


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

УТВЕРЖДЕНО
Общим собранием научно-педагогических
работников и обучающихся
Инзенского филиала
от « 19 » мая 2021 г., протокол № 5/53
Председатель /Мидленко О.В./



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Управленческий консалтинг
Факультет	Инзенский филиал
Кафедра	Государственного управления и экономики (ГУиЭ)
Курс	4

Направление (специальность): 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(квалификация – бакалавр)

Направленность (профиль/специализация): «Государственная и муниципальная служба»

Форма обучения: очно-заочная

Дата введения в учебный процесс УлГУ: « 1 » _____ сентября _____ 2021 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 10/10 от 16.06.2022 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20 г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Алимбекова Фавия Бариевна	ГУиЭ	доцент, к.пед.н.

СОГЛАСОВАНО
Заведующий выпускающей кафедрой Киселева Ольга Владимировна
 _____ /Киселева О.В./ <small>Подпись</small> <small>ФИО</small>
« <u>19</u> » <u>мая</u> 20 <u>21</u> г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - подготовка специалиста, обладающего теоретическими знаниями о сущности, задачах, методах и способах управленческого консультирования, а также развитие профессиональных компетенций, необходимых для организации и проведения консультирования в области государственного и муниципального управления.

Задачи освоения дисциплины:

- изучить формы, методологию и организацию консультирования;
- сформировать теоретические, методические и практические знания по вопросам анализа проблем клиентов и выявления оптимальных путей их решения;
- изучить требования к образованию и опыту профессиональной деятельности консультанта;
- рассмотреть возможность использования внешних консультантов в системе ГМУ;
- получить навыки организации и проведения консультирования граждан по основным направлениям деятельности органов власти;
- выявить экономические факторы консультационной деятельности;
- выработать навыки по проведению практических исследований, анализа проблемных ситуаций, по разработке предложений и рекомендаций, повышающих эффективность управленческой деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Учебная дисциплина «Управленческий консалтинг» (ПК-2) входит в блок дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений, ООП бакалавриата ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и находится в логической и содержательно-методической связи с такими дисциплинами как: «Государственный и муниципальный аудит» (ПК-2), «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» (ПК-2), «Инструменты цифровой экономики» (ПК-2), «Регулирование цен и тарифов» (ПК-2), «Ценообразование» (ПК-2).

Для качественного освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:


- историю развития управленческого консультирования за рубежом и в России;
- особенности организации управленческого консультирования в разных странах;
- теоретические основы управленческого консультирования;
- задачи и методы управленческого консультирования;
- этапы реализации организационных решений;
- модели консультационной деятельности;
- возможности и ограничения консультирования;
- методы оценки результативности консультирования;
- особенности маркетинга управленческих услуг.

уметь:

- организовать и планировать процесс консультирования;
- проводить первичную и основную диагностику организации;
- анализировать проблемы организации;
- проводить внедрение разработок по совершенствованию деятельности организации.

владеть:

- технологией поиска и обработки требуемой информации;
- умением работать в локальных и глобальных сетях;
- навыками по проведению практических исследований, анализа проблемных ситуаций, по разработке предложений и рекомендаций, повышающих эффективность управленческой деятельности.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

«Управленческий консалтинг» является дисциплиной, предшествующей для таких дисциплин как: «Электронное правительство» (ПК-2), «Преддипломная практика» (ПК-2), «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена» (ПК-2).

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В совокупности с другими дисциплинами профессионального цикла ФГОС ВО по направлению ГМУ дисциплина «Управленческий консалтинг» обеспечивает инструментарием формирования следующих компетенций.

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-2 - способен оперативно разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, учитывать последствия его реализации, соблюдая установленные процедуры и используя современные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг	Знать: методы принятия решений, современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг; Уметь: использовать методы принятия решений и использовать современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг; Владеть: навыками принятия оптимальных управленческих решений, учитывая последствия его реализации, соблюдая установленные процедуры и используя современные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Учебная дисциплина ориентирована на исследование проблем управленческой деятельности в системе государственного и муниципального управления, а также эффективности внедрения стандартов менеджмента качества на государственной и муниципальной службе РФ.

Темы курса органически увязаны с особенностями организации управленческого консультирования в системе государственного и муниципального управления на современном этапе. Дисциплина способствует получению навыков самостоятельной работы, умений определять управленческие и организационные проблемы, используя статистические, математические и социологические методы исследования.


Изучение дисциплины «Управленческий консалтинг» открывает перспективы для успешного прохождения практики в органах государственного и местного самоуправления.

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4 зачётные единицы. Общая трудоёмкость дисциплины составляет 144 часов, вид промежуточной аттестации - экзамен.

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очно-заочная)	
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам
		9


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины			
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	30*	30*	
Аудиторные занятия:	30*	30*	
лекции	10*	10*	
семинары и практические занятия	20*	20*	
лабораторные работы, практикумы	-	-	
Самостоятельная работа	114	114	
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.	устный опрос, решение кейсов, реферат, тестирование	устный опрос, решение кейсов, реферат, тестирование	
Курсовая работа	-	-	
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен	экзамен	
Всего часов по дисциплине	144	144	

*Количество часов работы ППС с обучающимися в дистанционном формате с применением электронного обучения

4.3. Содержание дисциплины (модуля). Распределение часов по темам и видам учебной работы

Форма обучения очно-заочная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Теоретические основы управленческого консалтинга							
1. Консалтинговый сервис: предпосылки и современное состояние	13	1	1	-	-	11	устный опрос
2. Типология консультационных организаций	13	-	2	-	-	11	тестирование
3. Процесс консультирования и его модели	14	1	2	-	-	11	устный опрос
Раздел 2. Методология управленческого консалтинга							
4. Методы анализа и решения проблем в управленческом консалтинге	13	1	2	-	-	10	устный опрос
5. Инструментарий консультанта	13	1	2	-	-	10	решение кейсов
6. Особенности взаимодействия консультанта и клиента	13	1	2	-	-	10	решение кейсов
7. Оценка эффективности консалтинговой услуги	13	1	2	-	-	10	решение кейсов
Раздел 3. Специальные аспекты консультационной деятельности							
8. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг	13	1	1	-	-	11	решение кейсов
9. Имидж-консалтинг руководящего состава	13	1	2	-	2	10	решение кейсов
10. Внедрение изменений в организации и оценка результативности консультирования	13	1	2	-	-	10	решение кейсов

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет						Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины							
11. Организация консультирования граждан	13	1	2		-	10	решение кейсов
Контроль	-	-	-	-	-	-	реферат, экзамен
Всего	144	10	20	-	6	114	-

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе изучения данной дисциплины студенты знакомятся со следующими ключевыми вопросами.

Раздел 1. Теоретические основы управленческого консалтинга

Тема 1. Консалтинговый сервис: предпосылки и современное состояние

Эволюция становление консалтингового сервиса в России и за рубежом. Отличительные особенности и основные причины развития консалтингового сервиса в России.

Понятия «консалтинг» и «управленческий консалтинг». Система современного консалтинга. Приоритетные направления консультирования в России на современном этапе. Формы и виды консалтинговых услуг согласно Европейского справочника. Характерные признаки управленческого консультирования. Специфические отличия рынка консалтинговых услуг. Четыре группы участников рынка консалтинговых услуг в России.

Тема 2. Типология консультационных организаций

Типы консультационных организаций: крупные многофункциональные фирмы, средние и мелкие консультационные фирмы, организации, оказывающие услуги в специализированных областях, одиночные консультанты. Управление службой консультирования.

Профессиональные требования к консультантам. Содержание должностных обязанностей и квалификационных требований к консультантам. Личные качества, образование, практический опыт. Повышение квалификации консультантов. Овладение новыми областями деятельности. Мотивация труда и социальная защита консультантов.

Тема 3. Процесс консультирования и его модели

Понятие и содержание процесса консультирования. Три этапа консалтингового проекта. Пятифазная модель процесса консультирования.

Предварительный диагноз проблемы. Объем диагноза. Основные источники информации для предварительного диагностического исследования. Определение круга полномочий. Основные формы заключения контрактов и формирование проектов. Типология сотрудничества.

Цель диагноза. Принятие решений о сборе материала по проблеме. Выявление сильных и слабых сторон кадровой проблемы. Сущность проблемы, организационное и физическое местонахождение, абсолютная и относительная величина, временная перспектива.

Процесс внедрения решений и проектов. Тактика внедрения. Роль консультанта в фазе внедрения. Оценка проекта.


Раздел 2. Методология управленческого консалтинга

Тема 4. Методы анализа и решения проблем в управленческом консалтинге

Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг. Аутсорсинг. Всеобщее управление качеством. Концепция «Шесть сигм». Коучинг.

Тема 5. Инструментарий консультанта

Методы диагностики: опрос, беседа, наблюдение, интервью, анализ документов. Методы обработки информации: экспресс-анализ групповой работы, классификация данных, метод контент-анализа, метод графа проблем, метод оценки организационного развития. Формирование системы стимулирования и мотивации сотрудников на основе

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

«Рапид-метода». Методы решения проблем: экспертный и логический анализ. Методы реализации. Методы переноса результатов в реальные условия. Методы работы с клиентом.

Тема 6. Особенности взаимодействия консультанта и клиента

Поведенческие роли консультанта. Понятие «система клиента». Методы воздействия на «систему клиента». Психологические проблемы взаимоотношения «консультант-клиент». Профессиональная этика в консультационной деятельности. Этическая компетентность.

Тема 7. Оценка эффективности консалтинговой услуги

Оценка результатов консультирования. Оценка выгод, получаемых клиентом. Прямые результаты: количественные, качественные. Косвенные результаты. Оценка процесса консультирования. Матрица квалификации клиента и консультанта при оценке эффективности консалтинговых услуг. Интегральная оценка услуги. Оценка выгод, получаемых консультантом: рост профессионализма, качество разработок и рекомендаций, расширение рынка и объема услуг. Порядок разработки и представления отчетов. Промежуточные отчеты.

Раздел 3. Специальные аспекты консультационной деятельности

Тема 8. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг

Специфика маркетинга консалтинговых услуг. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге. Методы развития консультационной практики. Особенности маркетинговой работы с имеющимися клиентами. Методы привлечения новых клиентов.

Тема 9. Имидж-консалтинг руководящего состава

Пять основных целей мероприятий имиджмейкинга. Три категории объектов формирования имиджа. Основные каналы и методы воздействия. Психология имиджа.

Диагностика психофизических и деловых качеств. Анализ личных качеств руководителей. Психофизические качества: волевые данные, профессиональное восприятие, объемная и точная память, эмоциональная устойчивость, компетентность. Диагностика профессионально-организаторских черт.

Определение стиля руководства: директивный, консультативный, пассивный, смешанный стили руководства. Выявление оптимального стиля руководства в организации.

Тема 10. Внедрение изменений в организации и оценка результативности консультирования

Структура информационно-консалтинговых технологий организационных изменений. Основные направления проведения организационных изменений. Начало внедрения нововведения и его целевые установки. Этапы проведения изменения. Разделы ситуационного анализа. Темп и объем внедрения изменений. Управление внедрением нововведения. Организационно-деловые игры во внедрении изменений и нововведений. Стратегические параметры консультирования.


Тема 11. Организация консультирования граждан

Правовая основа обращений граждан. Виды обращений. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан. Организация работы по учёту обращений, сроки рассмотрения, организация хранения. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия органов власти и должностных лиц.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. Теоретические основы управленческого консалтинга

Тема 1. Консалтинговый сервис: предпосылки и современное состояние

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Форма проведения: выступление с докладом, мультимедийной презентацией.

Вопросы для обсуждения:


1. Понятие консалтинга
2. Этапы становления консалтинга за рубежом. «Золотой век» консалтинга
3. Классификация консалтинговых услуг по Европейскому справочнику-указателю
4. Тенденции и перспективы развития отечественного рынка консалтинговых услуг
5. Виды консультирования: экспертное, процессное, обучающее
6. Основные причины создания и продвижения консалтинга в нашей стране
7. Организационные формы управленческого консультирования
8. Внешнее и внутреннее управленческое консультирование
9. Факторы, оказывающие стимулирующее воздействие на современный рынок консалтинговых услуг
10. Негативные факторы, препятствующие развитию консалтинга в России
11. Отличительные особенности развития консалтингового сервиса в России и за рубежом
12. Структура современного консалтингового сервиса
13. Специфические черты рынка консалтинговых услуг
14. Классификация видов консультирования
15. Основные группы участников рынка консалтинговых услуг в России
16. Специфика управленческого консультирования корпоративной организации.
17. Работа в малых группах:
 - дать сравнительную характеристику российской и зарубежной нормативной базе консалтинга как вида деятельности
 - составить кроссворд по понятийному аппарату дисциплины
 - перечислить виды деловых услуг с краткой характеристикой каждой
 - описать задачи управленческого консультирования
 - перечислить причины создания и продвижения консалтинга в нашей стране
 - назвать факторы, оказывающие стимулирующее воздействие на современный рынок консалтинговых услуг
 - назвать негативные факторы, препятствующие развитию консалтинга в России
 - перечислить отличительные особенности развития консалтингового сервиса в России и за рубежом
 - охарактеризовать основные группы участников рынка консалтинговых услуг в России
 - описать специфику управленческого консультирования корпоративной организации

Тема 2. Типология консультационных организаций

Форма проведения: фронтальный письменный коллоквиум.

Вопросы коллоквиума:

1. Дайте определение нормативному консультированию
2. В чем заключается специфика ценностного консультирования?
3. Что решает проблемное консультирование?
4. Когда осуществляется консультирование по проекту?
5. Каковы преимущества консультирования по процессу?
6. Назовите основные компоненты структуры деловых услуг
7. Из каких компонентов состоит общее управленческое консультирование?
8. В чем особенности управленческого консультирования в области администрирования?
9. Какие вопросы решает управленческое консультирование в области финансового менеджмента?
10. На чем сосредоточено внимание при консультировании по управлению персоналом?
11. Какие направления консультирования затрагивает управленческое консультирование в области маркетинга?
12. Что является предметом консультирования в области производственного

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

менеджмента?

13. Что включают консультационные услуги в области информационных технологий?
14. Назовите самый динамично развивающийся рынок консалтинговых услуг в мире
15. Чем экспертное консультирование отличается от процессного?
16. В чем заключается специфика обучающего консультирования?
17. Как используется аутсорсинг в консалтинге?
18. Приведите типологию консалтинга, в основе которой лежит успешность и масштабы деятельности
19. Управление службой консультирования
20. Проблемы функционирования внутреннего управленческого консультанта
21. Групповое и индивидуальное консультирование: преимущества и недостатки
22. Какова динамика доходов консалтинговых компаний мира? Как меняется численность консультантов в мире в последние годы?
23. Дайте характеристику различным видам консалтинговых компаний: многопрофильные, специализированные, лидерские, партнерство, индивидуальные консультанты
24. Какие виды консультирования получили наибольшее распространение в России, в западных странах?
25. Какие виды услуг существуют сегодня в сфере бизнеса? Охарактеризуйте их
26. Назовите проблемы развития управленческого консалтинга в России
27. Охарактеризуйте основные признаки современного рынка консалтинговых услуг в России
28. Назовите основные консалтинговые международные и российские компании в РФ
29. Какова насыщенность рынка и структуры консалтинговых компаний в регионах России?

Структура ответа на вопросы коллоквиума:


- теоретическая часть (max 2 рукописных страницы);
- практическая часть (min 2 рукописных страницы), где приводится конкретная ситуация с анализом в соответствии с теоретической частью. Конкретная ситуация может быть взята как из официальных источников, так по результатам прохождения практики студента.

Тема 3. Процесс консультирования и его модели

Форма проведения: работа в малых группах.

Задания к семинарскому занятию:

1. Назовите основные стадии процесса консультирования
2. Дайте характеристику предпроектной стадии консалтингового процесса
3. Какие направления исследования включает проектная стадия консалтингового процесса?
4. В чем заключается послепроектная стадия консалтингового процесса?
5. Описать модели консультирования и особенности их применения в организациях
6. Перечислить ключевые проблемы, связанные с процессом консультирования
7. Кратко охарактеризовать содержание основных этапов процесса консультирования Алгоритм экспресс-диагностики и глубокого диагноза проблемы
8. Основное содержание аналитического этапа консультирования
9. Задачи программирующего этапа консультирования
10. Назвать наиболее эффективные процедуры по осуществлению контроля за процессом управленческого консультирования
11. Работа в малых группах: перечислите ключевые проблемы:
 - на этапе проведения организационной диагностики;
 - на этапе внедрения разработанных консалтинговых рекомендаций;
 - на этапе завершения консалтинговых услуг

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Раздел 2. Методология управленческого консалтинга

Тема 4. Методы анализа и решения проблем в управленческом консалтинге

Форма проведения: фронтальный письменный коллоквиум.

Вопросы коллоквиума:

1. В чем сущность реинжиниринга бизнес-процессов?
2. Какие есть методы контрольного сравнения?
3. Выделите основные принципы концепции бенчмаркинга.
4. Дайте характеристику SWOT- анализу.
5. Поясните суть аутсорсинга. Какие формы аутсорсинга вы знаете?
6. Выделите основные элементы концепции всеобщего управления качеством.
7. Опишите основные принципы концепции «Шесть сигм».
8. В чем суть коучинга?
9. Назовите основные формы проведения коучинга.
10. В чем различия между коучингом и психотерапией?

Структура ответа на вопросы коллоквиума:

- теоретическая часть (max 2 рукописных страницы);
- практическая часть (min 2 рукописных страницы), где приводится конкретная ситуация с анализом в соответствии с теоретической частью. Конкретная ситуация может быть взята как из официальных источников, так по результатам прохождения практики студента.

Тема 5. Инструментарий консультанта

Форма проведения: работа в малых группах.

Задания к семинарскому занятию:


1. Приведите классификации методов консультирования
2. Каковы особенности классификации методов по изменениям исследуемого объекта?
3. Каково основное содержание классификации методов по срокам действия социальных технологий?
4. Приведите классификацию методов консультирования по условиям их применения
5. Назовите методы консультирования, направленные на решение управленческих проблем
6. На чем основан реинжиниринг как метод совершенствования управления организацией?
7. Назовите этапы технологии консультационной деятельности
8. В чем выгода формирования фондов методов консультирования?
9. Что является основой формирования качества консультационных услуг?
10. В чем заключаются критерии результативности консультационной работы?
11. В чем заключаются выгоды, получаемые клиентом?
12. Какие направления оценки результатов консультирования Вам известны?
13. В чем заключается оценка стиля консультирования?
14. Каким клиентам лучше предоставлять отчет с большим количеством графического материала?
15. Каким клиентам лучше предоставлять отчет в устной форме?
16. Какова структура отчета?
17. Какие можно предложить варианты предоставления отчета?

Выполнение практического задания в малых группах:

1. Решить тестовые задания;
2. Составить SWOT-анализ в одной из сфер деятельности органов государственной или муниципальной власти Ульяновской области.

Тема 6. Особенности взаимодействия консультанта и клиента

Форма проведения: работа в малых группах.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Задания к семинарскому занятию:

1. Какие требования предъявляются к профессии консультантов?
2. Каковы недостатки и преимущества консультантов-специалистов?
3. Выделите достоинства и недостатки консультантов-универсалов
4. Дайте характеристику «системе клиента»
5. Охарактеризуйте роль консультанта и клиента в управленческом консультировании
6. Назовите проблемы и принципы взаимоотношения «консультант - клиент» в рамках современного консалтинга.
7. Перечислите основные профессиональные объединения консультантов
8. Назовите основные принципы Кодекса поведения ФЕАКО
9. Какие международные объединения консультантов существуют?
10. Назовите основные объединения профессиональных консультантов в России
12. Как отличить «хорошего» консультанта от «плохого» (по Д.Майстеру)?
13. Факторы, влияющие на отношения «клиент- консультант»
14. Особенности консультационных процессов в клиент-консультантских отношениях
15. Этические проблемы управленческого консультирования

Выполнение практического задания в малых группах:

1. Защита проекта-презентации по теме: «Компетенции консультанта»;
2. Защита проекта-презентации по теме: «Типы консультантов и причины обращений к ним»;
3. Защита проекта-презентации по теме: «Выгоды от привлечения консультанта».

Тема 7. Оценка эффективности консалтинговой услуги

Форма проведения: работа в малых группах.

Задания к семинарскому занятию:

1. Прямые и косвенные результаты консультирования
2. Различия в оценочных показателях выгод, получаемых клиентом и выгод, получаемых консультантом
3. Содержание оценки процесса консультирования
4. Порядок разработки и представления отчетов
5. Основные отличительные признаки результативности и эффективности оказываемой услуги
6. Сущность прямых и косвенных результатов консалтинговой услуги
7. Показатели, используемые для оценки эффективности консультационных услуг
8. Характеристика интегрального подхода при оценке эффективности.

Выполнение практического задания в малых группах:

1. Дайте сравнительную оценку форм вознаграждения консультантов, выделите их преимущества и недостатки использования в современных российских условиях
2. Определите возможные социально-экономические результаты от успешной деятельности консультантов
3. Составьте таблицу «Система количественных и качественных показателей оценки эффективности работы консультантов»


Раздел 3. Специальные аспекты консультационной деятельности

Тема 8. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг

Форма проведения: выступление с докладом, мультимедийной презентацией.

Вопросы для обсуждения:

1. Специфические признаки и свойства консалтинговых услуг в сфере маркетинга
2. Характеристика маркетолога в реальном секторе и в сфере маркетинговых услуг
3. Структура департамента консалтинговой фирмы по работе с клиентами
4. Программа развития консультационной практики
5. Особенности маркетинговой работы с имеющимися клиентами

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

6. Характеристика методов привлечения консультантом новых клиентов
7. Маркетинговые мероприятия в системе управленческого консалтинга
8. Отличие первичных маркетинговых тактик от вторичных тактик
9. Торговая марка маркетинговой компании и ее специфика

Тема 9. Имидж-консалтинг руководящего состава

Форма проведения: работа в малых группах.

Задания к семинарскому занятию:

1. Консультирование руководителей: методы, направления, особенности
2. Диагностика психофизических и деловых качеств. Выявление оптимального стиля руководства в организации
3. Цели и задачи имиджмейкинга
4. Этапы процесса формирования имиджа
5. Приемы (методы) по формированию имиджа в зависимости от категории объекта.
6. Помощь психологов команде имиджмейкеров в решении профессиональных задач
7. Специфические средства коммуникации при формировании имиджа
8. Категории объектов формирования имиджа
9. Ключевые направления трансактного анализа
10. Сущность и содержание основных ролей менеджера по антикризисному управлению
11. Помощь консультанта руководителям при принятии решений в сфере управления персоналом

Выполнение практического задания в малых группах:

1. Разработать имиджевый план виртуальной корпоративной организации, собирать необходимую информацию для потенциальных инвесторов, познакомиться с опытом ведущих корпоративных организаций, являющихся потенциальными конкурентами виртуальной организации, оценить конкурентоспособность корпорации на российском рынке и на мировом.

Тема 10. Внедрение изменений в организации и оценка результативности консультирования


Форма проведения: работа в малых группах.

Задания к семинарскому занятию:

1. Сущность и содержание основных ролей менеджера по антикризисному управлению.
2. Основные проблемы взаимодействия внутреннего и внешнего консультантов при осуществлении инновационной деятельности
3. Основные ограничения консалтинговой помощи при осуществлении инновационной деятельности
4. Социально-психологические трудности внедрения изменений в организацию
5. Особенность услуги «консультирование организационных изменений»
6. Ключевые подходы, используя которые, можно привести организацию к положительным изменениям
7. Этапы внедрения изменений в организацию
8. Технология проведения анализа и оценки конкурентных преимуществ. Параметры консультирования, которые необходимо учитывать при разработке стратегии
9. Основные блоки ситуационного анализа
10. Понятие стратегии в консалтинге
11. Назовите несколько вариантов выбора стратегии, с которыми сталкиваются консультанты при ее определении.
12. Решение кейсов - задание 1 в ФОС.

Тема 11. Организация консультирования граждан

Форма проведения: выступление с докладом, мультимедийной презентацией.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Вопросы для обсуждения:

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: сфера действия, принципы работы с обращениями граждан, организационно-правовой механизм работы с обращениями граждан. Подзаконные правовые акты: положения, порядки, инструкции, административные регламенты
2. Правовое регулирование обращений граждан с информационными запросами
3. Работа с обращениями граждан и вопросы оборота и защиты персональных данных. Ответственность за нарушения в сфере работы с обращениями граждан
4. Деятельность уполномоченных по правам человека в Российской Федерации
5. Российская общественная инициатива
6. Процедура рассмотрения обращений граждан
7. Организация и проведение личного приёма
8. Понятие запроса социально-правового характера. Виды запросов социально-правового характера
9. Порядок исполнения запросов социально-правового характера
10. Требования к письменному обращению. Порядок регистрации, учет устных и письменных обращений граждан
11. Порядок обращения граждан в Администрацию Президента, в Аппарат Правительства РФ и процедура рассмотрения документов
12. Инструкция по работе с документами, обращениями граждан в Совете Федерации и Федерального Собрания РФ, в Управлении документационного обеспечения (УДО) Государственной Думы РФ
13. Работа с обращениями граждан в министерствах и их структурных подразделениях
14. Практика рассмотрения обращений в органах представительной и исполнительной власти субъектов РФ.

Выполнение практического задания в малых группах:

1. Составить схему исполнения социально-правового запроса
2. Провести анализ отраслевого законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан в Российской армии, в МЧС, в органах прокуратуры и т.д.
3. Подготовить аналитический отчет о работе с социально-правовыми запросами» (по установленной форме)
4. Решение кейсов - задание 2-4 в ФОС.


7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работ не предусмотрен УП.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Слушатели самостоятельно проводят исследования и выполняют рефераты по вопросам внедрения управленческого консалтинга в систему государственного и муниципального управления. Реферат предполагают раскрытие теоретических вопросов, а также изучение и анализ статистических данных по проблемам управленческого консультирования на современном этапе, либо анализ экспертных оценок по применению и использованию основных моделей управленческого консалтинга в системе публичной власти.

Объем реферата не может превышать 30 машинописных страниц формата А4, шрифт Times New Roman шрифт 14, межстрочный интервал 1,5. Реферат содержит титульный лист с указанием темы и его автора, содержание, текст, список используемой литературы. Структура текста реферата должна быть приблизительно следующая: раскрывается актуальность вопроса, высказываются имеющиеся различные подходы к изучению вопроса, проводится анализ практики и выявляются проблемы, приводятся рекомендации по решению выявленных проблем, в заключении излагаются основные

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		


ВЫВОДЫ.

Тематика написания реферата по курсу «Управленческий консалтинг»:

1. Основные категории в управленческом консалтинге
2. История развития управленческого консультирования
3. Понятие и предмет управленческого консультирования
4. Принципы управленческого консалтинга
5. Типы и виды консалтинговых услуг
6. Подходы к управленческому консультированию
7. Субъекты и объекты управленческого консалтинга, выбор консультант
8. Внешние и внутренние консультанты
9. Организационные формы управленческого консалтинга
10. Методы управленческого консультирования
11. Процесс управленческого консультирования
12. Анализ проблем клиентской организации
13. Принятие решения о приглашении консультантов и подготовка к консультированию
14. Формы соглашений между клиентом и консультантом и содержание контракта
15. Модели управленческого консультирования
16. Техническое задание субъекту управленческого консалтинга
17. Проектный и послепроектный этапы управленческого консультирования
18. Контроль реализации консультационного проекта
19. Оценка результата в управленческом консалтинге
20. Ценообразование на консультационные услуги.
21. Современное состояние рынка управленческого консалтинга в России и перспективы его развития

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Понятия «консалтинг» и «управленческий консалтинг»: сущность, соотношение
2. Сущность консалтинга как элемента инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса
3. Основные направления управленческого консалтинга: стратегический, операционный, организационный, подбор персонала высшего управленческого звена, ИТ-консалтинг
4. Соотношение управленческого консалтинга и профессиональных услуг по экономике и управлению (аудит, бухгалтерское, юридическое обслуживание и т. д.)
5. Виды консультационной деятельности: экспертное, процессное, обучающее
6. Виды консультантов: внешние, внутренние. Их достоинства и недостатки
7. Виды консультационных организаций: многопрофильные, специализированные, лидерские, партнерство, индивидуальные консультанты. Их особенности
8. Классификация консалтинговых услуг и их специфика
9. Качество консалтинговых услуг, факторы его определяющие
10. Особенности ценообразования на консалтинговые услуги. Формы оплаты консалтинговых услуг
 11. Сущность консалтингового процесса. Стадии процесса консультирования
 12. Предпроектная стадия консалтингового процесса
 13. Проектная стадия консалтингового процесса
 14. Послепроектная стадия консалтингового процесса
 15. Реинжиниринг бизнес-процессов как метод анализа и решения проблем в управленческом консалтинге. Его преимущества и недостатки
 16. Сущность и основные принципы бенчмаркинга как метода анализа и решения проблем в управленческом консалтинге
 17. Аутсорсинг как метод анализа и решения проблем в управленческом консалтинге. Его

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

виды, преимущества, недостатки

18. Концепция всеобщего управления качеством: ее элементы

19. Концепция «Шесть сигм»: основные принципы, задачи

20. Коучинг как метод анализа и решения проблем в управленческом консалтинге

21. Особенности взаимодействия: «консультант-клиент». Суть истинных отношений сотрудничества

22. Поведенческие роли консультанта: консультант по ресурсам, консультант по процессу и т.д.

23. Методы воздействия на «систему клиента»

24. Психологические проблемы взаимоотношения «консультант-клиент»

25. Личностные качества консультанта. «Сгорание». Методы предотвращения «сгорания»

26. Специфика маркетинга консалтинговых услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость

27. Программа развития консультационной практики, ее стадии: вещание, ухаживание, сверхудовлетворение, выращивание отношений с клиентом, выслушивание

28. Особенности маркетинговой работы с имеющимися клиентами

29. Методы привлечения консультантом новых клиентов

30. Развитие и направления консалтинга в сфере информационных технологий в России

31. Сущность «управления знаниями». Роль консультанта при внедрении системы управления знаниями на предприятии

32. Специфика консалтинга в сфере малого бизнеса. Франчайзинг как способ организации и развития малого бизнеса


33. Методы оценки эффективности консалтинговой услуги и их специфические особенности

34. Прямые и косвенные результаты при оценке консалтинговой услуги. Количественные и качественные показатели эффективности консалтинговой услуги

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Форма обучения очно-заочная

Наименование разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Раздел 1. Теоретические основы управленческого консалтинга			
1. Консалтинговый сервис: предпосылки и современное состояние	проработка учебного материала	11	устный опрос
2. Типология консультационных организаций	решение тестов	11	проверка теста
3. Процесс консультирования и его модели	проработка учебного материала	11	устный опрос
Раздел 2. Методология управленческого консалтинга			
4. Методы анализа и решения проблем в управленческом консалтинге	проработка учебного материала	10	устный опрос
5. Инструментарий консультанта	решение кейсов	10	проверка решения кейсов
6. Особенности взаимодействия консультанта и клиента	решение кейсов	10	проверка решения кейсов
7. Оценка эффективности консалтинговой услуги	решение кейсов	10	проверка решения кейсов
Раздел 3. Специальные аспекты консультационной деятельности			

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет			Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины				
8. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг	решение кейсов	11	проверка теста	
9. Имидж-консалтинг руководящего состава	решение кейсов	10	проверка кейсов	решения
10. Внедрение изменений в организации и оценка результативности консультирования	решение кейсов	10	проверка кейсов	решения
11. Организация консультирования граждан	решение кейсов	10	проверка кейсов	решения
Контроль	написание реферата, подготовка к сдаче экзамена	-	проверка реферата, экзамен	

Эффективность лекционных и практических занятий по курсу «Управленческий консалтинг» зависит от качества самостоятельной работы студентов. При подготовке к занятиям студенту полезно:

- изучить теоретический материал по данной теме (конспект занятия);
- ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем;
- выполнить задания, предложенные преподавателем к занятию;
- составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;
- заниматься самостоятельным поиском дополнительной литературы по изучаемой теме.


Самостоятельная работа призвана закрепить и активизировать теоретические знания и практические навыки, полученные студентами на лекциях и лабораторных занятиях. Часть времени, отведенного на самостоятельную работу, должна использоваться на подготовку к аудиторным занятиям, другая часть - на осмысление результатов семинарских занятий.

При организации практических занятий используются: разбор конкретных ситуаций (кейсы), выполнение практических работ в малых группах, тестирование, подготовка реферата.

Для лучшего усвоения положений дисциплины студенты должны:

- постоянно и систематически с использованием рекомендованной литературы и электронных источников информации закреплять знания, полученные на лекциях;
- находить решения проблемных вопросов, поставленных преподавателем в ходе лекций, семинарских занятий;
- регулярно и своевременно изучать материал, выданный преподавателем на самостоятельную проработку;
- регулярно отслеживать и использовать информацию, найденную на специализированных сайтах.

Самостоятельная работа студентов строится на основе использования дистанционных технологий обучения, при котором образовательные ресурсы разрабатываются на базе множества разнообразных средств: печатные материалы, электронные лекции, электронные журналы, удаленный доступ к программным средствам.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная литература:

1. Забродин, В.Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход: учебное пособие для вузов/ В.Ю.Забродин. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 130 с. - (Высшее образование) – ISBN 978-5-534-10127-0. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/453411>

дополнительная литература:

1. Лебедева, Л.В. Организационное консультирование: учебное пособие для вузов/ Л.В.Лебедева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 162 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00009-2. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/453486>

учебно-методическая литература:

1. Морозова Т.В. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управленческий консалтинг» для студентов бакалавриата по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» всех форм обучения/ Т.В.Морозова; УлГУ, ИЭиБ, Каф. эконом.анализа и гос.управления. - Ульяновск: УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 324 КБ). - Текст: электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/4019>


Согласовано:

ГЛАВ. БИБЛИОТЕКАРЬ,
Должность сотрудника научной библиотеки

Голосова М.И.
ФИО

1/10/20
подпись

дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещение для самостоятельной работы оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе, указывается в соответствии со сведениями о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса, размещёнными на официальном сайте УлГУ в разделе «Сведения об образовательной организации».

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ


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

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


Разработчик: доцент кафедры ГУиЭ




Алимбекова Ф.Б.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п.п. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п 11. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением отдельного Приложения № 1	Киселева О.В.		16.06.2022
2				

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

5. SMART Imagebase : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал. - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». - URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

СОГЛАСОВАНО:

зам. нач. УИТиТ
Должность сотрудника УИТиТ

Ключкова В.В.
ФИО

[Подпись]
подпись

03.06.2022
дата