

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 17.12.2025 12:56:39
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б.1.В.14 Организация предоставления государственных и
муниципальных услуг**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Региональное управление и местное самоуправление
(наименование образовательной программы)

Заочная форма обучения
(форма обучения)

2022

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Василенко Д.В., д-р экон. наук, профессор кафедры теории управления и государственного администрирования

Заведующий кафедрой:

Хасанова Е.В., канд. экон. наук, заведующий кафедрой теории управления и государственного администрирования

Рабочая программа дисциплины Организация предоставления государственных и муниципальных услуг одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования факультета государственной службы и управления.

Протокол № 3 от «06» ноября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

- получение теоретических знаний и практических навыков в области теории и практики управленческого консультирования;
- изучение теоретических основ управленческого консультирования, освоение категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм управленческого консультирования, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- изучение теоретических и методических основ управленческого консультирования;
- закрепление и практическое применение теоретических знаний, используя метод обучения действием;
- обучение выявлению, описанию и разработке рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем;
- развитие навыков взаимодействия с клиентами;
- получение базовых знаний по основным компонентам теории и практики управленческого консультирования в увязке с проблематикой стратегического менеджмента и корпоративного управления;
- понимание круга вопросов диагностики состояния организации и организационных интервенций с целью повышения ее конкурентоспособности;
- получение навыков самостоятельной аналитической работы в обширном информационном поле рассматриваемой проблематики, навыков аналитических обобщений получаемых результатов и их презентации, подготовки и принятия управленческих решений в условиях неопределенности, и консультирования;
- введение в круг вопросов и деловых взаимоотношений, с которыми выпускникам в своей профессиональной карьере предстоит встретиться при работе;
- формирование навыков разработки и презентации консультационных проектов.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

1.3.1. Дисциплина "Теория и практика управленческого консультирования" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Муниципальное управление и местное самоуправление

Теория организации

Теория управления

Система государственного и муниципального управления

1.3.2. Дисциплина "Теория и практика управленческого консультирования" выступает опорой для следующих элементов:

Организационная культура и мотивационное управление

Государственная поддержка развития предпринимательства

Управление государственным и муниципальным имуществом

Государственная антикризисная политика

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-1.3: Владеет навыками определения приоритетов профессиональной деятельности; навыками разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в том числе в условиях неопределенности и рисков; навыками выбора и применения адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.

Знать:

Уровень 1 основы определения приоритетов профессиональной деятельности;

Уровень 2 основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков;

Уровень 3 основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков; принципов выбора и применения адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.

Уметь:

Уровень 1	основы определения приоритетов профессиональной деятельности;
Уровень 2	основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков; принципов выбора и применения адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.
Владеть:	
Уровень 1	основы определения приоритетов профессиональной деятельности;
Уровень 2	основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков; принципов выбора и применения адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-1.2: Умеет грамотно определять приоритеты профессиональной деятельности; разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения в моделируемых ситуациях, в том числе в условиях неопределенности и рисков; выбирать и применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.</i>	
Знать:	
Уровень 1	основы определения приоритетов профессиональной деятельности;
Уровень 2	основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	основы определения приоритетов профессиональной деятельности; основы разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков; методы выбора и применения адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.
Уметь:	
Уровень 1	определять приоритеты профессиональной деятельности;
Уровень 2	определять приоритеты профессиональной деятельности; разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	определять приоритеты профессиональной деятельности; разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков; применять методы выбора и применения адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.
Владеть:	
Уровень 1	навыками определения приоритетов профессиональной деятельности;
Уровень 2	навыками определения приоритетов профессиональной деятельности; навыками разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	навыками определения приоритетов профессиональной деятельности; навыками разработки и эффективного исполнения управленческих решений в моделируемых ситуациях, в то числе в условиях неопределенности и рисков; навыками использования методов выбора и применения адекватных инструментов и технологий регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-1.1: Знает критерии определения приоритетов профессиональной деятельности; требования к разработке и эффективному исполнению управленческих решений, в том числе в условиях неопределенности</i>	

и рисков; основные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.

Знать:

Уровень 1	критерии определения приоритетов профессиональной деятельности;
Уровень 2	критерии определения приоритетов профессиональной деятельности; требования к разработке и эффективному исполнению управленческих решений, в том числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	критерии определения приоритетов профессиональной деятельности; требования к разработке и эффективному исполнению управленческих решений, в том числе в условиях неопределенности и рисков; основные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.

Уметь:

Уровень 1	применять критерии определения приоритетов профессиональной деятельности;
Уровень 2	применять критерии определения приоритетов профессиональной деятельности; учитывать требования к разработке и эффективному исполнению управленческих решений, в том числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	применять критерии определения приоритетов профессиональной деятельности; учитывать требования к разработке и эффективному исполнению управленческих решений, в том числе в условиях неопределенности и рисков; использовать основные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.

Владеть:

Уровень 1	навыками применения критериев определения приоритетов профессиональной деятельности;
Уровень 2	навыками применения критериев определения приоритетов профессиональной деятельности; навыками учитывать требования к разработке и эффективному исполнению управленческих решений, в том числе в условиях неопределенности и рисков;
Уровень 3	навыками применения критериев определения приоритетов профессиональной деятельности; навыками учитывать требования к разработке и эффективному исполнению управленческих решений, в том числе в условиях неопределенности и рисков; навыком использования основные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-2.1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними.

Знать:

Уровень 1	основные способы определения круга задач в рамках поставленной цели;
Уровень 2	основные способы определения круга задач в рамках поставленной цели; способы определения связи между задачами в рамках поставленной цели;
Уровень 3	основные способы определения круга задач в рамках поставленной цели; способы определения связи между задачами в рамках поставленной цели; основные способы определения ресурсного обеспечения и ограничений при определении круга задач в рамках поставленной цели.

Уметь:

Уровень 1	определять круг задач в рамках поставленной цели;
Уровень 2	определять круг задач в рамках поставленной цели; определять связи между задачами в рамках поставленной цели;
Уровень 3	определять круг задач в рамках поставленной цели; определять связи между задачами в рамках поставленной цели; определять ресурсные обеспечения и ограничения при определении круга задач в рамках поставленной цели.

Владеть:

Уровень 1	навыками определения круга задач в рамках поставленной цели;
Уровень 2	навыками определения круга задач в рамках поставленной цели; навыками определения связей между задачами в рамках поставленной цели;
Уровень 3	навыками определения круга задач в рамках поставленной цели; навыками определения связей между задачами в рамках поставленной цели; навыками определения ресурсных обеспечений и ограничений при определении круга задач в рамках поставленной цели.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

<i>УК-2.2: Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта.</i>	
Знать:	
Уровень 1	основные способы решения поставленных задач;
Уровень 2	основные способы решения поставленных задач; способы решения задач с точки зрения ожидаемых результатов;
Уровень 3	основные способы решения поставленных задач; способы решения задач с точки зрения ожидаемых результатов; способы решения задач с точки зрения соответствия цели проекта.
Уметь:	
Уровень 1	применять основные способы решения поставленных задач;
Уровень 2	применять основные способы решения поставленных задач; применять способы решения задач с точки зрения ожидаемых результатов;
Уровень 3	применять основные способы решения поставленных задач; применять способы решения задач с точки зрения ожидаемых результатов; применять способы решения задач с точки зрения соответствия цели проекта.
Владеть:	
Уровень 1	навыками применения основных способов решения поставленных задач;
Уровень 2	навыками применения основных способов решения поставленных задач; навыками применения основных способов решения задач с точки зрения ожидаемых результатов;
Уровень 3	навыками применения основных способов решения поставленных задач; навыками применения основных способов решения задач с точки зрения ожидаемых результатов; навыками применения основных способов решения задач с точки зрения соответствия цели проекта

В результате освоения дисциплины "Теория и практика управленческого консультирования"

3.1	Знать:
	теоретические и методические основы управленческого консультирования;
	основные компоненты теории и практики управленческого консультирования;
	методику выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем.
3.2	Уметь:
	самостоятельно аналитически работать в обширном информационном поле рассматриваемой проблематики, навыков аналитических обобщений получаемых результатов и их презентации, подготовки и принятия управленческих решений в условиях неопределенности, и консультирования.
3.3	Владеть:
	базовыми знаниями по основным компонентам теории и практики управленческого консультирования в увязке с проблематикой стратегического менеджмента и корпоративного управления;
	навыками взаимодействия с клиентами;
	навыками разработки и презентации консультационных проектов.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Теория и практика управленческого консультирования" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Теория и практика управленческого консультирования" составляет 5 зачётные единицы, 180 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Введение в управленческое консультирование. Организационные основы управленческого консультирования						
Тема 1.1. Сущность и виды управленческого консультирования /Лек/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э5	0	
Тема 1.1. Сущность и виды управленческого консультирования /Сем зан/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э5	0	
Тема 1.1. Сущность и виды управленческого консультирования /Ср/	7	10		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э5	0	
Тема 1.2. Становление и развитие управленческого консультирования. Профессиональные объединения консультантов. /Лек/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Становление и развитие управленческого консультирования. Профессиональные объединения консультантов. /Сем зан/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Становление и развитие управленческого консультирования. Профессиональные объединения консультантов. /Ср/	7	14		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Классификация и структура консалтинговых услуг /Лек/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3 Э6	0	
Тема 1.3. Классификация и структура консалтинговых услуг /Сем зан/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

				Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3 Э6		
Тема 1.3. Классификация и структура консалтинговых услуг /Ср/	7	12		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3 Э6	0	
Раздел 2. Процесс и методы управленческого консультирования						
Тема 2.1. Основные стадии процесса консультирования /Лек/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5 Э6	0	
Тема 2.1. Основные стадии процесса консультирования /Сем зан/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5 Э6	0	
Тема 2.1. Основные стадии процесса консультирования /Ср/	7	10		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5 Э6	0	
Тема 2.2. Решения как продукт управленческого консалтинга /Лек/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 2.2. Решения как продукт управленческого консалтинга /Сем зан/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 2.2. Решения как продукт управленческого консалтинга /Ср/	7	14		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 2.3. Методы управленческого консультирования /Лек/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Методы управленческого консультирования /Сем зан/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3		
Тема 2.3. Методы управленческого консультирования /Ср/	7	14		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 3. Поведение, коммуникации, диагностика в управленческом консультировании						
Тема 3.1. Поведение и коммуникации в управленческом консультировании /Лек/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Поведение и коммуникации в управленческом консультировании /Сем зан/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Поведение и коммуникации в управленческом консультировании /Ср/	7	13		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Методы диагностики и самодиагностики в управленческом консультировании /Лек/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 3.2. Методы диагностики и самодиагностики в управленческом консультировании /Сем зан/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 3.2. Методы диагностики и самодиагностики в управленческом консультировании /Ср/	7	12		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 3.3. Эффективность консалтинговых услуг /Лек/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 3.3. Эффективность консалтинговых услуг /Сем зан/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 3.3. Эффективность консалтинговых услуг /Ср/	7	13		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	

Раздел 4. Специальные методы управленческого консультирования						
Тема 4.1. Методы тестирования, тренинга и проведения имитационных игр /Лек/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5	0	
Тема 4.1. Методы тестирования, тренинга и проведения имитационных игр /Сем зан/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5	0	
Тема 4.1. Методы тестирования, тренинга и проведения имитационных игр /Ср/	7	13		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5	0	
Тема 4.2. Методы активизации творческого мышления /Лек/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3	0	
Тема 4.2. Методы активизации творческого мышления /Сем зан/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3	0	
Тема 4.2. Методы активизации творческого мышления /Ср/	7	11		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3	0	
Тема 4.3. Метод SWOT-анализа и консультирование по разработке стратегии /Лек/	7	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 4.3. Метод SWOT-анализа и консультирование по разработке стратегии /Сем зан/	7	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
Тема 4.3. Метод SWOT-анализа и консультирование по разработке стратегии /Ср/	7	11		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э5	0	
/Конс/	7	4			0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Теория и практика управленческого консультирования" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Теория и практика управленческого консультирования" используются следующие интерактивные образовательные технологии: лекция (Л). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «PowerPoint». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Шендель, Т. В.	Основы управленческого консультирования : учебное пособие для студентов бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» всех форм обучения (204 с.)	Красноярск : Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнева, 2020
Л1.2	Лимберов, Н. В.	Управленческое консультирование: учебное пособие (133 с.)	Чита : ЗабГУ, 2020

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Т. Е. Минякова	Управленческое консультирование : учебное пособие (99 с.)	Ульяновск : УлГТУ, 2017
Л2.2	Васильев, Г. А., Деева, Е. М.	Управленческое консультирование : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061100 (Менеджмент организации) (255 с.)	Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017
Л2.3	Блинов, А. О., Дресвянников, В. А.	Управленческое консультирование : учебник для магистров (212 с.)	Москва : Дашков и К, 2020

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	С. М. Качан, Е. В. Хасанова	Теория и практика управленческого консультирования : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (62 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
ЛЗ.2	С. М. Качан, Е. В. Хасанова	Теория и практика управленческого консультирования : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 4 курса образовательной программы	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (40 с.)	
ЛЗ.3	С. М. Качан	Теория и практика управленческого консультирования : учебно-методическое пособие для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (176 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Консалтинговая компания	http://rulesplay.ru/
Э2	Технологии корпоративного управления	http://www.iteam.ru/
Э3	Цыцарова Т. Е. Управленческое консультирование УлГТУ	http://www.aup.ru/books/m589/
Э4	Информационная система «РосБизнесКонсалтинг»	https://www.rbc.ru/
Э5	Журнал Управленческое консультирование	http://izdat.szags.ru/publication/
Э6	Ассоциация консультантов по экономике и управлению	https://a-z.ru/assoc/akey/index.htm

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1C ERP УП, 1C ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Каталог АБИС UNILIB - <http://unilib.dsum.internal>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: - аудитории № 414, 412 учебного корпуса

№ 6. – комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран, телевизор, wi-fi-роутер; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (60), стационарная доска, выкатная, доска, демонстрационные плакаты, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы и задания для самопроверки

1. Организационные основы управленческого консультирования.
2. Почему даже опыт наиболее удачливых менеджеров не всегда работает в современных условиях?
3. Назовите этапы становления управленческого консультирования.
4. Назовите крупнейшие международные консалтинговые компании.
5. Какое определение можно дать управленческому консалтингу?
6. Кого называют участниками процесса консультирования?
7. В чем заключается взаимодействие консультанта и клиента?
8. Что является объектом и предметом консультационной деятельности?
9. Что можно отнести к инструментам консультационной деятельности?
10. Чем отличается реактивное управление организацией от пассивного?
11. Назовите основное противоречие развития организации как системы?
12. Почему консультирование является частью процесса управления организацией?
13. Что собой представляет управленческое консультирование как задача?
14. Почему руководители организаций не всегда готовы пригласить консультантов для решения проблем организации?
15. В чем заключается междисциплинарность консультирования?
16. Назовите основные функции консультантов по управлению.
17. Каковы основные причины обращения к консультантам?
18. Какие роли играют консультанты в процессе выполнения работ по управленческому консультированию?
19. Какие Вам известны сложности работы консультантов по управлению?
20. Почему в организации существует потребность в организации непрерывного процесса консультирования?
21. Чем отличаются внутренние консультанты от внешних?
22. Назовите основные виды деятельности внутренних консультантов?
23. В чем основные достоинства внешних консультантов по сравнению с внутренними?
24. Дайте определение нормативному консультированию.
25. В чем заключается специфика ценностного консультирования?
26. Что решает проблемное консультирование?
27. Когда осуществляется консультирование по проекту?
28. Каковы преимущества консультирования по процессу?
29. Из каких компонентов состоит общее управленческое консультирование?
30. В чем особенности управленческого консультирования в области администрирования?
31. Какие вопросы решает управленческое консультирование в области финансового менеджмента?
32. На чем сосредоточено внимание при консультировании по управлению персоналом?
33. Какие направления консультирования затрагивает управленческое консультирование в области маркетинга?
34. Что является предметом консультирования в области производственного менеджмента?
35. Что включают консультационные услуги в области информационных технологий?
36. Назовите самый динамично развивающийся рынок консалтинговых услуг в мире.
37. Как используется аутсорсинг в консалтинге?
38. Приведите типологию консалтинга, в основе которой лежит успешность и масштабы деятельности.
39. Определите сущность понятия «нейро-лингвистическое программирование».
40. Приведите примеры опущения информации в коммуникационном процессе?

41. Почему коучинг можно назвать одной из моделей управленческого консультирования?
42. Опишите схему процесса коучинга.
43. Как осуществляется взаимодействие тренера и руководителя?
44. Какие вопросы обычно возникают у консультанта перед первой встречей с клиентом?
45. Приведите классификацию клиентов по их ожиданиям?
46. Назовите основные положения концепции глубокого консультирования.
47. Какова структура контракта на выполнение консультационных работ?
48. Каковы нормы этики во взаимоотношениях между клиентом и консультантом?
49. Каковы принципы организации отношений между консультантом и клиентом?
50. В чем смысл испытывающих вопросов и интервью в консультант-клиентских отношениях?
51. В чем заключаются иногда авансы консультанта в части организационной диагностики?
52. Опишите поведенческие аспекты консультант-клиентских отношений.
53. Приведите типичные ошибки консультанта?
54. Причины разочарований консультанта и клиента?
55. Назовите этапы выбора консультационной фирмы.
56. В чем преимущества иностранных консультационных компаний?
57. Дайте характеристику тенденциям в консультант-клиентских отношениях.
58. Как обеспечивается организация внутреннего консультирования?
59. Что является источником информации при осуществлении поиска консультационных фирм?
60. Как составляется техническое задание на оказание консультационных услуг в рамках контракта?
61. Как формируется цена на консультационную услугу?
62. Каковы особенности классификации методов по изменению исследуемого объекта?
63. Приведите классификацию методов консультирования по условиям их применения.
64. На чем основан реинжиниринг как метод совершенствования управления организацией?
65. Назовите этапы технологии консультационной деятельности.
66. В чем выгода формирования фондов методов консультирования?
67. Что является основой формирования качества консультационных услуг?
68. В чем заключаются критерии результативности консультационной работы?
69. В чем заключается оценка стиля консультирования?
70. Какие можно предложить варианты предоставления отчета клиенту?
71. Эффективность консалтинговых услуг
72. Что представляет собой отклонение от нормы?
73. В чем заключается «господство структуры над функцией»?
74. В чем проявляется «бюрократия» как патология?
75. Почему обилие межличностных конфликтов является проблемой для организации?
76. В чем проявляется стагнация организации?
77. Почему возникает ситуация неуправляемости в организации?
78. В чем проявляется такая дисфункция как «клика»?
79. Приведите примеры маятниковых решений в организации.
80. Как проявляется дублирование и игнорирование организационного порядка?
81. В чем проявляется патология в руководстве и персонале?
82. Как патология структуры влияет на возникновение проблем в организации?
83. Что следует понимать под термином «самодиагностика»?
84. Как работает метод «метафора» на оценку действительного состояния организации?
85. Что заложено в основу метода «коллекция ошибок»?
86. Можно ли определить проблемные области организации с помощью метода «ориентация организации»?
87. В чем заключается цель организационной диагностики?
88. Назовите три направления организационной диагностики?
89. В чем сущность метода «анализа решений»?
90. Чем развивающее интервью отличается от простого интервью?
91. В чем заключается основная специфика наблюдения как метода исследования?
92. В чем заключается суть методики уточнения предварительного списка проблем?
93. Почему в результате анализа перечня одного и того же предприятия его работниками получаются различные графы?
94. Какие проблемы считаются «корневыми»?
95. Какие проблемы относятся к числу «узловых»?
96. Какова особенность «результатирующих» проблем?
97. Как проверить правильность определения корневой проблемы?
98. Как осуществляется взаимодействие консультанта с группой?

99. Как взаимодействует с группой консультант, когда находится вне группы?
100. Как работает консультант в роли фасилитатора?
101. Когда консультант выступает в роли медиатора?
102. Как обеспечить групповую динамику?
103. Как выстроен порядок проведения метода номинальных групп?
104. В чем заключаются достоинства тестирования?
105. Какие этапы проходит процесс тестирования?
106. Назовите пять основных элементов, которые включаются в игру.
107. Приведите классификацию деловых игр.
108. В чем заключается специфика тренинга?
109. Чем рациональные методы активизации творческого мышления отличаются от эвристических?
110. Чем коллективные методы активизации творческого мышления отличаются от индивидуальных?
111. Приведите наиболее типичные условия применения эвристик.
112. Какими параметрами можно характеризовать креативность?
113. Назовите методы влияния на творчество клиента.
114. В чем состоят правила проведения мозгового штурма?
115. Каковы этапы проведения мозгового штурма?
116. В каких случаях метод Дельфи является более предпочтительным по сравнению с методом мозгового штурма?
117. Как проходит процедура реализации метода Дельфи?
118. Назовите принципы реализации метода ассоциаций.
119. Какова последовательность решения проблем методом синектики?
120. Приведите факторы, обеспечивающие реализацию метода синектики.
121. Что представляет собой дерево целей?
122. Какая фраза является ключевой в методе сценариев?
123. В чем суть метода Гордона?
124. Перечислите шесть фаз метода Метра.
125. Что представляет собой внешняя среда организации?
126. В чем проявляется адаптация организации к внешней среде?
127. В чем заключается основное содержание SWOT-анализа?
128. Как влияет на организацию дальняя внешняя среда?
129. Что представляет собой PEST-анализ?
130. Как влияют на организацию поставщики?
131. Какова может быть сила потребителей продукции организации?
132. В чем состоит анализ конкурентных сил?
133. Какова структура анализа внутренней среды организации?
134. Из каких элементов состоит анализ менеджмента организации?
135. Что включает в себя анализ эффективности трансформации ресурсов в готовую продукцию?
136. Как можно использовать результаты SWOT-анализа?
137. Какова роль консультантов в разработке стратегии организации?
138. На какие факторы обращают внимание консультанты при разработке стратегии?
139. Что представляет собой алгоритм разработки стратегии организации?
140. Можно ли выбрать стратегию из готовых (стандартных) решений или стратегия непременно должна быть индивидуальной?
141. Как формируется миссия организации?
142. Какие требования предъявляются к формулированию стратегических целей?
143. Как строится матрица решений, основанная на результатах SWOT-анализа?
144. Что находится в местах пересечения строк и столбцов матрицы решений?
145. Можно ли назвать сбалансированную систему показателей инструментом детализации стратегии?
146. В чем сущность сбалансированной системы показателей?
147. Какие четыре стратегические карты включает сбалансированная система показателей?
148. Как выстраивается дерево целей в сбалансированной системе показателей?

5.2. Темы письменных работ

Тематика рефератов по учебной дисциплине «Теория и практика управленческого консультирования»:

1. Консультирование как бизнес.
2. Понятие о консультировании.
3. Виды и области консультирования.
4. Консультационные услуги в различных областях управления.
5. Масштабы консультирования как бизнеса.
6. Динамика роста консультационных услуг в мире.

7. Управленческий консалтинг как инфраструктура бизнеса и перспективы его развития.
8. Возможные роли консультанта.
9. Оценка клиентами потенциальных неприятностей, связанных с обращением к консультантам.
10. I Этап консультационного проекта. Получение заказа на консультационный проект. Первый контакт с клиентом. Определение общей задачи. Подготовка и представление предложения клиенту.
11. II Этап консультационного проекта. Организационная диагностика. Цели и масштабы диагностики. Представление результатов диагностики.
12. III Этап консультационного проекта. Согласование и проведение организационных интервенций. Определение сроков и желательных результатов. Обратная связь с клиентом.
13. IV Этап консультационного проекта. Подведение итогов и завершение консультационного проекта. Представление результатов. Оценка консультационного проекта.
14. Проблема консультант-клиентских отношений.
15. Консультационный проект с точки зрения заказчика.
16. Роль заказчика в консультационном проекте.
17. Психологические причины сопротивления усилиям консультанта.
18. Цели консультанта в построении эффективных отношений с клиентом.
19. Проблема ответственности клиента и консультанта за результаты консультационного проекта.
20. Этические проблемы консультирования.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Теория и практика управленческого консультирования" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Теория и практика управленческого консультирования" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос.
Реферат.
Тезисы докладов.
Ответы на контрольные и дискуссионные вопросы.
Контроль знаний раздела учебной дисциплины.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

К экзамену по дисциплине "Теория и практика управленческого консультирования" необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале освоения дисциплины ознакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- РПД;
- перечнем знаний, умений, которыми обучающийся должен овладеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебниками, учебными пособиями, конспектом, методическими рекомендациями, а также электронными

ресурсами;

- перечнем вопросов и заданий к проведению экзамена.

Основные цели освоения дисциплины:

- получение теоретических знаний и практических навыков в области теории и практики управленческого консультирования;

- изучение теоретических основ управленческого консультирования, освоение категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм управленческого консультирования, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.

Основные задачи дисциплины:

- изучение теоретических и методических основ управленческого консультирования;

- закрепление и практическое применение теоретических знаний, используя метод обучения действием;

- обучение выявлению, описанию и разработке рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем;

- развитие навыков взаимодействия с клиентами;

- получение базовых знаний по основным компонентам теории и практики управленческого консультирования в увязке с проблематикой стратегического менеджмента и корпоративного управления;

- понимание круга вопросов диагностики состояния организации и организационных интервенций с целью повышения ее конкурентоспособности;

- получение навыков самостоятельной аналитической работы в обширном информационном поле рассматриваемой проблематики, навыков аналитических обобщений получаемых результатов и их презентации, подготовки и принятия управленческих решений в условиях неопределенности, и консультирования;

- введение в круг вопросов и деловых взаимоотношений, с которыми выпускникам в своей профессиональной карьере предстоит встретиться при работе;

- формирование навыков разработки и презентации консультационных проектов.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Теория и практика управленческого консультирования" проводится в соответствии с учебным планом.

В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем.

Обучение по дисциплине "Теория и практика управленческого консультирования" предполагает контактную форму работы (лекционные занятия, семинарские занятия) и самостоятельную работу обучающихся.