

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»

Кафедра «Экономики и менеджмента организации»

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

«Управленческое консультирование»

Основной образовательной программы по специальности

080507.65 «Менеджмент организации»

УМКД разработан канд. техн. наук, доцентом Григорьевой Верой Захаровной

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры

Протокол заседания кафедры от « 4 » 10 2012 г. № 2

Зав.кафедрой В.З. Григорьева /

УТВЕРЖДЕН

Протокол заседания УМСС «Менеджмент организации»

от « 4 » 10 2012 г. № 2

Председатель УМСС В.З. Григорьева /

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»

Утверждаю
Проректор по учебной работе
_____ В.В. Прказин
« _____ » _____ 2012 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Управленческое консультирование

Специальность 080507.65 «Менеджмент организации»

Специализация «Стратегический менеджмент»

Квалификация (степень) выпускника менеджер

Курс 5 Семестр 9

Лекции 28 час. Экзамен 9 семестр

Практические занятия 42 час.

Самостоятельная работа 70 час.

Общая трудоемкость дисциплины 140 час.

Курсовой проект 9 семестр

Составитель Григорьева В.З., канд. техн. наук, доцент

Факультет ЭкФ

Кафедра ЭиМО

2012 г.

Рабочая программа составлена на основании ГОС ВПО (утвержден 17.03.2000 г.)
(Государственного образовательного стандарта ВПО или типовой программы)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры ЭиМО _____

«__» _____ 20__ г., протокол № _____

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на заседании УМСС Менеджмент
(наименование специальности/направления)

«__» _____ 20__ г., протокол № _____

Председатель _____
(подпись, И.О.Ф.)

Рабочая программа переутверждена на заседании кафедры от _____
протокол № _____

Зав.кафедрой _____
подпись, дата _____ Ф.И.О.

СОГЛАСОВАНО	СОГЛАСОВАНО
Начальник УМУ _____ (подпись, И.О.Ф.)	Председатель учебно-методического совета факультета _____ (подпись, И.О.Ф.)
«__» _____ 20__ г.	«__» _____ 20__ г.
СОГЛАСОВАНО	СОГЛАСОВАНО
Заведующий выпускающей кафедрой _____ (подпись, И.О.Ф.)	Директор научной библиотеки _____ (подпись, И.О.Ф.)
«__» _____ 20__ г.	«__» _____ 20__ г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Управленческое консультирование» являются изучение теоретических и методических основ управленческого консультирования, закрепление и практическое применение теоретических знаний, используя метод обучения действием, обучение выявлению проблем, описанию и разработке рекомендаций, направленных на их решение, развитие навыков взаимодействия с клиентами.

Задачи изучаемой дисциплины состоят в ознакомлении с организационными основами управленческого консультирования, овладении методическим инструментарием консультирования, умении анализировать предложения консультантов и оценивать предлагаемые консультантами рекомендации и результаты решаемых проблем.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Данная дисциплина относится к циклу дисциплин специализации, преподается в 9 семестре после изучения дисциплин «Основы менеджмента», «Экономика предприятия», «Маркетинг», «Стратегический менеджмент», «Управленческие решения», и других дисциплин, в результате изучения которых студенты приобретают необходимые «входные» знания, умения, необходимые при освоении данной дисциплины.

Данная дисциплина является междисциплинарной и заключительной в подготовке специалиста.

3. ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ, НАВЫКИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- критерии группировок проблем, основные свойства консультационной услуги;
- формы организации консультационной деятельности, процедуру и критерии выбора консультационной фирмы, принципы, формы и методы ценообразования на консультационные услуги, принципы консультационной деятельности;
- стадии и этапы консультационного процесса, методы управленческого консультирования, их классификацию.

2) Уметь:

- оценивать возможности решения проблем собственными силами или с привлечением внешних консультантов;
- четко формулировать, описывать и структурировать проблемы клиентской организации;
- собирать, анализировать информацию о консультационных фирмах (консультантах);
- разрабатывать техническое задание и составлять предложение клиенту;
- правильно распределять роли и виды работ консультантов;
- выбирать методы, позволяющие добиться наилучших результатов при решении проблем;
- управлять качеством и реализацией консультационного проекта;
- разрабатывать систему оценки процесса консультирования и его результата.

3) Владеть:

- грамотно языком предметной области;
- навыками применения полученных знаний.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 140 часов.

№ п/ п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, в т.ч. СРС и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			лекции	Практ. Зан.	СРС	
1	Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса	1,2	4	6	8	Опрос на занятиях, презентация по самостоятельной работе
2	Управленческое консультирование как профессиональная карьера	3	2	2	6	Опрос на занятиях, презентация итогов практического занятия
3	Потребность в услугах консультантов	4,5	4	8	6	Презентация отчетов по практическому заданию
4	Выбор консультационной фирмы	6,7	4	4	8	Опрос на занятиях, презентация работы групп
5	Организация совместной работы консультанта и клиента	8	2	4	8	Контроль выполнения практического задания
6	Характеристика этапов консультационного процесса	9,10, 11	6	8	10	Презентация работ групп
7	Консультирование и изменение	12,13	4	6	14	Презентация работ групп
8	Методологический инструментарий консультирования	14	2	4	10	Защита итоговой работы групп
	ИТОГО		28	42	70	

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекционные занятия

Раздел 1. Введение в управленческое консультирование.

ТЕМА 1. Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса

Понятие управленческого консультирования (УК), характерные черты, понятия: консультант, клиент, консультационный процесс, консультационный проект.

Управленческое консультирование как вид профессиональной деятельности, форма помощи и метод совершенствования управления. УК как элемент инфраструктуры рыночной экономики. УК как бизнес.

Связь УК с другими видами консалтинга. Деловые услуги, виды и содержание деловых услуг. Понятие консультационной деятельности. Особенности консультационной услуги.

Виды консультационных услуг и особенности консалтинга в различных сферах менеджмента: общее управление, управление финансами, маркетинг и сбыт, управление производством, управление кадрами.

История, современное состояние и развитие консалтинга в мире, в России, в Амурской области. Рост социальной значимости управленческого консультирования.

ТЕМА 2. УК как профессиональная карьера.

Понятие: консультанты по управлению, внешний консультант, внутренний консультант, служба внутренних консультантов, дженералист, этика управленческого консультирования, кодекс.

Модель консультанта по управлению. Критерии профессионализма консультационной деятельности. Личные качества консультанта и культура. Профессиональная специализация консультанта.

Субъекты консультирования: внешние и внутренние консультанты. Сотрудничество внешних и внутренних консультантов. Статус консультанта, роли и типы выполняемых работ.

Организационная инфраструктура профессии (ассоциации и другие виды объединений, сертификация). Профессиональная этика в консультационной работе.

ТЕМА 3. Потребность в услугах консультантов.

Причины и основания для обращения к консультантам. Анализ проблем клиентской организации. Классификация проблем. Принятие решения о приглашении консультантов.

Раздел 2. Организационные основы управленческого консультирования.

ТЕМА 4. Выбор консультационной фирмы.

Понятия: консультационная организация, ассоциация консультантов по управлению.

Формы организации внешнего консультирования. Характеристика видов консультационных организаций по организационно-правовым формам, формам собственности, учредителям, размерам, специализации. Слияния, поглощения, альянсы, предпринимательские сети, виртуальные консультационные организации.

Формы организации внутреннего консультирования. Модели организации внутреннего консультирования: центры обслуживания, центры затрат, центры прибыли.

Тенденции в развитии внешнего и внутреннего консультирования.

Национальные и региональные ассоциации (объединения, союзы) консультантов и консультационных организаций. Их роль в развитии управленческого консультирования.

Организация внешнего консультирования. Организация внутреннего консультирования. Ассоциации консультантов.

Поиск и выбор консультационной фирмы (консультанта).

Источники информации. Определение потенциальных консультационных фирм (консультантов). Техническое задание консультационной фирме (консультанту). Анализ предложений консультационных фирм. Цена консультационной услуги.

ТЕМА 5. Организация совместной работы консультанта и клиента.

Понятия: принципы УК, модели УК. Значение принципов для эффективного развития УК. Связь принципов и этапов УК в РФ. Сближение отечественных и зарубежных принципиальных основ управленческого консультирования.

Характеристика базовых моделей УК. Экспертное консультирование, сущность, условия применения, достоинства и недостатки. Консультирование по процессу, сущность, условия применения, достоинства и недостатки.

Факторы, определяющие выбор модели консультирования. Возможные функции (роли) клиента и консультанта по управлению в зависимости от модели консультирования.

Раздел 3. Процесс и методы УК. Результативность и эффективность.

ТЕМА 6. Характеристика этапов консультационного процесса

Понятие: процесс, стадии и этапы консультационного процесса, процедура выбора консультанта (фирмы), информация.

Содержание стадий консультационного процесса: предконтрактная, контрактная, послеконтрактная. Типичные модели процесса консультирования. Схема логического построения консультационного процесса. Цели и назначения этапов консультационного процесса: подготовка, диагноз, планирование действий, внедрение, завершение. Содержание работ на каждом этапе. Организация выполнения работ. Формирование промежуточных и заключительных отчетов. Сходство и различия моделей процессов управленческого консультирования и принятия управленческих решений. Виды информации, используемой в консультационном процессе. Методы работы с информацией.

ТЕМА 7. Консультирование и изменение.

Классификация изменений по характеру. Организационные изменения и их виды, изменения в людях, стадии изменения в людях, уровни изменения в человеке.

Методы изменения в организациях, подходы к осуществлению изменений в организации, методы поддержки изменений и методы вмешательства.

ТЕМА 8. Методологический инструментарий консультирования.

Понятия: подход, метод, методический аппарат управленческого консультирования, фонд методов. Многоаспектный подход к понятию «метод управленческого консультирования». Классификация методов управленческого консультирования по различным критериальным основам: методы решения содержательной части проблем (методы диагностики, методы решения, методы реализации) и методы создания взаимоотношений, благоприятных для проведения изменений (методы выбора ролей клиента и консультанта по управлению, методы сотрудничества и помощи клиенту в осуществлении изменений).

Методы решения управленческих проблем: стандартные и комплексные.

Понятия: эффект, эффективность, результативность управленческого консультирования, затраты на консультационные услуги.

Эффективность и результативность УК: понятие, сущность, содержание. Направления оценки рекомендаций консультантов и результатов УК. Система оценок и измерителей результатов УК используемая клиентской организацией. Система оценок и измерителей результатов работы консультантов (консультационной фирмы). Оценка организации консультационного процесса. Социальный аспект эффективности УК.

5.2. Практические занятия

Практическое занятие 1.

Тема: Роль управленческого консультирования для предприятий и организаций. Понятие управленческого консультирования, характерные черты управленческого консультирования, понятие консультационного процесса, роль консультантов в деятельности компаний. (2 час.)

Цель работы: Ознакомиться с управленческим консультированием, его ролью в деятельности предприятий и организаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Приведите определение управленческого консалтинга Европейской федерации ассоциацией консультантов по экономике и управлению (ФЕАКО).
2. Кто является участником консультационного процесса.
3. Дайте понятие клиента и понятия консультанта.
4. Назовите характерные черты управленческого консультирования.

Задание: Привести примеры взаимодействия консультанта и клиента в российской практике, выявить результаты взаимодействия. Перечислите факторы, стимулирующие обращение предпринимателей к профессиональному консультанту.

Практическое занятие 2.

Тема: Особенности консультирования в различных областях менеджмента. Консультирование по вопросам общего управления предприятия, по вопросам маркетинга и сбыта, по вопросам управления персоналом, по вопросам организации производства и финансовой деятельности.(2час.)

Цель работы: выявить особенности управленческого консалтинга в различных областях менеджмента.

Вопросы для обсуждения:

1. По каким группам объединены виды консалтинговой деятельности в классификации ФЕАКО?
2. Как соотносятся управленческий консалтинг и профессиональные услуги?
3. В чём особенности управленческого консалтинга в области общего управления организациями?
4. В чём особенности управленческого консалтинга в области маркетинга?
5. В чём особенности управленческого консалтинга в области производства?
6. В чём особенности управленческого консалтинга в области управления персоналом и других направлений?

Задание: В малых группах подготовить презентацию об особенностях управленческого консалтинга в различных областях менеджмента.

Практическое занятие 3.

Тема: Развитие рынка консалтинговых услуг в мире и в России. Рынок консалтинговых услуг в мире: особенности, тенденции развития, рынок консалтинговых услуг в России: особенности, тенденции развития.(2час.)

Цель работы: выявить особенности развития рынка консалтинговых услуг в мире и в России.

Вопросы для обсуждения:

1. Выявите особенности развития рынка консалтинговых услуг в России?
2. Когда зародился управленческий консалтинг?
3. Что такое “золотые годы” консалтинга?
4. Опишите основные характеристики второго “золотого периода” в развитии управленческого консалтинга.
5. Опишите структуру услуг, представляемых крупнейшими управленческими консалтинговыми фирмами.
6. Расскажите о перспективах мировой индустрии управленческого консалтинга.

Задание: В малых группах подготовить презентацию по развитию рынка консалтинговых услуг.

- 1 группа – развитие рынка консалтинговых услуг в мире.
- 2 группа – развитие консалтинговых услуг в России.
- 3 группа – особенности рынка консалтинговых услуг в мире и в России.

Практическое занятие 4.

Деловая игра – «Профессиональная деятельность консультанта».

Тема: Особенности профессиональной деятельности консультанта, требования к консультантам, типы консультантов, выгоды от привлечения консультантов.(2час.)

Цель работы: ознакомиться с особенностью профессии консультантов.

Вопросы для изучения:

1. Определение консультанта по управлению,
2. типы консультантов,
3. требования к консультантам,
4. 4.компетенции консультантов,
5. роли консультантов.
6. 6.Достоинства и недостатки внутренних и внешних консультантов.
7. 7.основные элементы инфраструктуры регулирования и саморегулирования консалтинговых услуг.
8. Перечислите основные профессиональные объединения консультантов.
9. Назовите основные принципы Кодекса поведения ФЕАКО.
10. 10.Как отличить «хорошего» консультанта от «плохого» (по Д.Майстеру)?

Задание: В малых группах подготовить презентации по вопросам:

- 1.Компетенции консультанта
- 2.Типы консультантов и причины обращения к ним
- 3.Выгоды от привлечения консультанта

Практическое занятие 5.

Тема: Диагностика внешних проблем организации.(2час.)

Цель работы: провести диагностику внешней среды и выявить внешние проблемы.

Вопросы для изучения:

1. Стадии процесса консультирования
2. Особенности предварительной диагностики проблем
3. Внешние проблемы организации

Задание: Выявить внешние проблемы по конкретным предприятиям, причина возникновения, и следствия. Подготовить презентацию результатов работы в малых группах.

Практическое занятие 6,7.

Тема: Диагностика внутренних проблем организации.(4час.)

Цель работы: выявить внутренние проблемы организации по функциональным подсистемам.

Вопросы для изучения:

1. Особенности диагностики внутренней среды
2. Методика Марковой В.Д. «Менеджмент аудита предприятия»

Задание: провести диагностику внутренней среды по конкретным предприятиям, выявить внутренние проблемы и причины их возникновения.

Практическое занятие 8,9.

Тема: Выбор приоритетной проблемы.(4час.)

Цель работы: ознакомиться с методикой выявления приоритетной проблемы организации и выявить приоритетную проблему.

Вопросы для изучения:

1. Понятие приоритетной проблемы
2. Методика выявления приоритетной проблемы

Задание: По конкретным предприятиям выявить приоритетную проблему, подготовить презентацию по итогам работы в малых группах.

Практическое занятие 10.

Ролевая игра на тему: Выбор консультационной фирмы.(2час.)

Цель работы: ознакомиться с процедурой выбора консультационной фирмы, выработать навыки выбора консультационной фирмы.

Вопросы для изучения:

1. Стандартная процедура поиска и отбора консультантов.
2. Что такое тендер, техническое задание?
3. Что такое техническое предложение?
4. 4.Кому необходимо техническое задание?
5. Возможные критерии выбора

Задание: по конкретной ситуации малыми группами разработать техническое задание, консультационной фирме разработать техническое предложение, выбрать консультационную фирму по разработанным критериям.

Практическое занятие 11,12.

Тема: Разработка технического задания.(4час.)

Цель работы: выработать навыки разработки технического задания.

Вопросы для изучения:

1. Структура технического задания.
2. Необходимость разработки технического задания

Задание: разработать техническое задание по конкретным организациям, подготовить презентацию по малым группам.

Практическое занятие 13,14.

Тема: Принципы и модели управленческого консультирования.(4 час.)

Цель работы: ознакомиться с принципами и моделями управленческого консультирования. Выработать навыки выбора модели консультирования.

Вопросы для изучения:

1. Важность создания и поддержания отношений сотрудничества клиента и консультанта для успеха консалтинговой деятельности.
2. Что такое «система клиента» по М.Кубру?
3. Основные роли консультанта в процессе консультирования.
4. В чем особенности экспертной модели консультирования?
5. В чем особенности проектной модели консультирования?
6. Особенности и преимущества процессной модели консультирования.

Задание: по конкретным организациям выбрать модель управленческого консультирования, определить роли консультанта и клиента, сформировать принципы работы консультанта и клиента.

Практическое занятие 14.

Тема: Диагностика приоритетной проблемы.(4час.)

Цель работы: Выработать навыки диагностики проблемы и ее формулировки.

Вопросы для изучения:

1. Методы диагностики проблем
2. Причинно-следственная формулировка проблем

Задание: провести диагностику приоритетной проблемы по конкретной организации, разработать причинно-следственную формулировку приоритетной проблемы.

Презентация результатов работ в малых группах.

Практическое занятие 15,16.

Тема: Разработка альтернативных вариантов решения проблемы (4час.)

Цель работы: выработать навыки разработки вариантов решения проблемы используя различные методы.

Вопросы для изучения:

1. Метод структуризации проблем
2. Метод дерево-решений

Задание: разработать варианты решения приоритетной проблемы используя один из методов

Практическое занятие 17,18.

Тема: Оценка альтернативных вариантов решения проблемы(4час.)

Цель работы: выработать навыки оценки альтернатив решения проблемы

Вопросы для изучения:

1. Методики оценки альтернативных вариантов решения проблемы

Задание: разработать критерии оценки альтернативных вариантов; оценить альтернативные варианты используя выбранную методику

Практическое занятие 19.

Тема: Оценка результатов работы консультанта (2час.)

Цель работы: выработать навыки консультантов результатов консультационного проекта

Вопросы для изучения:

1. Критерии оценки консультационного проекта
2. Критерии оценки работы консультанта

Задание: на основе презентации оценить результаты консультационного проекта и консультанта

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в часах
1	Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса	Подготовка по теме, презентация	8
2	Управленческое консультирование как профессиональная карьера	Подготовка по теме	6
3	Потребность в услугах консультантов	Работа с литературными источниками, сбор материалов по внешней и внутренней среде, выполнение индивидуального задания по диагностике внешней и внутренней среды, презентация	6
4	Выбор консультационной	Подготовка по теме, работа с литературными источниками, презентация	8

	фирмы 14		
5	Организация совместной работы консультанта и клиента	Работа с литературными источниками, выполнение индивидуального задания по выявлению вида консультационной услуги, выбору модели совместной работы консультанта и клиента, отчет	8
6	Характеристика этапов консультационного процесса	Работа с литературными источниками, выполнение индивидуального задания по диагностике приоритетной проблемы, отчет	10
7	Консультирование и изменение	Работа с литературными источниками, выполнение индивидуального задания по разработке проектных решений, презентация	14
8	Методологический инструментарий консультирования	Работа с литературными источниками, выполнение индивидуального задания, презентация	10
	Всего		70 час

Самостоятельная работа по дисциплине "Управленческое консультирование" предполагает:

1. Дополнительную работу с литературными источниками. В результате выполнения самостоятельной работы студент должен предоставить курсовой проект и презентацию.

ПРИМЕРНЫЙ СПИСОК ТЕМ ДЛЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

1. Консультационный проект по обоснованию реструктуризации предприятия.
2. Консультационный проект по внедрению TQM.
3. Консультационный проект по финансовому оздоровлению предприятия.
4. Консультационный проект по выходу продукции на новые рынки.
5. Консультационный проект по оптимизации ассортимента продукции.
6. Консультационный проект по внедрению системы стратегического менеджмента на предприятии.
7. Консультационный проект по разработке стратегии развития предприятия.
8. Консультационный проект по повышению качества продукции.
9. Консультационный проект по разработке маркетинговой стратегии.
10. Консультационный проект по разработке финансовой стратегии предприятия.
11. Консультационный проект по совершенствованию кадровой политики предприятия.
12. Консультационный проект по разработке финансово-кредитной политики предприятия.
13. Консультационный проект по внедрению пластиковых карт в массовый оборот.
14. Консультационный проект по снижению дебиторской задолженности на предприятии.
15. Консультационный проект по совершенствованию организационной структуры предприятия.
16. Консультационный проект по повышению конкурентоспособности предприятия.
17. Консультационный проект по разработке новой системы оплаты труда на предприятии.
18. Консультационный проект по разработке рекламной кампании на предприятии.
19. Консультационный проект по экономическому обоснованию брэнд-продукта.

20. Консультационный проект по разработке стратегии диверсификации производства.
21. Консультационный проект по разработке и освоению нового продукта.
22. Консультационный проект по совершенствованию структуры капитала.
23. Консультационный проект по развитию кадрового потенциала

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

На лекционных применяются следующие образовательные технологии: проблемные лекции, лекция-беседа, лекция-визуализация, лекция-дискуссия с разбором конкретной ситуации.

На практических занятиях применяются следующие активные методы обучения: кейс-технологии, работа в малых группах, метод мозгового штурма, деловые игры, тренинг, методы группового решения творческих задач, метод проектирования.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Для данной дисциплины предусмотрены следующие виды оценочных средств контроля:

Для текущего контроля – тестовые задания, например:

1. Консалтинг и деловые услуги - синонимы
 - А) да
 - Б) нет
2. Управленческое консультирование - это ...
 - А) профессиональная деятельность
 - Б) метод внедрения нововведений в практику управления
 - В) бизнес
 - Г) элемент инфраструктуры рыночной экономики
 - Д) другое
 - Е) форма помощи.
3. Консультант принимает управленческие решения в организации
 - А) да
 - Б) нет
4. Приоритетным критерием при выборе консультационной фирмы является...
5. Создание службы маркетинга в организации - это задача, направленная на ...
 - А) исправление ситуации
 - Б) совершенствование
 - В) созидание
6. Техническое задание необходимо...
 - А) клиенту
 - Б) консультанту
 - В) клиенту и консультанту
7. Консультационный проект включает все стадии процесса консультирования
 - А) да
 - Б) нет
8. Принятие решения проблемы собственными силами определяется на основании критериев:

- А) наличие людей
 - Б) наличие знаний
 - В) степень личной заинтересованности в решении проблемы.
9. Методы решения проблем относятся к ...
- А) содержательной части
 - Б) методам работы с клиентом.
10. Наиболее эффективной моделью консультирования является...
- А) экспертное
 - Б) проектное
 - В) процессное
11. При использовании модели консультирования по проекту, консультант проводит
- А) диагностику
 - Б) разработку рекомендаций
 - В) внедрение
 - Г) обучение персонал
12. Приоритетная проблема - это ...
- А) проблема, решение которой повлечет решение и других проблем.
 - Б) которая с течением времени будет усиливаться
- проблема, оказывающая наиболее разрушительное воздействие.
13. Внутренние консультанты:
- А) помогают в решении проблем в своей организации.
 - Б) оказывает консультационные услуги на сторону.
- помогает внешним консультантам.
14. К функциям ассоциаций и объединений консультантов относятся
- А) оказание методической помощи консультационным фирмам.
 - Б) решение управленческих проблем предприятий и организаций.
 - В) обучение консультантов.
 - Г) другое
15. Снижение конкурентоспособности предприятия - это проблема ...
- А) внешняя
 - Б) внутренняя
16. Консультационная услуга от услуг отличается.
- А) да
 - Б) нет
17. Варианты организаций внутреннего консультирования...
- А) любой отдел организации
 - Б) центр обслуживания
 - В) центр затрат
 - Г) центр прибыли.
18. Больше усилий и затрат времени требуется при внедрении изменений:
- А) в знаниях человека
 - Б) в убеждениях человека
 - В) в поведении человека
 - Г) в поведении группы и организации

Для итогового контроля – экзаменационные вопросы и критерии оценки уровня знаний.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Предмет и метод управленческого консультирования.
2. Сущность и содержание консультационной деятельности.
3. Управленческое консультирование: особенности, виды, спрос на Российском рынке.
4. Причины и основания обращения к консультантам.
5. Принципы и модели управленческого консультирования.
6. Требования к профессиональным и личностным качествам консультанта по управлению.
7. Виды консультационных организаций
8. Определение потенциальных консультационных фирм.
9. Разработка технического задания.
10. Анализ предложений консультационной фирмы.
11. Характеристика консультационного процесса.
12. Предконтрактная стадия.
13. Определение проблемы.
14. Методы определения приоритетной проблемы.
15. Методология разработки решения.
16. Методы оценки альтернатив.
17. Анализ потенциальных проблем.
18. Методический инструментарий консультанта.
19. Классификация методов консультирования.
20. Методы решения управленческих проблем .
21. Характер изменений.
22. Методы изменений и управление изменениями.
23. Поддержка изменений и методы вмешательств

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЗНАНИЙ

Оценка **«отлично»** ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников.

Оценка **«хорошо»** ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателям. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно-следственных связей и формулировки выводов.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

Зачет Оценка «зачет» по этим видам контроля складывается из текущей работы студента в семестре, промежуточного контроля, самостоятельной работы и ответе на «зачете» (40% - промежуточный контроль знаний студентов, 60% - результаты итогового зачета)

9.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а)Основная литература.

1. Маринко Г.И. Управленческий консалтинг: учеб.пособие: рек. УМО / Г.И. Маринко. -М.: ИНФРА-М, 2005, 2009.-381с.
2. Васильев Г.А. Управленческое консультирование: учеб. пособие: рек. УМЦ/Г.А. Васильев, Е.М. Деева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.-256 с.
3. Григорьева В.З. Управленческое консультирование: учеб.-метод. пособие для спец. 080507.65 «Менеджмент организации», 080502.65 «Экономика и управление на предприятии (в машиностроении)», для слушателей Президентской программы /В.З. Григорьева; АмГУ, ЭкФ. – Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2010.-76 с.

б) Дополнительная литература

1. Алешникова В.И. Модульная программа для менеджеров. Модуль 12. Использование услуг профессиональных консультантов. ГУУ. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 214 с.
2. Бирбраер Р.А. Основы инженерного консалтинга/ Р.А. Бирбраер, И.Г. Альтшулер. – М.: Дело, 2005. – 208с.:а-рис.
3. Блинов А.О., Бутырин Г.Н., Добренькова Е.В. Управленческий консалтинг корпоративных организаций: Учебник. – М.; ИНФРА-М, 2002. – 192 с. – (Серия «Высшее образование»)
4. Бутова Т.В. Управленческий консалтинг: учеб. практ. пособие/Т.В. Бутова. – М.: ТЕИС, 2004. – 496с.
5. Глухов В.В. Менеджмент: учеб.: рек. УМО/В.В. Глухов. – 3-е изд.: - СПб.: Питер, 2005, 2007. – 601 с.:а-рис.
6. Гончарук В.А. Алгоритмы преобразований в бизнесе [Текст]: практика консультирования. Маркетинговый подход / 2-е изд. перераб. и доп.. – М.: Дело, 2001.–296 с.
7. Григорьева В.З. Подготовка курсового проекта по дисциплине «Управленческое консультирование»: учеб.метод. пособие для спец. 080507-Менеджмент организации/В.З. Григорьева; АмГУ, ЭкФ. – Благовещенск: Изд-во Амур.гос.ун-та, 2009.-64с.
8. Управленческое консультирование: учеб.-метод. комплекс для спец. 080507-Менеджмент, 080502-Экономика и управление на предприятии (в машиностроении)/АмГУ, ЭкФ.; сост. В.З. Григорьева. – Благовещенск: Изд-во Амур.гос.ун-та, 2007.-35с.
9. Юксвяров Р.К., Хабакук М.Я., Лейманн Я.А. Управленческое консультирование: теория и практика. – М.: Экономика, 1988. – 240 с.

в) журналы

Консультант директора
Маркетинг
Практический маркетинг
Менеджмент в России и за рубежом
Управление персоналом

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	http://www.iqlib.ru	Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
2	Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» http://www.grebennikon.ru/	содержит статьи по маркетингу, менеджменту, финансам, управлению персоналом, опубликованные в специализированных журналах издательства за последние 10 лет.

3	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека- online» www.biblioclub.ru	ЭБС по тематике охватывает всю область гуманитарных знаний и предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе, как студентами и преподавателями, так и специалистами-гуманитариями.
5	Библиотека научной и студенческой информации «Библиофонд» www.bibliofond.ru	«Библиофонд» представляет собой коллекцию книг, статей, научной и художественной литературы.

10.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В качестве материально-технического обеспечения используется компьютерное оборудование кафедры ЭиМО. Мультимедийные средства применяются при чтении курса лекций и проведения практических занятий, для демонстрации презентаций по темам лекций, по результатам студенческих работ, в том числе и отчетов по самостоятельной работе. Для проведения практических занятий имеется специализированная аудитория, оборудованная интерактивной доской, ноутбуком. тематическими стендами, например: Качества современного менеджера, Методология исследования управления, Характеристика исследования, Принципы работы с информацией, Принципы мозгового штурма.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРЕПОДАВАНИЮ ДАННОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Занятия проводятся с использованием активных методов обучения.

Занятие 1, 2 – семинар- дискуссия.

Занятие 3 – работа в малых группах, презентация.

Занятие 4 – деловая игра.

Занятие 5 – 19 – сквозное задание, работа в малых группах по конкретному предприятию.

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

1. Деловые и ролевые игры;
2. Разбор конкретных ситуаций, кейсов;
3. Дискуссии и семинары в диалоговом режиме
4. Проектное обучение.