

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут неперервної освіти



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної роботи

А.Гудманян

"16" "10" 2018 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Управлінський консалтинг»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність: 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма: «Психологія бізнесу»

Курс – 1 Семестр – 1, 2 Диференційований залік – 2 семестр

Лекції – 6 (2; 4)

Практичні заняття – 6 (-; 6)

Самостійна робота – 108 (28; 80)

Усього (годин/кредитів ECTS) – 120/4,0

Контрольна робота - 2 семестр

Індекс РМ – 12- 053/18 – 3.2.4

СМЯ НАУ РП НН ІНО 12.01.11-01-2018

Скочко



Система менеджменту якості.
Робоча програма
навчальної дисципліни
«Управлінський консалтинг»

Шифр
документа

СМЯ НАУ
РП НН ІНО 12.01.11-01-
2018

Стор.2 із 15

Робочу програму навчальної дисципліни «Управлінський консалтинг» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Психологія бізнесу» та робочого навчального плану № РМ-12-053/18 підготовки фахівців освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 053 «Психологія» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробила:
доцент кафедри авіаційної психології

 О.Сечейко

Робоча програма обговорена та схвалена на засіданні випускової кафедри авіаційної психології, протокол № 8 від "31" 08, 2018 р.

Завідувач кафедри  Л.Помиткіна

Робоча програма обговорена та схвалена на засіданні науково-методично-редакційної ради Навчально-наукового інституту неперервної освіти, протокол № 7 від "16" 10, 2018 р.

Голова НМРР  Н. Муранова

УЗГОДЖЕНО

Директор ІНІНО

 Н. Муранова

"16" "10" 2018 р.

Рівень документа – 3б

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

Врахований примірник



ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Зміст навчальної дисципліни.....	4
1.1 Структура навчальної дисципліни (тематичний план)	4
1.2. Лекційні заняття, їх тематика і обсяг	5
1.3. Практичні заняття, їх тематика і обсяг.....	6
1.4. Самостійна (індивідуальна) робота студента, її зміст та обсяг	7
1.4.1. Контрольні роботи	7
1.4.2. Перелік питань для підготовки до диференційованого заліку	8
2. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	8
2.1. Методи навчання.....	8
2.2. Рекомендована література (базова і допоміжна)	9
2.3. Інформаційні ресурси в інтернеті	10
3. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь.	11
3.1. Методи контролю та схема нарахування балів	11
Форми документів Системи менеджменту якості	15



ВСТУП

Дана навчальна дисципліна є теоретичною та практичною основою сукупності знань та вмінь, що формують профіль психолога у сфері бізнесу.

Метою дисципліни є формування компетенцій консалтингової психологічної діяльності у сфері бізнесу.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- забезпечення знаннями з управлінського консалтингу;
- оволодіння вміннями організовувати й проводити консультування управлінців у різних напрямках підприємницької діяльності;
- засвоєння технологій та методик психологічного консалтингу в сфері підприємництва.

Компетентності, які повинен набути студент в результаті вивчення навчальної дисципліни:

- здатність до визначення потенційно актуальних аспектів консалтингової діяльності;
- здатність створити модель психологічної роботи за обраним напрямком;
- здатність обирати методи та методики психологічного консультування управлінців у відповідності до обраного напрямку;
- здатність формулювати експертний висновок та аргументовано його захищати, визначаючи перспективи подальшої діяльності управлінців.


Міждисциплінарні зв'язки навчальної дисципліни.

Навчальна дисципліна взаємопов'язана з такими дисциплінами, як: «Психологічна експертиза в підприємницькій діяльності», «Психологія організацій», «Організаційна психологія».

1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Структура навчальної дисципліни (тематичний план).

№ пор.	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)			
		Усього	Лекції	Практичні	СРС
1	2	1	2	3	4
Модуль №1 «Роль та стратегія консалтингу в підприємницькій діяльності»					
1 семестр					
1.1	Сутність управлінського консультування та кадрове забезпечення консалтингової діяльності.	30	2	-	28
Усього за 1 семестр		30	2	-	28
2 семестр					


	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управлінський консалтинг»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП НН ІНО 12.01.11-01-2018
		Стор.5 із 15	

1.2	Процес та технологія консалтингової діяльності	18	2	-	16
1.3.	Підготовчі процеси в консалтинговій діяльності та діагностування проблем клієнта	18	-	2	16
1.4.	Пропозиції консультанта щодо шляхів вирішення проблем клієнта	18		2	16
1.5	Презентація результатів консалтингової діяльності	18	-	2	16
1.6	Набуття психологічної компетентності управлінцями в сфері підприємництва та бізнесу.	18	2-		16
Усього за 2 семестр		90	4	6	80
Усього за модулем № 1		120	6	6	108
Диференційований залік					
Усього за навчальною дисципліною		120	6	6	108

1.2. Лекційні заняття, їх тематика і обсяг

№ пор.	Назва теми	Обсяг навч. занять (год)	
		Лекції	СРС
1 семестр			
Модуль №1 «Психологічні технології як основа діяльності в бізнесі»			
1.1	Сутність управлінського консультування та кадрове забезпечення консалтингової діяльності.	2	28
Усього за 1 семестр		2	28
2 семестр			
1.2	Процес та технологія консалтингової діяльності	2	16
1.3	Набуття психологічної компетентності управлінцями в сфері підприємництва та бізнесу.	2	16
Усього за 2 семестр		4	32
Усього за модулем №1		6	60
Усього за навчальною дисципліною		6	60

1.3. Практичні заняття, їх тематика і обсяг

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управлінський консалтинг»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП НН ІНО 12.01.11-01-2018
		Стор.6 із 15	

№ пор.	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)	
		Практич. заняття	СРС
2 семестр			
Модуль №1 «Психологічні технології як основа діяльності в бізнесі»			
1.1	Підготовчі процеси в консалтинговій діяльності та діагностування проблем клієнта	2	16
1.2	Пропозиції консультанта щодо шляхів вирішення проблем клієнта	2	16
1.3	Презентація результатів консалтингової діяльності	2	16
Усього за модулем №1		6	48
Усього за 2 семестр		6	48
Усього за навчальною дисципліною		6	48

1.4. Самостійна (індивідуальна) робота студента, її зміст та обсяг

№ п/п	Зміст самостійної роботи студента	Обсяг СРС (год.)
1 семестр		
1	Тема 1. Сутність управлінського консультування Особливості товару «консалтингова послуга». Види консалтингу. Специфіка функціонування консалтингових організацій в Україні. Психологічне забезпечення консалтингових послуг.	14
	Тема 2. Кадрове забезпечення консалтингової діяльності. Функції вищого керівництва консалтингових фірм. Типова лінійно-функціональна організаційна структуру консалтингових компаній. Основні елементи діяльності консалтингової фірми. Компетенції та професійна придатність співробітників консалтингових компаній.	14
2 семестр		
2	Тема3. Процес та технологія консалтингової діяльності Особливості взаємодії консультанта з клієнтом. Характеристика моделей консультування. Психотехніки ефективного консалтингу та фактори їх вибору і комбінацій.	16
3	Тема 4. Підготовчі процеси в консалтинговій діяльності та діагностування проблем клієнта. Перший контакти з клієнтом. Попередній діагноз проблеми: аналіз, порівняння і діагностика розв'язання проблеми). Планування завдання консультанту. Пропозиція клієнту щодо завдання. Укладання	16



	договору на консалтингову послугу.	
4	Тема 5. Пропозиції консультанта щодо шляхів вирішення проблем клієнта Модель консультаційної пропозиції. Структура консультаційної пропозиції. Визначення система контролю за виконанням робіт консультантів. Укладання угоди та цінові аспекти консультування. Процеси діагностування проблем клієнта та вироблення управлінських заходів щодо їх вирішення	16
5	Тема 6. Презентація результатів консалтингової діяльності Мета презентації. Форми презентації: Види презентації. Принципи ефективної презентації. Схема проведення презентації. Основні помилки при підготовці презентації: Критерії оцінки ефективності виконаних консалтингових послуг.	16
6.	Тема 7. Набуття психологічної компетентності управлінцями в сфері підприємництва та бізнесу.	16
Усього за навчальною дисципліною		108

1.4.1. Контрольна робота

Завдання на контрольну роботу

Контрольна робота з дисципліни виконується у 2 семестрі відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь, набутих студентом в процесі засвоєння всього навчального матеріалу курсу «Управлінський консалтинг».

Виконання, оформлення та захист контрольної роботи здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти**: користуватися різними видами джерел літератури; систематизувати учбовий та науковий матеріал; аналізувати, логічно викладати думку, робити висновки та узагальнення, володіти засобами і методами дослідження проблем управлінського консалтингу; ефективно застосовувати отримані ними теоретичні знання з курсу при розв'язанні складних завдань управлінського консалтингу.

Виконання, оформлення та захист контрольної роботи здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.

Час, потрібний для виконання контрольної роботи, 8 годин самостійної роботи. Варіанти завдань з контрольної роботи визначається сумою трьох останніх цифр номеру залікової книжки.

Тематика контрольних робіт (2 семестр):

1. Характеристика системи “консультант-клієнт”.
2. Еволюція розвитку консультування у країнах СНД.
3. Роль консультантів у розв'язанні протиріч клієнта.
4. Критерії професіоналізму консультантів.
5. Початкова стадія консалтингового циклу. Первинна пропозиція.



6. Механізм укладення контракту.
7. Управління впровадженням результатів.
8. Методи та порядок оцінювання консалтингової діяльності.
9. Аналіз симптомів “захворювання” організації.
10. Методи діагностики бізнесу.
11. Допомога в розробці оновленої стратегії розвитку підприємства.
12. Робота консультантів щодо формування ефективної маркетингової стратегії.
13. Допомога в розробці сучасної кадрової стратегії.
14. Методи сприяння підвищенню кваліфікації клієнта.
15. Особливості тренінгової роботи при здійсненні консалтингової діяльності
16. Усунення перешкод на шляху ефективної комунікації в компанії
17. Впровадження системи делегування повноважень.
18. Удосконалення системи мотивації персоналу.
19. Вимірювання задоволеності клієнта.
20. Організація контролю в консалтинговій компанії.
21. Внутрішній і зовнішній контроль у консалтинговій компанії
22. Зміст звіту і презентація його клієнту.
23. Принципи та правила успішної презентації.
24. Шляхи вдосконалення управлінського консультування в Україні.

1.4.2. Перелік питань для підготовки до диференційованого заліку.

1. Альтернативи стратегічного консультування.
2. Види стратегій консалтингових фірм.
3. Особливості ліцензування консалтингової діяльності в Україні.
4. Особливості маркетингу консалтингових послуг.
5. Світові тенденції консалтингу
6. Професійні аспекти стратегічного розвитку консалтингової фірми.
7. Фактори впливу на попит консалтингових послуг.
8. Суть поняття «консалтингова послуга».
9. Визначити методологічні підходи, які використовуються при розробці консультативних рекомендацій.
10. Типові труднощі при самостійному вирішенні проблем без послуг консультанта
11. Особливості першої зустрічі з клієнтом та її мета
12. Характеристика методів діагностування проблем клієнта.
13. Порівняльна характеристику привабливості моделей взаємовідносин консультанта – клієнта.
14. Схема та форми проведення презентації.



- 15.Перелік основних помилок при розробці та проведенні презентації консультаційних рекомендацій.
- 16.Основні джерела інформації, які використовує консультант для вирішення проблем клієнтської організації.
- 17.Характеристики та зміст консультаційної пропозиції.
- 18.Основні процедури роботи з клієнтами під час діагностування проблем.
- 19.Професійно-важливі якості консультанта консалтингових послуг.
- 20.Сутність та можливості методу комбінування при наданні консалтингових послуг.
- 21.Підготовчий етап консультаційного процесу
- 22.Основні елементи угоди на надання консультаційних послуг.
- 23.Особливості оформлення консультаційної пропозиції.
- 24.Процес налагодження контакту : консультант – клієнт
- 25.Мета проведення основних видів презентації
- 26.Сутність прийняття управлінських рішень в консалтингу.
- 27.Принципи презентації результатів консультування.
- 28.Моделі поведінки консультанта та аналіз їх ефективності.
- 29.Переваги зовнішнього консультування.
- 30.Реалізація індивідуального підходу до надання консалтингових послуг.

2. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

2.1.Методи навчання

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів під час вивчення дисципліни застосовуються методи: групова дискусія, ділові ігри, імітація проблемних ситуацій.

2.2. Рекомендована література

Базова література

3.2.1. Базаров Т.Ю. Технология центров оценки персонала: процессы и результаты: практ. Пособие.– М. : КНОРУС, 2011. – 304 с.

3.2.2. Верба В.А. Становлення управлінського консультування як наукової дисципліни. // Стратегія економічного розвитку: Зб. наук. праць. – 2007. – Вип. 20-21.

3.2.3. Зинатулин А. М. Секреты успешной презентации. Учебное пособие. – Тверь: Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области, 2012.

3.2.4 Комашко О.А. Соціально-економічна сутність консалтингових послуг та особливості їх реалізації // Проблеми сучасної економіки: Євразійський міжнародний науково-аналітичний журнал. –2009. – №3 (23).

3.2.5 Куприянчук Е.В. Управление персоналом: ассесмент, комплектование, адаптация, развитие: учеб.пособие / Е.В. Куприянчук, Ю.В. Щербакова. – М.: РИОР : ИНФРА-М, 2012. – 255 с.



3.2.6. Смігунова О.В. С Управлінський консалтинг [Курс лекцій] / Смігунова О.В. – Харків: «Міськдрук». – 2011.

Допоміжна література

2.2.7 Бухалков, М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: учеб. пособие для студентов вузов / М.И. Бухалков. □ М. : ИНФРА-М, 2012. □ 192 с.

2.2.8 . Верба В. А. Організація консалтінгової діяльності / В. А. Верба, Т.І. Решетняк. – К. : КНЕУ, 2000. Вербa В.А. Консалтинговий продукт і консалтингова послуга: семантична ідентифікація/Вісник Хмельницького національного університету. 2009. – №5. –Т. 3.

2.2.9 Капильцова В.В. Стан, проблеми та тенденції розвитку консалтингу в Україні / Капильцова В.В. – Вісник Запорізького національного університету №4(8), 2010 13.

2.2.10 Козаченко С. В. Консалтинг у сучасній ринковій економіці / С.В. Козаченко, В. Є. Новицький, О. С. Довгий / Інст. Міжнар. економіки і Міжнар. отношений НАН України. - К. : Арістей, 2006.

2.2.11 Макхем К. Управленческий консалтинг. Пер с англ. – М. : Дело и Сервис, 1999.

2.2.12 Марченко О.А. Поведінка суб'єктів ринку консалтингових послуг: цілі та принципи // Наукові праці ДонНТУ. Серія: економічна. – 2007. – Вип. 31 (2). 1

2.2.13 Тихомирова Ю. М. Теоретический анализ структурных компонентов психологической готовности к профессиональной деятельности [Текст] // Психологические науки: теория и практика: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Москва, март 2014 г.). — М.: Буки-Веди, 2014. — С. 6-9. — URL <https://moluch.ru/conf/psy/archive/110/5082>

2.3.Інтернет-ресурси:

2.3.1.Бізнес-психологія//КиберЛенінка

Режим доступу:<https://cyberleninka.ru/article/n/novye-tendentsii-razvitiya-psihologii-biznesa-po-itogam-mezhdunarodnoy-konferentsii-2016-g-biznes-psihologiya-teoriya-i-praktika>

2.3.2 Електронний ресурс. Режим доступу: <http://htbiblio.yolasite.com/resources/Михаил%20Фербер,%20Михаил%20Иванов%20Руководство%20по%20маркетингу%20консалтинговых%20услуг.pdf>

2.2.3 Електронний ресурс. Режим доступу: http://iteam.ru/publications/consulting/section_86/article_2737

2.2.4 Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.cfin.ru/marketing/marcon.shtml>



2.2.5 Електронний ресурс. Режим доступу:
http://www.spkneu.org/wpcontent/uploads/2012/08/313071_ad6f9_verba_v_a_res_hetnyak_t_i_organizaciya_konsaltingovo_dyalnost.pdf

3. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь. 3.1.Методи контролю та схема нарахування балів.

Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл. 3.1.

Таблиця 3.1

1-2 семестр		
Модуль №1		
Вид навчальної роботи	Макс. кількість балів	Мах кількість
Відповідь на практичному занятті (з урахуванням виконання завдань, отриманих під час настановчої сесії) (2x8 б.)	16	
Виконання практичного завдання (з елементами імітації проблемних ситуацій)	16	
Виконання та захист контрольної роботи	28	
Семестровий залік		40
Усього за 1-2 семестр		100

3.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Відповідність рейтингових оцінок за окремі види навчальної роботи в балах оцінкам за національною шкалою

Рейтингова оцінка в балах			Оцінка за національною шкалою
Відповідь на практичному занятті	Виконання практичного завдання (з елементами імітації проблемних ситуацій)	Виконання та захист контрольної роботи	
8	15-16	26-28	Відмінно
6-7	12-14	22-25	Добре
5	10-11	18-21	Задовільно
Менше 5	Менше 10	Менше 18	Незадовільно



3.3. Поточна семестрова модульна рейтингова оцінка за національною шкалою визначається як сума поточних оцінок за усі види навчальної роботи, передбачених в модулі даного семестру (табл. 3.3.)

Таблиця 3.3

Відповідність поточних/підсумкових модульних рейтингових оцінок в балах оцінкам за національною шкалою

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою
53-60	Відмінно
45-52	Добре
36-44	Задовільно
Менше 36	Незадовільно

3.4. Студент допускається до виконання залікового (модульного) завдання якщо він набрав не менше 36 балів.

3.5. Результат виконання залікового завдання зараховують студенту, якщо він отримав за нього позитивну оцінку за національною шкалою та шкалою ECTS відповідно до табл. 3.4.

Таблиця 3.4.

Відповідність залікових рейтингових оцінок у балах оцінкам за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
36-40	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
33-35	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
30-32		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
27-29	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
24-26		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
Менше 24	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)



3.6. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка визначається як сума поточної/підсумкової семестрової та залікової рейтингових оцінок, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Відповідність підсумкової семестрової рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82 – 89	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75 – 81		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67 – 74	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60 – 66		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35 – 59	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1 – 34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)

3.7. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка заноситься до залікової книжки та навчальної картки студента, наприклад, так: **92/Відм./A, 87/Добре/B, 79/Добре/C, 68/Задов./D, 65/Задов./E** тощо.

3.8. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.



(Ф 03.02 – 01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки

(Ф 03.02 – 02)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02 – 04)



АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02 – 03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ змін	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				