



Основи управлінського консультування та ділова кореспонденція

II семестр 2020 -2021 н.р. курс силабус

освітній рівень другий (магістр)

галузь знань 07 Управління та адміністрування

спеціальність 073 Менеджмент

освітня програма:

- бізнес – адміністрування

Лекції та практики: за розкладом- <http://rasp.kart.edu.ua/>

Команда викладачів:

Лектор: Мирошніченко Юлія Володимирівна
Контакти: yuliamiroshnichenko155@gmail.com
Години прийому та консультацій: 13.00-14.00 среда, п'ятниця

Управлінське консультування є особливою сферою послуг і складовою частиною інфраструктури ринкової економіки. Це важлива професійна діяльність, що допомагає керівникам аналізувати і вирішувати практичні завдання, пов'язані не тільки зі станом, але і стратегічним розвитком підприємства, а також переймати новітні досягнення вітчизняного і зарубіжного походження. Розвиток і зростання управлінського консультування в Україні свідчить про важливість і необхідність підготовки фахівців вищої кваліфікації для надання професійних послуг у цій сфері.

Становлення та розвиток ринку консалтингових послуг в Україні пов'язані із започаткуванням підприємництва та роздержавленням власності. Виникла потреба у створенні методичної бази приватизаційних заходів на підприємствах та обґрунтуванні безлічі бізнес-планів з метою отримання інвестиційних коштів. Спочатку задоволення попиту на ці послуги взяли на себе консультаційні підрозділи банків та організацій, що отримали право консультувати з питань приватизації. Однак зі збільшенням попиту на консалтингові послуги в Україні виникла потреба відповідної професіоналізації консалтингу. Сьогоднішні вітчизняні менеджери чітко усвідомлюють необхідність такого консультування, при якому консультант здійснює не лише локальне виправлення вузьких проблем, а й поглиблено вивчаючи специфіку клієнтської організації, займається комплексними питаннями стратегічного розвитку конкретного підприємства, корпорації, бізнесу.

Курс має на меті сформувати та розвинути наступні компетентності студентів:

1. Ціннісно-смыслову компетентність (формування у студентів систематизованого комплексу знань про теоретичні основи, завдання та методи управлінського консультування, необхідних для практичного консультування);

2. Загальнокультурну компетентність (розуміння культурних, історичних та регіональних особливостей, що склалися в Україні та за її межами в області застосування консалтингових послуг на підприємствах різної форми власності);

3. Навчально-пізнавальну компетентність (знання можливостей та обмежень консультування як виду професійної діяльності, процедуру пошуку та вибору консультаційної організації, методи оцінки результативності консультування);

4. Інформаційну компетентність (розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації в області застосування консультаційної діяльності);

5. Комунікативну компетентність (розвиток у студента навичок роботи в команді шляхом реалізації групових проектів в області формування умов консультаційних кейсів, використання на практиці рекомендації консультантів, аналіз шляхів становлення та розвитку національного ринку консультаційних послуг, використання нормативно-правової та технічної документації, науково-методичної літератури та застосування отриманих знань на практиці);

6. Компетентність особистісного самовдосконалення (елементи фізичного, духовного й інтелектуального саморозвитку, емоційної саморегуляції та самопідтримки; підтримка постійної жаги до самовдосконалення та самопізнання, шляхом використовування набутих знань з питань організації та здійснення управлінського консультування, які є необхідними для вірної орієнтації в питаннях надання консультаційних послуг, підбору консалтингових організацій та укладення консультаційних угод).

Чому Вас має зацікавити поглиблене вивчення цього курсу?

Якщо вас цікавить оволодіння методами діагностики проблем підприємства і способами залучення потенційних внутрішніх і зовнішніх ресурсів до процесів змін, набуття умінь консультування з управління та організаційного розвитку, ви хочете дізнатися про принципи організації консультаційних послуг, технології консультування, особливості ринкових важелів для розвитку інтелектуального бізнесу в Україні., тоді вам просто обов'язково варто йти на цей курс!

Від здобувачів очікується: базове розуміння менеджменту, а також обізнаність в питаннях організаційної поведінки.

Команда наших викладачів будуть готові надати будь-яку допомогу з деяких найбільш складних аспектів курсу по електронній пошті, по вайберу і особисто - у робочий час.

Огляд курсу

Цей курс, який вивчається з лютого по травень, дає студентам глибоке розуміння про стан, проблеми та перспективи ефективного використання послуг професійних консультантів та практичні рекомендації з питань організації та здійснення управлінського консультування.

Денна форма навчання:

Кількість кредитів ECTS – 3.

Лекції – 15 годин.

Практики – 15 годин.

Самостійна робота – 60 годин.

Курс складається з однієї лекції і одного практичного заняття раз у два тижні. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії та розробки методичного інструментарію консультанта. В рамках курсу можливі лекції запрошених роботодавців.

Теми курсу



Основи управлінського консультування та ділова кореспонденція/ схема курсу

Поміркуй	Лекції	Виконай
	Запрошені лектори	
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Індивідуальні консультації	
	Залік	

Практичні заняття курсу передбачають виконання групових ситуаційних завдань (групи від 3-х до 5 осіб) та презентацію власних розрахунків в кінці курсу щодо обґрунтування основних напрямків розвитку організації, які забезпечать підвищення ефективності бізнесу. Виконання завдання супроводжується заглибленням у суміжні

дисципліни, що доповнюють теми, та формує у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

Ресурси курсу

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.ua>), включаючи навчальний план, лекційні матеріали, презентації, завдання та правила оцінювання курсу).

Додатковий матеріал та посилання на електронні ресурси доступні на сайті Університету у розділі «дистанційне навчання» поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати під час підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

Приклади питань для обговорення доступні на слайдах відповідних презентацій. Ось деякі з них:

- 1) Основні методологічні підходи і стадії консультаційного процесу;
- 2) Якість, результативність і ефективність консультування;
- 3) Інформаційні технології – сфера діяльності управлінського консалтингу;
- 4) Консультування з питань управління виробництвом.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

1. <http://metod.kart.edu.ua/>
2. <http://www.nbu.gov.ua>
3. http://management.com.ua/consulting/consoo_6.html
4. <http://www.innovation-consulting.com.ua/>
5. <http://www.expert.ua>

Лекції та практичні заняття

Список основних лекцій курсу наведений нижче. Пильуйте за змінами у розкладі.

Тижні	Кільк. год.	Тема лекції	Кільк. год.	Тема практичних занять
21	2	1. Консультаційна діяльність: види й особливості консультаційних послуг Значення та зміст курсу. Виникнення та розвиток консультування як бізнесу знань. Особливості ринку консультаційних послуг	2	Процес управлінського консультування. Основні етапи та характеристики
23	2	2. Основні методологічні підходи і стадії консультаційного процесу Основні етапи консультаційного процесу, завдання консультанту на кожному етапі. Експертне, процесне та навчальне консультування. Технічне завдання консультанту	2	Сутність і зміст консультування як виду професійної діяльності

		3. Класифікація методів і характеристика технологій консультування	Методичний інструментарій консультанта
25	2	Класифікація методів консультування. Методичний інструментарій. Консультаційні методи рішення управлінських проблем	2
		4. Управління консалтинговою фірмою: структура, організація праці і професійна етика консультантів	Суб'єкти консультаційного процесу, їх взаємодія
27	2	Організація діяльності консультуючих фірм. Структура управління консультаційною фірмою. Кадрове забезпечення діяльності консалтингових фірм	2
Модульний контроль знань			
		5. Консультаційні послуги з питань фінансової діяльності	Функціональне консультування
29	2	Консультування з питань фінансових ринків та аналізу капіталовкладень. Управління фінансовою діяльністю в умовах інфляції. Інвестиційне консультування	2
		6. Інформаційні технології – сфера діяльності управлінського консалтингу	Управлінське консультування в малому бізнесі
31	2	Особливості IT-консалтингу в сучасних умовах. Консультування з питань аналізу та обробки управлінської інформації. Перспективи впровадження інформаційних технологій в управлінні сучасним бізнесом	2
		7. Методи ціноутворення і форми оплати праці консультантів	Консалтинг як елемент підтримки бізнесу
33	2	Методи ціноутворення на консультаційні послуги. Форми оплати праці консультанта	2
		8. Стан українського ринку консультаційних послуг	Оцінка результатів консультування
35	1	Формування ринку консультаційних послуг в Україні. Сучасний стан і перспективи розвитку ринку консалтингу в Україні	1
Модульний контроль знань			
Залік			

Правила оцінювання

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3) та шкали ECTS (A, B, C, D, E).

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	Добре – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	Задовільно - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	Незадовільно – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	Незадовільно - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

Завдання на самостійну роботу:

- Студентам пропонується обрати один з запропонованих варіантів завдання для власного виконання впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**. За вчасне та частково вірне виконання – від 15 до 20 балів. За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання завдання складає 50% на перший модульний контроль і 100% на другий модульний контроль. Перебіг поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.
- Студенти мають прорецензувати одну роботу іншого студента або групи впродовж семестру очно та висловити свої критичні зауваження.
-

	Теми завдання
1	Типові правила поведінки клієнта і консультанта при виконанні консалтингового проекту. Вимоги до консультанта.
2	Кодекс етики Асоціації фірм з управлінського консультування у США.
3	Безкоштовні та платні консалтингові послуги. Визначення ціни консалтингових послуг.
4	Навчання консультантів у консалтингових компаніях. Організаційна культура в консалтингових компаніях.
5	Життєвий цикл і етапи консалтингового проекту. Підготовчий етап консалтингового проекту.
6	Розрахунок ставки гонорару консультанта.

Відвідування лекцій:

Бали за цю складову нараховуються взагалі, якщо студент не відвідував більш 50% лекційних занять у модулі без поважних причин. За відвідування кожної лекції нараховується 1 бал. **Максимальна сума становить 10 балів.**

Ступінь залученості:

Мета участі в курсі – залучити вас до дискусії, розширити можливості навчання для себе та своїх однолітків та дати вам ще один спосіб перевірити свої погляди на питання застосування знань в практичній консалтинговій діяльності. Участь буде оцінюватися на основі кількості та вірності ваших відповідей. Питання, хоча й заохочуються, однак не оцінюються в цьому блоці. Ми намагаємося надати всім студентам рівні та справедливі можливості для підвищення власною залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

Практичні заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). Ступінь залученості визначається участю у роботі дискусійного клубу з питань організації та здійснення управлінського консультування. **Максимальна сума становить 15 балів.**

Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (20 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 2 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

Залік:

- Студент отримує залік за результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 (до 60 балів поточного контролю та до 40 балів тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає заліковий бал. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх на заліку, відповівши на питання викладача (Додаток 1).

Очікувані результати навчання

За результатами вивчення даної дисципліни у студентів формується систематизований комплекс знань для здійснення консультаційної діяльності; аналізу пропозицій консультантів; формування умов консультаційних кейсів; встановлення необхідних консультант-клієнтських відносин; використання на практиці рекомендацій консультантів; аналізу шляхів становлення та розвитку національного ринку консультаційних послуг; використання нормативно-правової та технічної документації, науково-методичної літератури та застосування отриманих знань на практиці.

Також, вивчення цієї дисципліни допоможе Вам, майбутнім фахівцям з менеджменту, сформулювати власну думку щодо управлінського консультування та його значення для ефективного управління підприємством, організацією, бізнесом за допомогою професійних консультаційних фірм або окремих консультантів з питань стратегічного та стійкого розвитку економіки нашої держави.

Команда викладачів:

Мирошниченко Юлія Володимирівна (<http://kart.edu.ua/kafe-ekbiupt-ua/kolectuv-kafedru-ekbiupt-ua/myroshnychenkoyuv-ua>) – лектор з питань організації виробництва на

підприємствах залізничного транспорту в УкрДУЗТ. Отримала ступінь к.е.н. за спеціальністю 08.00.03 – «Економіка та управління національним господарством» в УкрДУЗТ у 2011 році. Напрямки наукової діяльності: соціальна політика держави в пасажирських перевезеннях на залізничному транспорті; шляхи підвищення конкурентоспроможності пасажирських залізничних перевезень; стратегічний розвиток підприємств залізничного транспорту; макроекономічна нестабільність та її наслідки для економіки країни; економіка праці та соціально – трудові відносини; кадрова політика на підприємствах.

Кодекс академічної доброчесності

Порушення Кодексу академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням:

<http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua>

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на іспитах та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у звітах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, необхідно зазначити ступінь їх залученості до роботи.

Інтеграція студентів із обмеженими можливостями

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.

Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/>

Додаток 1

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ДІЛОВА КОРЕСПОНДЕНЦІЯ

1. Визначення поняття "управлінське консультування".
2. Відмінні риси консультанта від менеджера.
3. Класифікація управлінського консультування.
4. Види ділових послуг.
5. Поняття клієнта консалтингових організацій.
6. Предмет управлінського консультування.
7. Асоціації управлінських консультантів.
8. Принципи взаємодії консультанта й клієнта.
9. Основні типи консалтингових організацій.
10. Учасники процесу консультування.
11. Форми надання послуг консультантами.
12. Основні типи консультаційних договорів.
13. Методи консультування.
14. Формування ціни на консультаційні послуги.
15. Етапи підготовки в управлінському консультуванні.
16. Предмет консультування.
17. Принципи управлінського консультування.
18. Основні принципи обігу консультанта в процесі взаємодії із клієнтом.
19. Методи консультування за принципом виділення їхніх груп по етапах консультаційного процесу.
20. Основні форми встановлення цін на консультаційні послуги.
21. Переваги та недоліки внутрішніх консультантів.
22. Класифікація управлінського консультування.
23. Фактори впливу на вибір методу вивчення робочого часу.
24. Переваги та недоліки зовнішніх консультантів.
25. Експертне консультування.
26. Методика управлінського консультування за критерієм інвестицій.
27. Етапи розвитку управлінського консультування.
28. Методи управлінського консультування.
29. Навчальне консультування.
30. Типи управлінського консультування залежно від особистих ознак.
31. Основні типи консультаційних договорів.
32. Підходи до управлінського консультування.
33. Етапи підготовки в управлінському консультуванні.
34. Метод моментних спостережень.
35. Поняття навчального консультування.
36. Основні принципи обігу консультанта в процесі взаємодії із клієнтом.
37. Етапи діагностики в управлінському консультуванні.
38. Професійний підхід до управлінського консультування.
39. Принципи взаємодії консультанта й клієнта.
40. Внутрішнє й зовнішнє консультування.
41. Етапи планування дій в управлінському консультуванні.
42. Стадії й етапи управлінського консультування.
43. Експертне консультування.
44. Контроль у процесі управлінського консультування.
45. Оформлення результатів роботи консультанта.

46. Способи оцінки результатів управлінського консультування.
47. Поняття "управлінське консультування".
48. Економічний ефект від роботи консультанта.
49. Підходи до управлінського консультування.
50. Стадії й етапи управлінського консультування.
51. Види ділових послуг.
52. Консультаційна послуга.
53. Менеджмент-консалтинг.
54. Професійний підхід до управлінського консультування.
55. Характерні риси управлінського консультування.
56. Роль клієнта в управлінському консультуванні.
57. Забезпечення професіоналізму в управлінському консультуванні.
58. Методи консультування за принципом виділення їх груп за етапами консультаційного процесу.
59. Роль консультанта в управлінському консультуванні.
60. Сучасний етап розвитку управлінського консультування та його особливості.