остальное (дань моде, тренинги и деловые игры и т.п.).

Задание 4 (по теме 4) Проведите анализ информации, представленной в таблице в зависимости от различных признаков организационного консультирования

Таблица - Признаки и типы организационного консультирования

Признаки организационного консультирования	Типы организационного консультирования
По результатам на выходе	1. Продуктовое организационное консультирование (консультирование проекта) 2. Обеспечивающее организационное консультирование (консультирование процесса)
По радикальности	1. «Революционное» организационное консультирование (принципиально новые технологии, методы управления) 2. «Косметическое» организационное консультирование (улучшения, дополнения) 3. «Обыденное» организационное консультирование (элементы «революционного» и «косметического» организационного консультирования)
По целям	1. Целевое организационное консультирование 2. Многоцелевое организационное консультирование
По видам решаемых задач	1. Оперативное организационное консультирование 2. Стратегическое организационное консультирование
По механизму реализации	1. Объектное организационное консультирование (на одном объекте) 2. Полиобъектное организационное консультирование (множество объектов) 3. Уникальное организационное консультирование 4. Стандартное организационное консультирование
По результативности	1. Завершенное организационное консультирование 2. Этапное организационное консультирование
По месту применения	1. Внутрифирменное организационное консультирование 2. Внешнее организационное консультирование
По длительности воздействия на объект	1. Краткосрочное организационное консультирование 2. Среднесрочное организационное консультирование 3. Долгосрочное организационное консультирование
По прикладным функциям	1. Научно-исследовательское организационное консультирование 2. Практическое организационное консультирование
По степени воздействия	1. Шоковое организационное консультирование 2. Ползучее организационное консультирование
По количеству объектов	1. Индивидуальное (интимное) организационное консультирование 2. Коллективное организационное консультирование
По уровням и сферам управления	1. Фирменное организационное консультирование 2. Отраслевое организационное консультирование 3. Муниципальное организационное консультирование 4. Государственное организационное консультирование
По методам обучения	1. Активное организационное консультирование 2. Рутинное организационное консультирование 3. Взаимообучающее организационное консультирование
По видам организационной деятельности	1. Научно-техническое организационное консультирование 2. Социально-экономическое организационное консультирование 3. Правовое организационное консультирование
По методу самооценки руководителем	1. Рефлексивное организационное консультирование 2. Критическое организационное консультирование

Задание 5. (по теме5) Провести анализ отрицательных и положительных сторон каждого из типов консультантов отраженных в таблице

Таблица 1 - Отрицательные и положительные стороны консультантов

Тип консультантов	Положительные стороны	Отрицательные стороны
Внутренние консультанты	1. Хорошо знают свою организацию 2. Глубокое знание всех оттенков внутренних дел организации, стиля работы и управления, культуры и политики 3. Быстрое реагирование и ориентирование в любой рабочей ситуации 4. Конфиденциальность (информация не выходит за пределы организации) 5. Доступность для многих внутренних подразделений 6. Возможность использования при решении проблем в тех случаях, когда ранее консультанты не применялись 7. Оплата их услуг дешевле, чем внешних консультантов (меньшие накладные, дорожные и иные расходы)	1. Им надо платить постоянную заработную плату 2. Надо тратить деньги на их обучение 3. Они не подвержены внешней критике 4. Ошибки, совершенные ими, редко обнаруживаются 5. Они не имеют постоянно обновляемого опыта работы в других фирмах и отраслях 6. В их работе может отсутствовать творческий подход
Внешние консультанты	1. Широкий кругозор и обладание информацией в различных областях управления (владение большим количеством предварительной информации для проведения аналитических работ в определенной области, а также опытом проведения аналитических работ на различных объектах, относящихся не только к данной области, но и к смежным областям) 2. Ориентация на широкое изучение и перенос опыта других организаций 3. Возможность получить новые идеи в результате свежего взгляда на проблемы компании 4. С помощью внешних консультантов можно усилить аналитические отделы предприятий или даже поручить им временное управление аналитическими работами 5. Наличие методологической базы, обеспечивающей системный подход к проведению аналитических работ (владение методикой, позволяющей сделать анализ всесторонним, выделив наиболее значимые для компании вопросы) 6. Беспристрастность анализа ситуации как следствие взгляда со стороны: 7. • консультант не зависит от руководителя предприятия и не находится у него в подчинении; 8. • не имеет личных интересов на предприятии; 9. • должен стремиться дать объективную оценку ситуации, а не пытаться угодить кому-либо в организации) 10. Обязанность консультанта не только описывать происходящее, но и вырабатывать рекомендации — практическая ориентированность (причем рекомендации должны быть такими, чтобы клиент мог их реально выполнить)	1. Отсутствие гарантии качества оказываемых услуг (этот риск можно минимизировать, используя систему выбора консультантов; при этом следует обращать внимание на сертификацию и наличие рекомендаций от предыдущих клиентов) 2. Недостаточное количество информации в компании (так как консультант проводит в офисе компании-клиента ограниченное время) 3. Использование стандартных, не адаптированных с учетом особенностей конкретной компании схем и методик работы (ухудшает качество анализа ситуации) 4. Высокие гонорары по сравнению с оплатой труда специалистов организации 5. Несут «бремя» стереотипов предыдущих проектов 6. Необходимо время на узнавание их степени профессионализма и квалифицированности 7. Угроза разглашения конфиденциальной информации 8. Необходимо время на ознакомление консультанта с проблемой организации

Задание 6. (по теме5) Провести анализ некоторых сравнительных характеристик «плохого» и «хорошего» консультанта по таблице

Таблица - Различия между «плохим» и «хорошим» консультантами в процессе коммуникации при подаче предложений

«Плохой» консультант	«Хороший» консультант
Спрашивает клиента о тех фактах и ситуациях, о которых он мог бы узнать предварительно	Изучает предварительно факты, связанные с деятельностью компании клиента и задает вопросы в форме: «Как мне известно, недавно Вы объявили о выпуске новой модели вашей продукции. Что это дает Вашей фирме?»
Подает предложения в форме, близкой к стандартным рекламным буклетам своей консультационной компании	Подает предложения в форме, специально подготовленной для конкретного клиента
Говорит о своих достижениях и старается на этой основе доказать, что именно он лучше других сможет решить проблему клиента	Старается помочь клиенту с самого начала, высказывая новые идеи и давая практические советы еще до начала полноценного сотрудничества
Прямо сообщает клиенту о своем опыте работы в отрасли или по проблеме клиента	Задает вопросы и высказывает суждения, которые показывают знание им ключевой терминологии, фактов, цифр или событий, связанных со сферой клиента
Высказывает свои суждения в безапелляционной форме	Высказывает суждения в вопросительной форме, интересуется мнением клиента о них
Не интересуется ролью конкретных сотрудников в фирме	Интересуется не только фирмой клиента в целом, но и личным положением сотрудников в ней, суждениями о проблемах компании
Больше говорит, чем слушает	Умеет выслушать клиента, не устраивая при этом допроса
Говорит только о самой проблеме	Говорит о тех положительных результатах, к которым приведет решение проблемы
Предлагает клиенту только один вариант организации консультационной работы с ним	Предлагает несколько вариантов организации консультационной работы, помощь в определении их преимуществ и недостатков и предоставляет право выбора (разовые консультации, консультационный проект, абонементное обслуживание и т.д.)
Предпочитает письменное общение	Всегда готов встретиться с клиентом лично
Во время своего выступления перед руководителем с сотрудниками компании клиента строго придерживается заранее заготовленного текста	Охотно отвечает на все вопросы, возникающие по ходу дела, даже если они прерывают его заранее заготовленную речь
Не запоминает высказываний и комментариев клиента	Интересуется суждениями клиента и вспоминает о них в нужный момент
Не реагирует на возражения клиента или реагирует на них формально	Отвечает на возражения клиента по существу
Осторожен в высказывании новых идей	Не боится высказывать рискованные идеи
Всегда задает вопросы «в лоб»	Старается избежать «лобовых» вопросов, если они могут поставить клиента в неловкое положение (например, вместо вопроса «Что у Вас не в порядке?» спрашивает «На что у Вас не хватает времени?»)

Задание 7 (по теме5) **Дайте комментарии к рисунку на основе специфики отношений в консалтинге**



Рисунок - Специфика консультант-клиентских отношений

Самостоятельное изучение литературы, подготовка к промежуточной аттестации (прохождение теста самопроверки)

Тест для самопроверки по дисциплине размещен в электронной информационно-образовательной среде университета http://sdo.tolgas.ru/ в свободном для студентов доступе. Студенты могут пройти тест самопроверки в ходе подготовки к промежуточной аттестации (дифференцированный зачет). Фонд тестовых заданий для самопроверки включает 30 заданий. Время тестирования 10 мин. Количество попыток - 3. Количество заданий в попытке - 10.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: **Диф.зачет** (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования). Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности

Перечень вопросов и заданий для подготовки к диф.зачету (ПК-2: ИПК-2.1, ИПК-2.2)

1. Понятие и сущность управленческого консультирования
2. Содержание консультационной деятельности по вопросам управления.
3. Специфика консультационных услуг по управлению

4. Специфика взаимодействия консультанта и клиента в процессе управленческого консультирования
5. Внешние и внутренние консультанты по управлению, их характеристика и отличия
6. Ролевая природа управленческого консультирования
7. Характеристика и особенности деятельности консультанта по ресурсам
8. Характеристика и особенности деятельности консультанта по процессу
9. Использование программного подхода в управленческом консультировании
10. Использование маркетингового подхода в управленческом консультировании
11. Аутсорсинг в консалтинговом бизнесе
12. Использование контрактных отношений при оказании управленческого консультирования
13. Особенности отбора консультантов при оказании управленческого консультирования
14. Характерные ситуации взаимодействия клиента с консультантами
15. Процедуры и стадии отбора консультанта
16. Основные формы консультационных услуг
17. Основные виды управленческого консультирования
18. Характеристика и особенности экспертного консультирования
19. Характеристика и особенности процессного консультирования
20. Характеристика и особенности обучающего консультирования
21. Типология организационного консультирования
22. Понятие и сущность метода управленческого консультирования
23. Классификация методов управленческого консультирования
24. Методы работы консультантов во время осуществления консультационного проекта
25. История организационного консультирования
26. Становление рынка управленческого консультирования в России
27. Специфика консультационной деятельности в России
28. Анализ консультационной деятельности в России с различных позиций
29. Анализ проблем, решаемых консультационными фирмами
30. Основания обращения к консультантам
31. Тенденции в сфере консультационной деятельности
32. Особенности управленческого консультирования малого бизнеса
33. Функциональные потребности современного бизнеса и управленческий консалтинг
34. Типы консалтинговых организаций и консультантов

Примерный тест для итогового тестирования (ПК-2: ИПК-2.1, ИПК-2.2)

1. Консалтинг - это
-: Деятельность по продвижению товаров на рынок
-: Базовая модель рационального выбора
-: Альтернативные показатели
-: Деятельность по консультированию юридических и физических лиц по вопросам экономики и финансов

2. В чем состоит назначение консультирования
-: В оказании клиенту помощи в решении управленческих и экономических задач
-: В принятии за клиента управленческих решений
-: В собеседовании с клиентом по различным вопросам

3. Предметом консультирования являются
-: Экономика

-: Управление
-: Экономика и управление
-: Методы внедрения экономических и управленческих знаний в практику хозяйственных структур

4. Управленческое консультирование предполагает
-: Оказание интенсивной профессиональной помощи на временной основе
-: Постоянное сотрудничество с клиентом
-: Аудит деятельности клиента
-: Управление клиентом

5. Консультант - это
-: Аудитор
-: Советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендующий как поступать в данной конкретной ситуации
-: Специалист, оказывающий консультационную помощь

6. Какие основные консалтинговые ассоциации существуют в России
-: АКЭУ
-: АКУОР
-: Все ответы верны

7. Характерной чертой управленческого консультирования является
-: компетентность
-: неопределенность
-: независимость
-: эффективность

8. Процесс консультирования - это
-: вид профессиональной деятельности людей по организации процессов достижения системы целей, принимаемых и реализуемых с использованием научных подходов, концепции управления и человеческого фактора
-: совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации
-: процесс ведения переговоров консультанта и клиента о необходимом сотрудничестве
-: совместная деятельность трех партнеров: консультанта, дилера, клиента

9.Эффективный консультант должен
-: обладать навыками системного подхода к решению проблемы
-: владеть педагогикой и риторикой
-: выполнять все требования руководителя компании-клиента
-: жестко критиковать своих конкурентов с целью завоевания клиента

10.Кто является субъектом консультирования
-: Клиенты
-: Внешние консультанты
-: Внутренние консультанты

11. Объектами консультирования могут являться
-: Частные предприятия и корпорации
-: Государственные предприятия
-: Консультационная организация

12. Деловыми услугами являются
-: Юридические услуги, рекрутинговые услуги
-: Юридические услуги, аудиторские услуги
-: Юридические услуги, рекрутинговые услуги, аудиторские услуги

13. Компании привлекают консультантов по управлению для
-: Уменьшения неопределенности на разных стадиях процесса подготовки принятия и реализации управленческих решений
-: Ликвидации неопределенности на разных стадиях процесса подготовки принятия и реализации управленческих решений
-: Все ответы верны

14. Предметом консультирования являются
-: методы внедрения экономических и управленческих знаний в практику хозяйственных структур
-: управление
-: экономика и управление
-: экономика

15. Консультирование с позиций функционального подхода - это
-: Четкое выполнение консультантом всех работ по договору с клиентом
-: Любая форма оказания помощи клиенту
-: Приход консультанта на объект консультирования
-: Выполнение всех функций менеджмента в консультационной организации

16. Консультирование с позиций профессионального подхода - это
-: Консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг
-: Союз профессионалов-консультантов
-: Общество независимых экспертов
-: Фирма, работающая в сфере услуг

17. «Золотые годы» управленческого консультирования - это
-: 1930-1940 гг.
-: 1950-1960 гг.
-: 1980-1990 гг.

18. Условием оказания консультационной помощи является
-: Взаимная договоренность консультанта и клиента на коммерческих началах
-: Желание консультанта
-: Желание клиента
-: Директивное предписание

19. Эффективность консультационных услуг определяется
-: Объемом затрачиваемых средств в процессе консультирования
-: Рассчитываемым экономическим эффектом, полученным в результате внедрения рекомендаций консультанта в компании-клиенте
-: Выявлением реальных положительных изменений в компании-клиенте

20. Классификация, по которой УК относиться к сектору деловых услуг, была разработана
-: АКУОР
-: ФЕАСКО
-: ВТО

21. Эффективность консультационных услуг определяется
-: Рассчитываемым экономическим эффектом, полученным в результате внедрения рекомендаций консультанта в компании-клиенте
-: Выявлением реальных положительных изменений в компании-клиенте
-: Все ответы верны

22. Компании привлекают консультантов по управлению для
-: уменьшения или ликвидации неопределенности на разных стадиях процесса подготовки принятия и реализации управленческих решений
-: повышения квалификации персонала
-: проведения налоговой проверки
-: проведение аудиторской проверки

23. Что представляют собой экспертное, процессное и обучающее консультирование
-: Предмет консультирования
-: Цель консультирования
-: Виды консультирования

24. Что такое процессное консультирование
-: Самостоятельная работа консультанта
-: Процесс написания консультантом итогового отчета
-: Взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения экономических и управленческих задач

25. К деловым услугам можно отнести
-: Собеседование
-: Тренинг
-: Консультацию

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации размещен в банке вопросов электронного учебного курса дисциплины в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/, а также хранится в бумажном и (или) электронном виде на кафедре-разработчике.