

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Маслярович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 06.04.2022 09:22:10
Уникальный программный идентификатор:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра менеджмента и социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплина

Б1.В.ДВ.04.02 Управленческий консалтинг

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Направленность **Организационная психология**

Форма обучения

Очно-заочная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 Управленческий консалтинг
/сост. С.А. Андреева - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очно-заочной
формы обучения по направлению подготовки 37.03.01 Психология

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной
психологии протокол № 3 от " 29 " января 2021 г.

@Андреева С.А., 2021 год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4.....
2 Требования к результатам обучения по дисциплине.....	5.....
3 Структура и содержание дисциплины.....	8.....
3.1 Структура дисциплины.....	8.....
3.2 Содержание разделов дисциплины.....	8.....
3.3 Курсовой проект (курсовая работа).....	10.....
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	10.....
4.1 Основная литература.....	10.....
4.2 Дополнительная литература.....	10.....
4.3 Периодические издания.....	10.....
4.4 Методические указания к практическим занятиям.....	11
4.5 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы.....	15
4.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий.....	16
Приложение: Фонд оценочных средств.....	18

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Консультирование в вопросах управления предприятием является одним из наиболее действенных инструментов рыночной экономики.

Направленность курса и выбор тем обусловлены, прежде всего, ориентацией на студентов как потенциальных клиентов консалтинговых фирм, не имеющих еще опыта использования такого рода услуг или имевших отрицательный опыт. Результативность процесса консультирования во многом определяется как наличием у клиента фундаментальных знаний в сфере менеджмента, принятия управленческих решений, стратегического управления, организационного поведения, других профессиональных и общих управленческих дисциплин, так и его способностью и готовностью применять эти знания в практической деятельности.

Формат курса не предусматривает овладение слушателями всеми знаниями и навыками, необходимыми профессиональным консультантам по управлению, однако ими должен быть освоен тот набор знаний, который необходим руководителю любого уровня для построения грамотного взаимодействия с консультантом.

Цель освоения дисциплины – научить студентов грамотно и эффективно использовать инструменты управленческого консалтинга для решения возникающих проблем и успешного функционирования предприятий в современных условиях.

Задачи изучения дисциплины «Управленческий консалтинг» - это не только получить представление о рынке консультационных услуг, его текущем состоянии и перспективах, повысить свою языковую компетентность в данной области, но и приобрести или развить следующие навыки и умения:

- своевременно и правильно определять потребность предприятия в услугах консультанта;
- проводить процедуру выбора консультационной организации, разрабатывать критерии отбора консультантов, знать принципы ценообразования на консультационные услуги;
- принимать участие в процессе консультирования в соответствии с выбранной моделью;
- разрабатывать и использовать критерии оценки результативности работы консультанта, оценивать качество выполненных услуг;
- составлять и анализировать документы, необходимые на всех стадиях процесса консультирования.

-

2. Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине (learning outcomes), характеризующие этапы формирования компетенций
ПК – 2	Способен применять методы индивидуальной мотивации сотрудников к производительному и качественному выполнению должностных обязанностей	<p>ПК – 2.1 Выявляет резервы роста производительности труда;</p> <p>ПК – 2.2 Вносит предложения по мерам материального и морального стимулирования работников</p>	<p>Знать:</p> <p>Низкий уровень освоения: знать базовые понятия и категории курса; содержание всех разделов данного курса; иметь представление о современном рынке консалтинговых услуг.</p> <p>Средний уровень освоения: знать концепцию системного подхода при выборе консультанта; содержание основных современных сфер приложения знаний в области управленческого консалтинга.</p> <p>Высокий уровень освоения: знать основания и концептуальные подходы к организации и обеспечению процесса управленческого консультирования; профессиональные и этические требования к деятельности консультанта.</p> <p>Уметь:</p> <p>Низкий уровень освоения: уметь своевременно выявлять потребности в привлечении специалистов в области управленческого консалтинга, осуществлять выбор таких специалистов в соответствии с выявленной проблематикой, формулировать задание на консультирование.</p> <p>Средний уровень освоения: уметь диагностировать и формулировать основные проблемы в управленческой сфере и самостоятельно составлять техническое задание консультантам, привлекаемых для их решения .</p>

			<p>Высокий уровень освоения: уметь определять целесообразность применения различных моделей консультирования и принципов ценообразования в консалтинге .</p> <p>Владеть:</p> <p>Низкий уровень освоения: владеть навыками диагностики управленческих проблем и проведения основных этапов выбора консультанта..</p> <p>Средний уровень освоения: владеть навыками разработки технического задания, анализа предложений консультантов и оценки результативности консалтинговой деятельности.</p> <p>Высокий уровень освоения: владеть навыками совместной работы с консультантами в области диагностики и решения проблем организации.</p>
--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины (Очно-заочная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	Семестр 8	Всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа:	134	134
- самостоятельное изучение тем 1-3;	44	44
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	46	46
- подготовка к практическим занятиям.	44	44
Вид итогового контроля	8	8

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ темы	Наименование темы	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Сущность консалтинговой деятельности	44			44
2	Выбор консультационной организации	50	2	4	44
3	Организация взаимодействия между клиентом и консультантом	50	2	2	46
	Итого:	144	4	6	134

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сущность консалтинговой деятельности

Управленческий консалтинг – понятие и содержание. Виды консалтинговых услуг. Управленческое консультирование как часть общих управленческих дисциплин и вид профессиональной деятельности. Основные понятия и определения – «консультант», «клиент», «консультационная услуга» и т.д. Основные группы консалтинговых услуг.

Современное состояние рынка консалтинговых услуг в России. Исторические корни возникновения управленческого консалтинга как вида деятельности. Направления развития рынка консалтинговых услуг в России. Основные типы клиентных организаций и динамика спроса.

Тема 2. Выбор консалтинговой организации

Виды консалтинговых организаций. Классификация консультантов по различным характеристикам: внешние и внутренние; российские и зарубежные; индивидуальные и объединенные в консалтинговые организации; универсалы и специалисты. Преимущества и недостатки. Классификация внешних консультационных организаций. Модели внутреннего консультирования.

Процесс выбора консультанта. Составление технического задания. Разработка критериев отбора. Источники информации о консультантах. Формирование предварительного и окончательного списков консультантов (long list, short list). Оценка технических предложений консультантов. Ценообразование в консалтинге.

Тема 3. Организация взаимодействия между клиентом и консультантом

Процесс и модели консультирования. Стадии и этапы процесса консультирования. Модели консультирования – роли клиента и консультанта, целесообразность применения. Зависимость процесса консультирования от выбранной модели.

Результативность консалтинговых услуг. Ответственность консультанта. Показатели результативности: количественные и качественные, прямые и косвенные. Качество консалтинговых услуг. Результаты труда консультанта и результаты внедрения его рекомендаций. Контракт на консалтинговые услуги. Этические нормы в отношениях с клиентом.

3.2.1 Практические занятия (семинары)

Очно-заочная форма обучения

№ занятия	№ темы	Тема практического занятия	Кол-во часов
1	2	Процесс выбора консультанта (выполнение упражнений с включением элементов ролевых игр, работа в малых группах)	2
2	2	Разработка технического задания консультанту (индивидуальная работа)	2
3	3	Разбор кейсов по теме: «Организация и анализ эффективности взаимодействия клиента и консультанта на примере заданных производственных ситуаций» (групповая дискуссия с активной модерацией)	2
		Итого:	6

3.3 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине «Управленческий консалтинг» не предусмотрены учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

- 1) Блинов, А. О. Управление изменениями : Учебник для бакалавров / А. О. Блинов, Н. В. Угрюмова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 474с.
- 2) Блюмин, А.М. Информационный консалтинг: Теория и практика консультирования. -Учебник для бакалавров. -М.: Издательско - торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. -364 с.
- 3) Соколова, М. М. Управленческое консультирование: Учебное пособие / М.М. Соколова. — М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. — 215 с.
- 4) Чуланова, О. Л. Управленческое консультирование: Учебное пособие / О.Л. Чуланова, — 2-е изд., испр. и доп. — М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. — 202 с.

4.2 Дополнительная литература

- 5) Васильев, Г. А., Управленческое консультирование/Г.А. Васильев. - СПб.: Питер, 2017. -178 с.
- 6) Григорьева, Н. Н., Организационное консультирование/Н.Н. Григорьева. -М: МГГУ, 2018. -213 с.
- 7) Лапыгин, Ю. Н. Основы управленческого консультирования / Лапыгин Ю.Н., — 3-е изд., перераб. и доп. — М.:НИЦ ИНФРА-М, 2019. — 305 с.

4.3 Периодические издания

- 8) Берченко, В.С. Особенности развития современного мирового рынка управленческого консалтинга/В.С. Берченко//Инновации и инвестиции. -2019. - № 6. -С. 66-70.
- 9) Завалько, Н.А., Эффективность управленческого консультирования//Экономика и управление народным хозяйством. -2020. -№ 4. -181-184 с.
- 10) Копанева, О.Н., Юмашева, Е.В. Оценка эффективности управленческого консультирования: проблемы и направления решения / Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. № 2 (12). С. 112-117.
- 11) Пахомов, Ю.В., Мингачева, Г.Р. Построение классификации услуг в сфере управленческого консультирования / Электронный научный журнал. 2018. № 2 (2). С. 642-649.
- 12) Пригожин, А.И. Что такое глубокое консультирование?//Консультант по управлению. 2017. №1. С. 10-21.
- 13) Смирнова, Е.А. Управленческий консалтинг. Путеводитель по рынку профессиональных услуг. -М.: Коммерсантъ XXI, 2016. -С. 82-100.

4.4 Методические указания к практическим занятиям

Преподавание курса «Управленческий консалтинг» требует, помимо изложения лекционного материала, использования интерактивных методов обучения. Это связано с необходимостью приобретения студентами, изучающими данную дисциплину, навыков эффективного взаимодействия с консультантами по управлению.

С этой целью рекомендуется использовать следующие виды интерактивных форм обучения:

1) Модерация – способ проведения обсуждения, который быстро приводит к конкретным результатам, дает возможность всем присутствующим участвовать в процессе выработки решений, ощущая при этом свою полную ответственность за результат. Процесс обсуждения проблемы и принятия решения разделяется на более или менее мелкие части (фазы), каждая из которых имеет свою методику и специфику.

2) Ролевые игры – метод тренировки, направленный на развитие умения адекватного эмоционального воздействия на людей. Метод помогает улучшить понимание мотивов и действий других людей, «примеряя» различные роли, при этом ролевые игры могут быть в двух формах: игры с аутентичными ролями и игры с розданными ролями.

3) Работа в малых группах – основа активного участия всех без исключения членов большой группы, при этом знания усваиваются на качественно новом уровне.

Практическое занятие на тему: «Процесс выбора консалтинговой организации»

Занятие нацелено на формирование и развитие следующих знаний и навыков:

1. Анализ обоснованности приглашения консультантов и правильности выбора консультационной фирмы (на примере заданных производственных ситуаций).
1. Упражнения по развитию навыков формулирования и оценки проблем организации (на примере собственных предприятий).
2. Оценка готовности сотрудничества с консультантами (тестирование).
3. Целесообразность создания службы внутреннего консультирования или введения должности внутреннего консультанта на собственных предприятиях (дискуссия в группе).
4. Разработка технического задания.
5. Обоснование выбора модели консультирования.

Упражнение 1. Формулировка проблем с указанием причин их возникновения.

Перечень проблем	Причины возникновения
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

Упражнение 2. Оценка проблем организации.

Внешние проблемы	Необходимость решения проблемы				
	Динамика остроты проблемы (1-5)	Степень распространения (1-5)	Степень негативного влияния (1-5)	Общий балл	Ранг
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

Упражнение 3. Принятие решения о приглашении консультанта.

- а) оценка возможностей решения проблем собственными силами.
- б) выбор возможного способа решения каждой проблемы.

Перечень проблем	Оценка возможности решения проблемы собственными силами	
	Балл (1-5)	Ранг (1-5)

Упражнение 4. Оценка готовности сотрудничества с консультантами.

- 1) Готовы ли вы к доверительным отношениям с консультантами (да; нет)?
- 2) Уверены ли вы в важности проблем?
- 3) Нужна ли диагностика со стороны консультантов?
- 4) Определены ли основные цели приглашения консультантов?
- 5) Имеются ли критерии оценки достижения поставленных целей?
- 6) Определены ли сроки решения проблем?
- 7) Гарантируете ли вы финансовое обеспечение проекта?
- 8) Определена ли ваша роль (степень участия) в проекте?
- 9) Представляете ли вы результаты влияния предполагаемых изменений на людей?

Упражнение 5. Выбор консультанта.

	Сильные стороны (достоинства)	Слабые стороны (недостатки)
Российские индивидуальные консультанты		
Иностранные индивидуальные консультанты		
Российские консультационные организации		
Иностранные консалтинговые компании		

Упражнение 6. Оценка целесообразности создания СВК или введения должности внутреннего консультанта.

- а) дайте обоснование:
- принципов подбора персонала на должность внутреннего консультанта (требования к личностным и профессиональным качествам);
 - формам повышения их квалификации;
 - принципов организации их деятельности;
 - статусы.
- б) разработайте систему оценки СВК (внутренних консультантов).
- в) оцените возможности создания СВК в вашей организации.

Сильные стороны	Слабые стороны
Возможности	Угрозы

Упражнение 7. Разработка технического задания.

Упражнение 8. Оценка личностных и профессиональных качеств консультанта.

- 1) Имел ли консультант информацию о вашей организации к моменту первой встречи?
- 2) Давал ли консультант советы уже на первой встрече?
- 3) Высказывал ли консультант новые идеи?

- 4) Интересуется ли консультант вашим мнением о своих советах, идеях, суждениях?
- 5) Интересуется ли консультант вашим положением в фирме и мнением о ее проблемах?
- 6) Умеет ли консультант слушать?
- 7) Умеет ли консультант слышать?
- 8) Позволяют ли вопросы и оценки консультанта судить о его опыте, компетентности в решении подобных проблем, знании вашей отрасли?
- 9) Корректны ли вопросы консультанта?
- 10) Охотно ли консультант отвечает на вопросы?
- 11) Удовлетворены ли вы ответами консультанта на вопросы?
- 12) Предложил ли консультант варианты организации выполнения работ?
- 13) Предпочитает ли консультант личное общение с клиентом письменному, телефонному?
- 14) Говорит ли консультант о результатах решения проблем?

Упражнение 9. Выбор формы оплаты.

- а) оценка целесообразности использования различных форм оплаты труда консультантов.
- б) обоснования вашего выбора формы оплаты.

Формы оплаты	Сильные стороны	Слабые стороны	Условия применения
Повременная			
Цена от стоимости объекта			
Процент от результата			
Комбинированная			

Упражнение 10. Подготовка проекта контракта на консультационные работы.

Упражнение 11. Обоснование выбора модели консультирования.

4.5 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Одна из значимых задач подготовки обучающихся – воспитание навыков самостоятельной работы. Это один из главных резервов повышения качества подготовки специалистов. Система самостоятельной работы обучающихся - это: а) текущая работа над материалом учебной дисциплины (конспектирование лекций, работа с учебниками и ресурсами глобальной сети, электронно-библиотечных систем, выполнение упражнений, подготовка к контрольной работе и практическим занятиям); б) выполнение домашних заданий (подготовка сообщений на семинарах, выполнение индивидуально-творческих заданий, самостоятельное изучение по учебнику и другим источникам тех тем

(модулей), входящих в программу, но не раскрытых в ходе лекционных занятий).

Критерии оценки результатов самостоятельной работы

Критериями оценок результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения обучающимся учебного материала;
- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач по изучению личности;
- сформированность универсальных (общеучебных) умений;
- умения обучающегося активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать её и находить пути применения на практике;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями;
- умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- умение четко сформулировать проблему, выделить её психологические механизмы, критически оценить возможные варианты воздействия и его последствия;
- умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
- умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать её.

4.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Справочно-правовые системы «Гарант» и «Консультант-плюс».
2. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
3. Универсальная информационная система «Россия» www.cir.ru
4. Информационно - образовательный портал Республики Башкортостан <https://edu.bashkortostan.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru/>
6. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» <http://znanium.com>

Лекционные и практические занятия проводятся в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 304.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart(договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Учебные программы:

- MicrosoftProjectStandart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- Диалог Nibelung (лицензионный договор № 0804/34 от 08.04.2015г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 315.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.).

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

Материально-техническое обеспечение дисциплины

В образовательном процессе применяются аудитории 304, 315.

Аудитория 304.

Персональный компьютер – 13 шт. свыходом в Интернет

Принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный - 1 шт.

Проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA – шт.1

Экран на штативе 180x180см DinonTripod - 1 шт.

29 посадочных мест.

Доска маркерно - магнитная -1 шт.

Доска классная -1 шт.

Аудитория 315.

Ноутбук SamsungNPRV480 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Проектор Acer X1263(1024x768,17000.1,3000 lumen.1xVGA,S-Video,RCA) – 1шт.

Экран настенный моторизированный – 1 шт.

Доска магнитно-маркерная - 1 шт.

Трибуна -2 шт.

58 посадочных мест.

К рабочей программе прилагается:

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю).

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра менеджмента и социальной психологии

**Фонд
оценочных средств**
по дисциплине Управленческий консалтинг

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Форма обучения
очно-заочная

Уфа 2021

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология по дисциплине «Управленческий консалтинг».

Составитель: С.А.Андреева

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры менеджмента и социальной психологии

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Управленческий консалтинг

**Раздел 1 -Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Управленческий консалтинг»**

1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	Семестр 8	Всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа:	134	134
- самостоятельное изучение тем 1;	44	44
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	46	46
- подготовка к практическим занятиям.	44	44
Вид итогового контроля	Зачет с оц.	Зачет с оц.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций</i>	<i>Типы контроля</i>
ПК-2 Способен применять методы индивидуально й мотивации сотрудников к производитель ному и качественному выполнению должностных обязанностей	<p>Знать: Низкий уровень освоения: знать базовые понятия и категории курса; содержание всех разделов данного курса; иметь представление о современном рынке консалтинговых услуг. Средний уровень освоения: знать концепцию системного подхода при выборе консультанта; содержание основных современных сфер приложения знаний в области управленческого консалтинга. Высокий уровень освоения: знать основания и концептуальные подходы к организации и обеспечению процесса управленческого консультирования; профессиональные и этические требования к деятельности консультанта.</p>	<p>- Тестирование по лекционному материалу. - Беседа по заданной теме. - Письменные проверочные работы.</p>
	<p>Уметь: Низкий уровень освоения: уметь своевременно выявлять потребности в привлечении специалистов в области</p>	<p>- Письменные проверочные работы. - Беседа по</p>

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
	<p>управленческого консалтинга, осуществлять выбор таких специалистов в соответствии с выявленной проблематикой, формулировать задание на консультирование.</p> <p>Средний уровень освоения: уметь диагностировать и формулировать основные проблемы в управленческой сфере и самостоятельно составлять техническое задание консультантам, привлекаемых для их решения .</p> <p>Высокий уровень освоения: уметь определять целесообразность применения различных моделей консультирования и принципов ценообразования в консалтинге .</p>	заданной теме
	<p>Владеть:</p> <p>Низкий уровень освоения: владеть навыками диагностики управленческих проблем и проведения основных этапов выбора консультанта..</p> <p>Средний уровень освоения: владеть навыками разработки технического задания, анализа предложений консультантов и оценки результативности консалтинговой деятельности.</p> <p>Высокий уровень освоения: владеть навыками совместной работы с консультантами в области диагностики и решения проблем организации.</p>	<p>- Беседа по заданной теме.</p> <p>-Письменные проверочные работы.</p>

Оценочные средства

Блок А

Т Е С Т

Промежуточного контроля (№ 1) по курсу «Управленческий консалтинг», направление 37.03.01 «Психология».

Инструкция: выделите кружком правильный вариант ответа (только один!).

Фамилия

Имя

Отчество:

Дата: _____.

Вариант 1.

1. Управленческое консультирование как вид деятельности включает в себя:

- а) управление клиентной организацией;
- б) диагностику и оценку управленческих проблем;

- в) аудит деятельности клиента;
- г) разработку новых научных направлений в области менеджмента.

2. Управленческое консультирование - это понятие:

- а) плановой экономики;
- б) экономики переходного периода;
- в) рыночной экономики;
- г) нестабильно развивающейся экономики.

3. Консалтинг - это:

- а) искусство;
- б) наука;
- в) ремесло;
- г) помощь, оказываемая профессионалами.

4. Кто является субъектом консультирования?

- а) клиенты;
- б) внешние консультанты;
- в) внутренние консультанты;
- г) западные консультанты.

5. Объектами консультирования могут являться:

- а) частные и государственные предприятия;
- б) зарубежная консультационная организация;
- в) отечественная консультационная организация;
- г) ассоциация консультантов.

6. Знания, опыт, независимость, объективность - это:

- а) признаки объектов консультирования;
- б) признаки субъектов консультирования;
- в) свойства консультационного процесса;
- г) составные части консультационной помощи.

7. Эффективный консультант должен:

- а) жестко критиковать своих конкурентов с целью завоевания клиента;
- б) владеть педагогикой и риторикой;
- в) выполнять все требования руководителя компании-клиента, подчиняться им;
- г) обладать навыками системного подхода к решению проблем.

8. Основным фактором производства консультационных услуг является:

- а) интеллектуальный капитал;
- б) ораторское искусство;
- в) гибкость и легкая адаптивность;
- г) знание иностранных языков.

9. В соответствии с международной классификацией консалтинговые услуги сгруппированы по следующим направлениям:

- а) налогообложение;

- б) планирование рабочих помещений;
- в) общее управление;
- г) диверсификация производств.

10 Основными клиентами консалтинговых фирм в России являются:

- а) научные и учебные заведения;
- б) крупные промышленные организации;
- в) предприятия сферы культуры и здравоохранения;
- г) инновационные предприятия.

11. Наиболее востребованные консалтинговые услуги со стороны органов государственной власти и муниципального управления – это:

- а) формирование бюджетов;
- б) разработка федеральных и региональных программ развития;
- в) аттестация руководителей федерального, регионального, муниципального уровней;
- г) набор кадров.

12 Служба внутреннего консультирования (СВК), смоделированная как центр обслуживания, обладает следующими отличительными особенностями:

- а) это один из функциональных отделов в структуре организации;
- б) услуги СВК платные, но они ниже, чем услуги внешних консультантов;
- в) критерии эффективности работы СВК – норма прибыли и рентабельность вложений;
- г) СВК работает в условиях конкуренции.

13 Служба внутреннего консультирования (СВК), смоделированная как центр затрат, обладает следующими отличительными особенностями:

- а) это один из функциональных отделов в структуре организации;
- б) услуги СВК платные, но они ниже, чем услуги внешних консультантов;
- в) критерии эффективности работы СВК – норма прибыли и рентабельность вложений;
- г) услуги СВК бесплатны для клиентов.

14. Внешние консультанты - это:

- а) независимые консультационные фирмы или индивидуальные консультанты, оказывающие услуги клиентам на основе соответствующего договора;
- б) специалисты по экономике и управлению, занятые в штате той или иной организации;
- в) ни один из ответов не является верным;
- г) сотрудники внешних учреждений.

15 Где могут работать внешние консультанты?

- а) в консультирующей организации;
- б) в организации-клиенте;

- в) в научно-исследовательском институте;
- г) в ассоциации консультантов.

16. Где работают внутренние консультанты?

- а) в консультирующей организации;
- б) в организации-клиенте;
- в) в научно-исследовательском институте;
- г) в ассоциации консультантов.

17. Преимуществами внешних консультантов по сравнению с внутренними являются:

- а) независимость и объективность в суждениях;
- б) возможность решения проблем незамедлительно по мере их возникновения;
- в) выше степень ответственности за принятые решения;
- г) постоянная информированность о состоянии дел в клиентской организации.

18. Основным недостатком внутреннего консультирования является:

- а) консультанты не имеют опыта работы в других отраслях;
- б) наличие слишком большого объема информации о внутренних процессах организации;
- в) подчинение внутренних консультантов внешним;
- г) нежелание перенимать опыт внешних консультантов.

19. Преимуществами зарубежных консультантов по сравнению с российскими являются:

- а) способность решать нестандартные задачи;
- б) гибкий подход к проблемам клиента с учетом российской практики;
- в) возможности содействия в установлении взаимосвязей и сопровождения контрактных отношений с зарубежными компаниями;
- г) широкий кругозор в проблемной и смежной областях.

20. Что представляют собой экспертное, проектное и процессное консультирование?

- а) предмет консультирования;
- б) модели консультирования;
- в) виды консультационных услуг;
- г) объекты консультирования.

21. В проектной модели консультирования клиент:

- а) определяет проблему;
- б) предлагает схему реализации;
- в) организует внедрение готового решения;
- г) разрабатывает рекомендации.

22. В функции консультанта в экспертной модели консультирования входит:

- а) оценка результатов внедрения рекомендаций;
- б) разработка рекомендаций, экспертных решений, заключений;
- в) диагностика управленческих проблем;
- г) организация внедрения рекомендаций.

23. Что такое процессное консультирование?

- а) самостоятельная работа консультанта;
- б) процесс написания консультантом итогового отчета;
- в) взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения управленческих задач;
- г) самостоятельная работа клиента.

24. Недостатками процессной модели консультирования являются:

- а) отсутствие глубокой диагностики проблем;
- б) высокая стоимость консультационных услуг;
- в) невозможность для клиента получать дополнительные знания для решения проблем;
- г) неадаптированность к ситуации идей консультанта из-за отсутствия процесса обсуждения с клиентом проблем и рекомендаций.

25. Процесс консультирования - это:

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

26. Сколько стадий входит в контрактную стадию процесса консультирования?

- а) три;
- б) шесть;
- в) две;
- г) четыре.

27. Этап процесса консультирования «Планирование действий» включает:

- а) предложения клиенту относительно задания;
- б) оценка альтернативных вариантов решений;
- в) корректировка предложений;
- г) отчет по диагностике проблем.

28. Этап процесса консультирования «Внедрение» включает:

- а) планирование задания;
- б) оценка альтернативных вариантов;
- в) корректировка предложений;
- г) предложения клиенту по существу предполагаемых изменений.

29. Этап процесса консультирования «Завершение» включает:

- а) конечный отчет;
- б) анализ и синтез фактов;
- в) планирование задания;
- г) первый контакт с клиентом.

30. К методам обучающего консультирования относятся:

- а) метод SWOT-анализа;
- б) проведение деловых имитационных игр, тренингов, ситуационных кейсов для сотрудников компании-клиента;
- в) распространение учебной литературы по менеджменту, экономике и маркетингу среди сотрудников компании-клиента;
- г) экспертная оценка.

31. Оценка эффективности консультационной деятельности осуществляется:

- а) по реальным изменениям в организации-клиенте;
- б) по затратам организации-клиента на услуги консультанта;
- в) по затратам организации-клиента на обучение своего персонала;
- г) по прогнозам консультанта.

32. Эффективность работы для консультанта рассчитывается как:

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

Вариант 2.

1. Управленческое консультирование предполагает:

- а) оказание интенсивной профессиональной помощи на временной основе;
- б) постоянное сотрудничество с клиентом;
- в) аудит деятельности клиента;
- г) управление клиентом.

2. В современной рыночной экономике консультирование представляет собой:

- а) отрасль инфраструктуры;
- б) область деятельности;

- в) сферу действий;
- г) направление развития.

3. Компании привлекают консультантов по управлению для следующих целей:

- а) уменьшения или ликвидации неопределенности на разных стадиях процесса подготовки принятия и реализации управленческих решений;
- б) повышения квалификации персонала компании;
- в) проведения налоговой проверки;
- г) проведения аудиторской проверки.

4. Консультант - это:

- а) аудитор;
- б) советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендуящий, как поступать в данной конкретной ситуации;
- в) специалист, имеющий управленческое образование;
- г) специалист, имеющий экономическое образование.

5. Отличительной чертой консультанта от менеджера является:

- а) широкий кругозор;
- б) ораторские навыки;
- в) независимый взгляд на компанию со стороны;
- г) умение принимать решения.

6. Объектами консультирования могут являться:

- а) частные и государственные предприятия;
- б) зарубежная консультационная организация;
- в) отечественная консультационная организация;
- г) ассоциация консультантов.

7. Знания, опыт, независимость, объективность - это:

- а) признаки объектов консультирования;
- б) признаки субъектов консультирования;
- в) свойства консультационного процесса;
- г) составные части консультационной помощи.

8. В соответствии с международной классификацией консалтинговые услуги сгруппированы по следующим направлениям:

- а) аудит;
- б) управление персоналом;
- в) оценка бизнеса;
- г) экологический менеджмент.

9. Служба внутреннего консультирования (СВК), смоделированная как центр обслуживания, обладает следующими отличительными особенностями:

- а) это один из функциональных отделов в структуре организации;
- б) услуги СВК платные, но они ниже, чем услуги внешних консультантов;

- в) критерии эффективности работы СВК – норма прибыли и рентабельность вложений;
- г) СВК работает в условиях конкуренции.

10. Служба внутреннего консультирования (СВК), смоделированная как центр затрат, обладает следующими отличительными особенностями:

- а) это один из функциональных отделов в структуре организации;
- б) услуги СВК платные, но они ниже, чем услуги внешних консультантов;
- в) критерии эффективности работы СВК – норма прибыли и рентабельность вложений;
- г) услуги СВК бесплатны для клиентов.

11. Внешние консультанты - это:

- а) независимые консультационные фирмы или индивидуальные консультанты, оказывающие услуги клиентам на основе соответствующего договора;
- б) специалисты по экономике и управлению, занятые в штате той или иной организации;
- в) ни один из ответов не является верным;
- г) сотрудники внешних учреждений.

12 Где работают внутренние консультанты?

- а) в консультирующей организации;
- б) в организации-клиенте;
- в) в научно-исследовательском институте;
- г) в ассоциации консультантов.

13. Преимуществами внешних консультантов по сравнению с внутренними являются:

- а) независимость и объективность в суждениях;
- б) возможность решения проблем незамедлительно по мере их возникновения;
- в) выше степень ответственности за принятые решения;
- г) постоянная информированность о состоянии дел в клиентской организации.

14. Основным недостатком внутреннего консультирования является:

- а) консультанты не имеют опыта работы в других отраслях;
- б) наличие слишком большого объема информации о внутренних процессах организации;
- в) подчинение внутренних консультантов внешним;
- г) нежелание перенимать опыт внешних консультантов.

15. Преимуществами зарубежных консультантов по сравнению с российскими являются:

- а) способность решать нестандартные задачи;

- б) гибкий подход к проблемам клиента с учетом российской практики;
- в) возможности содействия в установлении взаимосвязей и сопровождения контрактных отношений с зарубежными компаниями;
- г) широкий кругозор в проблемной и смежной областях.

16. Что представляют собой экспертное, проектное и процессное консультирование?

- а) предмет консультирования;
- б) модели консультирования;
- в) виды консультационных услуг;
- г) объекты консультирования.

17. В проектной модели консультирования клиент:

- а) определяет проблему;
- б) предлагает схему реализации;
- в) организует внедрение готового решения;
- г) разрабатывает рекомендации.

18. В функции консультанта в экспертной модели консультирования входит:

- а) оценка результатов внедрения рекомендаций;
- б) разработка рекомендаций, экспертных решений, заключений;
- в) диагностика управленческих проблем;
- г) организация внедрения рекомендаций.

19. Что такое процессное консультирование?

- а) самостоятельная работа консультанта;
- б) процесс написания консультантом итогового отчета;
- в) взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения управленческих задач;
- г) самостоятельная работа клиента.

20. Недостатками процессной модели консультирования являются:

- а) отсутствие глубокой диагностики проблем;
- б) высокая стоимость консультационных услуг;
- в) невозможность для клиента получать дополнительные знания для решения проблем;
- г) неадаптированность к ситуации идей консультанта из-за отсутствия процесса обсуждения с клиентом проблем и рекомендаций.

21. Этап процесса консультирования «Диагностика» включает:

- а) первый контакт с клиентом;
- б) обучение клиента;
- в) выявление необходимых фактов;
- г) выработка решения.

22. Этап процесса консультирования «Подготовка» включает:

- а) обнаружение фактов;
- б) выработка решений;
- в) заключение контракта на консультирование;
- г) предоставление конечного отчета.

23. Где работают внутренние консультанты?

- а) в консультирующей организации;
- б) организации-клиенте;
- в) научно-исследовательском институте;
- г) ассоциации консультантов.

24. Преимуществами внешних консультантов по сравнению с внутренними являются:

- а) независимость и объективность в суждениях;
- б) возможность решения проблем незамедлительно по мере их возникновения;
- в) выше степень ответственности за принятые решения;
- г) постоянная информированность о состоянии дел в клиентской организации.

25. Основным недостатком внутреннего консультирования является:

- а) консультанты не имеют опыта работы в других отраслях;
- б) наличие слишком большого объема информации о внутренних процессах организации;
- в) подчинение внутренних консультантов внешним;
- г) нежелание перенимать опыт внешних консультантов.

26. Преимуществами зарубежных консультантов по сравнению с российскими являются:

- а) способность решать нестандартные задачи;
- б) гибкий подход к проблемам клиента с учетом российской практики;
- в) возможности содействия в установлении взаимосвязей и сопровождения контрактных отношений с зарубежными компаниями;
- г) широкий кругозор в проблемной и смежной областях.

27. Что представляют собой экспертное, проектное и процессное консультирование?

- а) предмет консультирования;
- б) модели консультирования;
- в) виды консультационных услуг;
- г) объекты консультирования.

28. В проектной модели консультирования клиент:

- а) определяет проблему;
- б) предлагает схему реализации;
- в) организует внедрение готового решения;
- г) разрабатывает рекомендации.

29. В функции консультанта в экспертной модели консультирования

входит:

- а) оценка результатов внедрения рекомендаций;
- б) разработка рекомендаций, экспертных решений, заключений;
- в) диагностика управленческих проблем;
- г) организация внедрения рекомендаций.

30. Что такое процессное консультирование?

- а) самостоятельная работа консультанта;
- б) процесс написания консультантом итогового отчета;
- в) взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения управленческих задач;
- г) самостоятельная работа клиента.

31. Недостатками процессной модели консультирования являются:

- а) отсутствие глубокой диагностики проблем;
- б) высокая стоимость консультационных услуг;
- в) невозможность для клиента получать дополнительные знания для решения проблем;
- г) неадаптированность к ситуации идей консультанта из-за отсутствия процесса обсуждения с клиентом проблем и рекомендаций.

32. Повышение конкурентоспособности российских консультационных компаний возможно за счет:

- а) изменения нормативно-законодательной базы;
- б) налаживания обширных международных связей;
- в) «копирования» шаблонов, методов работы зарубежных компаний;
- г) повышения качества работы.

33. Выберите неправильное утверждение:

- а) «повышению эффективности работы клиента способствует высокий профессионализм и опыт консультанта»;
- б) «эффективная работа консультанта содействует профессионализму и компетентности клиента»;
- в) «квалифицированный консультант - успешный консультант»;
- г) «известны три стадии процесса консультирования».

Блок D

Примерные вопросы к зачету:

1. Управленческое консультирование как вид профессиональной деятельности. Основные понятия и определения.
2. Какое место занимает управленческое консультирование в системе деловых услуг?
3. Перечислите основные виды консультационных услуг.
4. Каковы тенденции и перспективы развития управленческого консультирования?

5. В чем заключаются особенности российского рынка консультационных услуг?
6. Опишите преимущества и недостатки различных видов консалтинговых организаций.
7. В чем состоит сущность моделей внутреннего консультирования?
8. Из каких стадий состоит процесс выбора консультанта?
9. Какие основные моменты должно отражать содержание технического задания.
10. Какая информация должна содержаться в техническом предложении?
11. Как определить стоимость консультационных услуг?
12. В чем заключается процесс консультирования?
13. В чем целесообразность использования каждой из основных моделей консультирования?
14. На чем может базироваться оценка результативности консультационных услуг.
15. Материальная и этическая ответственность консультанта.
16. Содержание контракта на консультирование.
17. Управленческое консультирование как бизнес.