

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ І МАРКЕТИНГУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан економічного факультету

_____ Череп А.В.
(підпис)
« _____ » 2017 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Підготовки	бакалавра
Спеціальності	051 – Економіка
освітня програма	Управління персоналом та економіка праці
Цикл	Професійної підготовки
Дисципліна	вільного вибору студента
шифр за ОПП	5.3

Укладач Корінев Валентин Леонідович д.е.н., професор

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри Управління
персоналом і маркетингу
Протокол № 3 від “05” жовтня 2017 р.
Завідувач кафедри

_____ Іванов М.М.
(підпис) (ініціали, прізвище)

Ухвалено науково-методичною радою
економічного факультету
Протокол №__ від “ ” 2017 р.
Голова науково-методичної ради
економічного факультету

_____ І.І.Колобердянко
(підпис) (ініціали, прізвище)

2017 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти,	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки	За вільним вибором студента	
		Цикл «Професійної підготовки»	
Загальна кількість годин - 90	Спеціальність 051 Економіка	Рік підготовки:	
	Освітня програма Управління персоналом та економіка праці	4-й	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3	Рівень вищої освіти: бакалаврський	22 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		10 год.	год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		58 год.	год.
Вид контролю: залік			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Основи управлінського консультування» спрямована на вивчення проблеми та перспективи ефективного використання послуг професійних консультантів; сформувані у студентів теоретичні знання та практичні навички з питань організації та здійснення управлінського консультування, які є необхідними для вірної орієнтації в питаннях надання консультаційних послуг, підбору консалтингових організацій та укладення консультаційних угод.

Метою викладання навчальної дисципліни «Основи управлінського консультування» є ознайомлення з сутністю та змістом консультаційної діяльності; вивчення теорії та практики проведення управлінського консультування; використання професійних консультантів; закріплення знань та розвиток навичок з практичного консультування.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Основи управлінського консультування» є набуття теоретичних знань з основ управлінського консультування, загальна характеристика системи її використання.

У процесі вивчення дисципліни студенти повинні:

Оволодіти компетенціями:

- здатність до проведення робіт управлінського консультування;
- здатність до роботи у системі управлінського консультування, що сприяє підвищенню ефективності виробничого процесу.

Знати:

- теоретичні основи управлінського консультування;
- завдання та методи управлінського консультування;
- можливості та обмеження консультування як виду професійної діяльності;
- процедуру пошуку та вибору консультаційної організації;
- методи оцінки результативності консультування

Вміти:

- вміти використовувати отриманні знання для здійснення консультаційної діяльності;
- аналізувати пропозиції консультантів;
- формувати умови консультаційних кейсів;
- встановлювати необхідні консультант-клієнтські відносини;
- використовувати на практиці рекомендації консультантів;
- аналізувати шляхи становлення та розвитку національного ринку консультаційних послуг.

Міждисциплінарні зв'язки. Дисципліна «Основи управлінського консультування» ґрунтується на знаннях, отриманих студентом після вивчення дисциплін, як «Макроекономіка», «Мікроекономіка», «Інформатика», «Менеджмент», «Маркетинг», «Регіональна економіка» та інші.

3. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. Основи управлінського консультування.

Тема 1. Сутність та зміст консультаційної діяльності.

Предмет, основні цілі, завдання і зміст дисципліни, її місце, роль и значення для даної спеціальності.

Поняття консультаційної діяльності та консультаційної послуги. Види консультаційних послуг.

Характерні риси управлінського консультування та основні етапи його розвитку.

Тема 2. Управлінське консультування як професійна підтримка бізнесу.

Поняття консультанта та клієнта. Критерії професійності консультанта.

Внутрішні та зовнішні консультанти. Професійна етика в консультаційній діяльності.

Аналіз проблем клієнтської організації. Основні причини звернення клієнтської організації до консультантів. Обґрунтування рішення про запрошення консультантів.

Тема 3. Процес управлінського консультування.

Поняття процесу управлінського консультування.

Організація процесів управлінського консультування та їх характеристика.

Стадії і етапи управлінського консультування. Початок роботи. Перший контакт з клієнтом і формування комерційної пропозиції. Діагностика. Виявлення необхідних фактів. Їх аналіз і синтез. Встановлення зворотного зв'язку з клієнтом. Планування дій. Пошук альтернативних варіантів дій та пропозиції щодо їх здійснення. Впровадження консультаційного проекту. Контроль за його реалізацією. Навчання персоналу клієнта роботі в нових умовах. Завершення роботи над проектом. Оцінка результатів роботи, підведення підсумків і розрахунків по зобов'язанням, обговорення планів майбутнього співробітництва.

Тема 4. Методи управлінського консультування.

Метод SWOT- аналізу. Методи активізації творчого мислення. Методи тестування, тренінгу та проведення ділових ігор. Метод нейролінгвістичного програмування. Метод номінальних груп. Метод організаційної самодіагностики.

Розділ 2. Організація консультант-клієнтського співробітництва.

Тема 5. Управління консультаційною організацією.

Створення консультаційної організації. Економіка та стратегія консультаційної організації.

Типи організаційних структур консультаційних організацій. Правове забезпечення діяльності консультаційної організації. Підбір, навчання та оплата праці персоналу консультаційної організації.

Аудит, моніторинг та контроль за діяльністю консультаційної організації.

Тема 6. Вибір консультаційної організації.

Види консультаційних організацій. Внутрішні та зовнішні консультаційні організації. Асоціації консультантів. Сертифікація та ліцензування консультаційної діяльності. Алгоритм пошуку консультаційної організації. Технічне завдання консультанту. Аналіз пропозицій консультантів.

Тема 7. Оформлення консультант-клієнтського співробітництва.

Форми, структура та зміст договорів на консультаційні послуги. Принципи організації консультант-клієнтських відносин.

Характеристика експертного, діагностичного, навчального та інтегративного консультування, організація виконання консультаційних робіт.

Зміст кінцевого консультаційного звіту.

Тема 8. Структурування проблемного поля організації.

Організаційна патологія. Організаційна діагностика. Структуризація проблемного поля.

Методи групової роботи. Міжгрупова робота в пошуках вирішення проблеми.

Тема 9. Аналіз та формулювання проблем.

Системний підхід до рішення управлінських проблем. Збір и аналіз даних на об'єкті консультування. Методи розробки пропозицій, оцінки якості консультативних послуг. Оцінка результатів консультування.

Тема 10. Український ринок консультаційних послуг.

Характеристика українських консультаційних організацій. Попит та пропозиція на українському ринку консультаційних послуг. Структура консультаційних послуг яка склалася на українському ринку. Переваги та недоліки використання іноземних консультантів в Україні.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин										
	денна форма						заочна форма				
	усього	у тому числі					усього	у тому числі			
		го	л	с/п	лаб.	сам.роб.		л	с/п	лаб.	сам.роб.
						інд.завд. (при наявності)					інд.завд. (при наявності)
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11
Розділ 1. Теоретичні засади управлінського консультування. Процес та технологія консалтингової діяльності.											
Тема 1. Сутність управлінського консультування.	7	2			5						
Тема 2. Кадрове забезпечення консалтингової діяльності.	7	2	2		5						
Тема 3. Особливості ринку консалтингових послуг.	8	2			6						
Тема 4. Стратегічні аспекти консалтингової діяльності.	8	2	2		6						
Разом за розділом 1	34	8	4		22						
Розділ 2. Роль та ефективність консалтингу у процесі удосконалення системи менеджменту організації.											
Тема 5. Підготовчі процеси в консалтинговій діяльності та попереднє	8	2			6						

діагностування проблем клієнта.												
Тема 6. Пропозиції консультанта щодо шляхів вирішення проблем клієнта.	8	2			6							
Тема 7. Процеси діагностування проблем клієнта та вироблення управлінських заходів щодо їх вирішення.	10	2	2		6							
Тема 8. Імплементация варіантів вирішення проблем в діяльність організації клієнта.	10	2	2		6							
Тема 9. Атестація: Якість та результативність консультативної діяльності..	10	4			6							
Тема 10. Оцінювання ефективності консультативної діяльності.	10	2	2		6							
Разом за розділом 2	56	14	6		36							
<i>Усього годин</i>	90	22	10		58							

5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин денна/заочна
1	Сутність управлінського консультування.	2
2	Кадрове забезпечення консалтингової діяльності.	2
3	Особливості ринку консалтингових послуг.	2
4	Стратегічні аспекти консалтингової діяльності.	2

5	Підготовчі процеси в консалтинговій діяльності та попереднє діагностування проблем клієнта.	2
6	Пропозиції консультанта щодо шляхів вирішення проблем клієнта.	2
7	Процеси діагностування проблем клієнта та вироблення управлінських заходів щодо їх вирішення.	2
8	Імплементация варіантів вирішення проблем в діяльність організації клієнта.	2
9	Атестація: Якість та результативність консультативної діяльності..	4
10	Оцінювання ефективності консультативної діяльності.	2
Разом		22

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин денна/заочна
1	Кадрове забезпечення консалтингової діяльності.	2
2	Стратегічні аспекти консалтингової діяльності.	2
3	Процеси діагностування проблем клієнта та вироблення управлінських заходів щодо їх вирішення.	2
4	Імплементация варіантів вирішення проблем в діяльність організації клієнта.	2
5	Оцінювання ефективності консультативної діяльності.	2
Разом		10

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин денна/заочна
1	Сутність управлінського консультивання.	5
2	Кадрове забезпечення консалтингової діяльності.	5
3	Особливості ринку консалтингових послуг.	6
4	Стратегічні аспекти консалтингової діяльності.	6
5	Підготовчі процеси в консалтинговій діяльності та попереднє діагностування проблем клієнта.	6
6	Пропозиції консультанта щодо шляхів вирішення проблем клієнта.	6
7	Процеси діагностування проблем клієнта та вироблення управлінських заходів щодо їх вирішення.	6
8	Імплементация варіантів вирішення проблем в діяльність організації клієнта.	6
9	Атестація: Якість та результативність консультативної діяльності..	6
10	Оцінювання ефективності консультативної діяльності.	6
Разом		58

8. Види контролю і система накопичення балів

Дисципліну «Основи управлінського консультування» розбито на 2 атестації. Кожна атестація має ряд поточних контрольних заходів. За кожний вид поточного контролю студент отримує оцінки, які підсумовуються в межах атестації.

Підсумковий контроль проводиться після закінчення семестру в формі заліку. Якщо за результатами поточного контролю знань студент отримує менше 35 балів, то на залік він не допускається.

Розподіл балів наведено в таблиці.

Поточний контроль				залік	бали	Всього
Атестація 1	бали	Атестація 2	бали	Теоретичні питання	20	
Практичне заняття 1 (теми № 1-2)	4	Практичне заняття 4 (теми № 5-7)	4	Задача	20	
Практичне заняття 2 (теми № 3)	4	Практичне заняття 5 (теми № 8-10)	6			
Практичне заняття 3 (тема №4)	2					
тестування	20	тестування	20			
30 балів		30 балів				

Критерій оцінювання тестування

Тестування дозволяє перевірити теоретичні знання студента та проводиться в системі MOODLE. Максимальна оцінка, яку студент може отримати за результатами кожного тестування, складає 20 балів. Тест складається з 20 тестових завдань, завдання містить 3-4 відповіді, одна з яких є вірною. За правильну відповідь на одне тестове завдання студент отримує 1 бал, таким чином, відповівши вірно на всі запитання студент може отримати 20 балів.

Критерій оцінювання практичних занять

На практичному занятті студенти розв'язують задачі (ситуаційні вправи), або відповідають на тестові завдання, якщо це передбачено по плану практичного заняття та дають відповіді на теоретичне питання по кожній темі.

Оцінка за відповіді на теоретичні питання **-0-1 бали**

1 бал- студент правильно відповів на теоретичне питання

0,5 бала - студент отримує у випадку, якщо він відповідає не менше ніж на 50 % питання, зокрема та з загальних рисах може відповісти на поставлене запитання;

Розв'язування задач (ситуаційних справ)- **0-1 бали**;

1 бал - студент правильно розв'язав задачу;

0,5 бала - студент правильно вписав формулу за якою розв'язується задача та зробив спробу її розв'язання, наприклад виконав допоміжні розрахунки або студент розв'язав ситуаційну вправу з помилками, з яких зрозуміло, що він не знає алгоритм вирішення завдання;

Відповіді на тести – **0-1 бали**

1 бал- студент правильно відповів на всі тестові запитання.

0,5 бали – студент на 50% правильно відповів на тестові завдання

0 балів:- студент не відповів на питання або дав не правильну відповідь, не розв'язав задачу.

Всього балів по кожній темі, яка розглядається на практичному занятті - **0-2 бали** .

Підсумковий контроль

Критерій оцінювання індивідуального завдання

Максимальна оцінка, яку студент може отримати за виконання контрольної роботи, складає 20 балів.

максимальна оцінка (20 балів): всі завдання роботи повністю виконані без помилок вчасно;

15 балів: всі завдання роботи повністю виконані **без суттєвих помилок** або з незначними помилками, але здана невчасно (після визначеного терміну);

10 балів: робота виконана із суттєвими помилками, але здана вчасно;

5 балів: робота виконана невчасно із суттєвими помилками;

0 балів - індивідуальну роботу не виконано.

Підсумковий контроль проводиться після закінчення семестру в формі заліку.

Якщо за результатами поточного контролю знань студент отримає менше 35 балів, то на залік він не допускається.

Підсумковий контроль проводиться після закінчення семестру в формі заліку.

Критерії оцінювання залікової роботи

Максимальна оцінка, яку студент може отримати за виконання залікової роботи, складає 20 балів. Залікова робота містить два теоретичних питання, кожне з яких оцінюється в 10 балів та ситуаційну задачу, яка оцінюється в 5 балів. Результат виконання студентом кожного теоретичного завдання оцінюється за такою шкалою:

- **максимальна оцінка (10 балів)**: студент правильно відповів на теоретичне питання;

- **8 балів**: студент дав не повну відповідь **без суттєвих помилок** або з незначними помилками;

- **5 балів**: студент отримує у випадку, якщо він відповідає не менше ніж на 30 % питання, зокрема знає тільки визначення понять та з загальних рисах може відповісти на поставлене запитання;

- **3 бали**: студент отримує у випадку, якщо він знає тільки визначення

понять;

- **0 балів:** студент не відповів на питання або дав не правильну відповідь.

Результат виконання студентом ситуаційної задачі оцінюється за такою шкалою:

- **максимальна оцінка (10 балів):** студент правильно та у повному обсязі розв'язав ситуаційну задачу;

- **5 балів:** студент розв'язав задачу не в повному обсязі;

- **0 бала:** студент отримує у випадку, якщо він не розв'язав ситуаційну задачу.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою
		Залік
A	90 – 100 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	
C	75 – 84 (добре)	
D	70 – 74 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)	
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)	

9. Рекомендована література

Основна:

1. Хміль Ф.І. Основи управлінського консультування : навч. посіб. / Ф.І. Хміль. – К. : Академвидав, – 2008. - 240 с.
2. Гончарук В.А. Алгоритмы преобразования в бизнесе, ДЕЛО, М. - 2001. 296с.
3. Пятенко С.В. Организация работы аудитора и консультанта, ФБК-Пресс, М. - 2001 г. 360с.
4. Н.О. Токмакова Основы управленческого консультирования, МЭСИ, М., 2002. - 176 с.

Додаткова:

1. Макхем К. Управленческий консалтинг: Пер. с англ. — М. : Дело и Сервис, 1999.

2. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. М.: Дело, 1992.

3. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления. — М.: Прогресс, 1986.