

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ ПІДРОЗДІЛ «МИКОЛАЇВСЬКА ФІЛІЯ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ»**

Факультет менеджменту і бізнесу

Кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної справи

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**для самостійної роботи студентів 4 курсу спеціальності
029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
з дисципліни «Інформаційний консалтинг»**

МИКОЛАЇВ – 2021

Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів 4 курсу спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» з дисципліни «Інформаційний консалтинг»: – Миколаїв: ВП «МФ КНУКіМ», 2021. – 15 с.

Розробник: Шуляк С.О., кандидат педагогічних наук, доцент кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи ВП «МФ КНУКіМ»

Рецензенти: Єрмолаєва Г.А., кандидат педагогічних наук, доцент кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи ВП «МФ КНУКіМ»

Схвалено рішенням кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи Відокремленого підрозділу «Миколаївська філія Київського національного університету культури і мистецтв»
Протокол № 1 від «30» серпня 2021р.

ТЕМИ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ. ПРОЦЕС ТА ТЕХНОЛОГІЯ КОНСАЛТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 1.1. Сутність управлінського консультування

Теоретичні питання

1. Розкрийте сутність поняття «консалтинг».
2. У чому полягає основне завдання консалтингу?
3. Розкрийте сутність понять «консалтингове агентство», «консалтингова послуга», «консалтинговий проект».
4. Визначте основних суб'єктів міжнародного консалтингу.
5. Окресліть причини появи консалтингу як виду діяльності.
6. Дайте характеристику факторам розвитку консалтингових послуг.
7. В якому році було створено перші консалтингові агенції?
8. Який саме історичний період вважається «золотими роками» консалтингу та чому?
9. Яку роль відіграють консультанти у розвитку виробничо-комерційної діяльності підприємства?
10. Які консалтингові об'єднання на світовому ринку консультування Ви знаєте?
11. Окресліть завдання, які покладено на консалтингові асоціації.
12. Назвіть основну мету створення Асоціації консалтингових фірм в Україні.

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

Тема 1.2. Особливості ринку інформаційних консалтингових послуг

Теоретичні питання

1. Які властивості мають консалтингові послуги як товар?
2. Які існують ключові особливості розвитку послуг міжнародного консультування?
3. Який сектор займає найбільшу частку в структурі послуг?
4. Яка країна займає найбільшу частку у структурі глобального ринку консалтингових послуг за географічними регіонами?
5. Проаналізуйте передумови попиту на консалтингові послуги. Зробіть висновок.
6. Опишіть етапи розвитку консультування в Україні
7. Які показники характеризують рівень розвитку консалтингу в окремо взятій країні?
8. Які типи консалтингових компаній представлені в Україні?

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

Тема 1.3. Управлінська консультативна діяльність
Каунселінг та коучинг
Теоретичні питання

1. Охарактеризуйте різні види консалтингу залежно від рівня його необхідності.
2. Поясніть відмінність між процесним та проектним консультуванням.
3. Розкрийте зміст експертного консультування.
4. Назвіть види консалтингових послуг, що відносяться до консалтингу у сфері функцій та процесів управління.
5. Поясніть зміст основних функцій управлінського консультування.
6. Охарактеризуйте різні види консалтингових проектів, залежно від рівня їх інноваційності.
7. Розкрийте сутність операційних консалтингових проектів.
8. Назвіть види управлінського консультування та дайте їх стислу характеристику.

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

РОЗДІЛ 2. РОЛЬ КОНСАЛТИНГУ У ПРОЦЕСІ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЇ

Тема 2.1. Підготовчі процеси в консалтинговій діяльності та попереднє діагностування проблем клієнта
Теоретичні питання

1. Консультаційний процес.
2. Фази консультаційного процесу.
3. Підготовка. Перший контакти з клієнтом (зустрічі, розмови, обговорення питань).
4. Попередній діагноз проблеми (аналіз, порівняння і діагностика розв'язання проблеми).
5. Планування завдання консультанту (методи синтезу).
6. Пропозиція клієнту щодо завдання.
7. Укладання договору на консультування.

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

Тема 2.2. Організація діяльності інформаційно-консультаційних служб

Теоретичні питання

1. За яким алгоритмом відбувається створення та розвиток консалтингового бізнесу?
2. У яких організаційно-правових формах створюються та функціонують консалтингові компанії? У чому полягає відмінність між ними?
3. Яке значення має сертифікація для розвитку консалтингового бізнесу?
4. Яким чином відбувається ліцензування консалтингової діяльності у різних юрисдикціях?
5. Охарактеризуйте принципи консультування.
6. Охарактеризуйте основні бізнес-процеси консалтингової компанії.

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

Тема 2.3. Роль консультанта у консалтинговому процесі

Теоретичні питання

1. Дайте характеристику поведінковим ролям консультанта.
2. У чому полягає основна задача консультанта-спеціаліста?
3. Яким чином поділяються ролі консультанта в залежності від його профіля?
4. У чому проявляються переваги та недоліки внутрішнього та зовнішнього консультування? Проведіть їх порівняльний аналіз.
5. Які здібності повинен мати консультант?
6. Що відноситься до базових принципів та цінностей у діяльності консультанта?

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

Тема 2.4. Якість та результативність консультативної діяльності

Теоретичні питання

1. Назвіть способи надання допомоги клієнтській організації у вирішенні управлінських проблем.
2. В яких випадках недоцільно запрошувати консультантів? Чому?
3. Чи варто запрошувати консультантів у випадку, коли проблема носить разовий, ситуаційний характер?
4. Які фактори впливають на успішність взаємодії клієнта і консультанта?
5. У чому полягає особливість суб'єктно-об'єктних відносин у консалтингу?
6. Який варіант відносин між консультантом і клієнтом є більш ефективним на Вашу думку? Чому?
7. Дайте характеристику моделям взаємодії консультанта та клієнта
8. Які причини призводять до припинення переговорів і розриву відносин між сторонами консалтингу?

9. У чому полягає сутність партнерського підходу до вирішення проблем?

10. Чи є доцільним використання реклами для просування консультаційних послуг, чому?

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10, 17, 21, 32, 42.

Тема 2.5. Методика консультування

Теоретичні питання

1. Які загальнонаукові методи пізнання використовуються консультантом?

2. Перелічіть види консультування. Чим вони відрізняються між собою?

3. У яких формах здійснюється експертне консультування? Чим визначається його доцільність?

4. У чому полягає мета процесного консультування?

5. Проведення яких заходів передбачає навчальне консультування?

6. Розкрийте сутність проектного консультування.

7. У чому полягає відмінність коучингу від інших видів консультування?

8. Розкрийте значення інтегрованого консалтингу для клієнтської організації.

9. Дайте характеристику основним джерелам інформації у консалтингу.

Література: 1, 2, 3, 5, 9, 10.

ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Консалтинг як поняття.
2. Консалтингове агентство як поняття.
3. Консалтингова послуга як поняття.
4. Консалтинговий проект як поняття.
5. Консультувана проблема як поняття.
6. Предмет консалтингу.
7. Основні завдання консалтингу.
8. Сутність управлінського консультування на сучасному етапі розвитку суспільства.
9. Становлення та розвиток консалтингу в Україні.
10. Сутність поняття «консалтинг».
11. Предмет та назвіть об'єкти міжнародного консалтингу.
12. Основні завдання консалтингу.
13. Сутність понять «консалтингове агентство», «консалтингова послуга», «консалтинговий проект».
14. Моделі взаємовідносин консультанта та клієнтської організації.
15. Причини появи консалтингу як виду діяльності.
16. Характеристика факторів розвитку консалтингових послуг.
17. Рік створення першої консалтингової агенції.
18. Сучасний етап розвитку консалтингу у світі.
19. Роль консультантів у розвитку виробничо-комерційної діяльності підприємства.
20. Завдання консалтингової асоціації.
21. Мета створення Асоціації консалтингових фірм в Україні.
22. Категорії фізичних та юридичних осіб, які можуть бути членами Асоціації консалтингових фірм в Україні.
23. Консалтингові послуги.
24. Основних типи консалтингових послуг.
25. Дослідження та аналіз ринку.
26. Аналіз рівня конкурентного оточення з діагностикою споживачів та конкурентів, виявлення тенденцій та прогнозування динаміки розвитку ринку;
27. Розробка стратегії, проведення стратегічного аналізу компанії.
28. Визначення мети розвитку та методів досягнення стратегічного вибору.
29. Фінансовий менеджмент.
30. Аналіз поточного фінансового стану компанії.
31. Оцінка систем та методів фінансового планування.
32. Визначення ефективності структури капіталу, інвестиційної політики та поведінки на фінансових ринках.
33. Підготовка та експертиза інвестиційних проектів.
34. Управління маркетингом.
35. Дослідження ринкового середовища (оточення) компанії
36. Розробка маркетингової стратегії, оцінка ефективності окремих елементів маркетингу.

37. Управління виробництвом, що, як об'єкт консультативної допомоги.
38. Комплексні консалтингові послуги.
39. Стратегічний консалтинг.
40. Підготовка та експертиза інвестиційних проектів.
41. Послуги у сфері інформаційних технологій.
42. Консультування у сфері функцій і процесів управління.
43. Фінансовий консалтинг.
44. Операційний консалтинг.
45. Конфлікт-консалтинг
46. Консалтинг у сфері безпеки організації.
47. Сучасний світовий ринок консалтингових послуг.
48. Учасники ринку консалтингових послуг. Основні споживачі консалтингових послуг
49. Консалтингові послуги як товар.
50. Передумови попиту на консалтингові послуги.
51. Етапи розвитку консультування в Україні
52. Показники, що характеризують рівень розвитку консалтингу в окремо взятій країні?
53. Типи консалтингових компаній представлені в Україні?
54. Управлінське консультування як різновид експертної допомоги в сфері менеджменту.
55. Види управлінського консультування.
56. Форми організації праці консультанта з управління.
57. Каунселінг як особлива сфера неметодичних порад консультанта з управління.
58. Коучинг як індивідуальна робота консультанта з керівником або іншим співробітником.
59. Види консалтингу залежно від рівня його необхідності.
60. Відмінність між процесним та проектним консультуванням.
61. Зміст експертного консультування.
62. Види консалтингових послуг, що відносяться до консалтингу у сфері функцій та процесів управління.
63. Зміст основних функцій управлінського консультування.
64. Види консалтингових проектів, залежно від рівня їх інноваційності.
65. Сутність операційних консалтингових проектів.
66. Види управлінського консультування та їх стислу характеристику.
67. Консультаційний процес.
68. Фази консультаційного процесу.
69. Підготовка. Перші контакти з клієнтом (зустрічі, розмови, обговорення питань).
70. Попередній діагноз проблеми (аналіз, порівняння і діагностика розв'язання проблеми).
71. Планування завдання консультанту (методи синтезу).
72. Пропозиція клієнту щодо завдання.
73. Укладання договору на консультування.

74. Напрямки організаційної діяльності інформаційно-консультаційних служб.
75. Міжнародні проекти, фонди і гранти.
76. Діяльність проектів міжнародної допомоги.
77. Організаційні форми дорадництва.
78. Нормативно-правове забезпечення роботи дорадчих служб.
79. Принципи управління консультаційною діяльністю
80. Професійна складова стратегічного розвитку консалтингової компанії.
81. Комерційна складова стратегічного розвитку консалтингової компанії.
82. Стратегічне управління консалтинговою компанією.
83. Консультаційний проект.
84. управління консультаційними проектами.
85. керівники консультаційних проектів – проект-менеджери.
86. Основні бізнес-процеси консалтингової компанії.
87. Стратегія надання консультаційних послуг.
88. Визначення базових клієнтів.
89. Технологічна стратегія.
90. Взаємодія з конкурентним середовищем.
91. Алгоритм за яким відбувається створення та розвиток консалтингового бізнесу?
92. Сертифікація консалтингового бізнесу.
93. Ліцензування консалтингової діяльності у різних юрисдикціях.
94. Принципи консультування.
95. Основні бізнес-процеси консалтингової компанії.
96. Зовнішнє та внутрішнє консультування
97. Професійні риси та здібності консультанта
98. Базові цінності та етичний кодекс консультанта
99. Професійні риси та здібності консультанта
100. Основні здібності консультанта.
101. Інтелектуальні здібності консультанта.
102. Соціальні здібності консультанта.
103. Емоційна зрілість консультанта.
104. Здатність проявляти ініціативу консультанта.
105. Етика і чесність консультанта.
106. Фізичне і розумове здоров'я консультанта.
107. Компетенції (вміння) консультанта
108. Базові цінності і принципи роботи консультанта.
109. Основні положення етичного кодексу поведінки консультанта
110. Сучасна концепція управління результативністю.
111. Визначення результатів управлінського консультування.
112. Визначення доцільності консультування
113. Фактори успішного консультування
114. Типологія клієнтів консалтингової компанії
115. Особливості консультант-клієнтських відносин
116. Процедура вибору консультанта

117. Баланс очікувань клієнта та консультанта
118. Способи надання допомоги клієнтській організації у вирішенні управлінських проблем.
119. Фактори впливають на успішність взаємодії клієнта і консультанта?
120. Методи пізнання у консультаційному процесі
121. Типи консалтингової діяльності
122. Особливості різних типів консультаційної діяльності
123. Інтегрований та глибокий консалтинг
124. Коучинг як метод консультування
125. Інформаційне забезпечення консультаційного процесу.
126. Стратегічний консалтинг.
127. Підготовка та експертиза інвестиційних проектів.
128. Послуги у сфері інформаційних технологій.
129. Консультування у сфері функцій і процесів управління.
130. Фінансовий консалтинг.
131. Операційний консалтинг.
132. Конфлікт-консалтинг.
133. Консалтинг у сфері безпеки організації.
134. Сучасний світовий ринок консалтингових послуг.
135. Учасники ринку консалтингових послуг. Основні споживачі консалтингових послуг.
136. Консалтингові послуги як товар.
137. Передумови попиту на консалтингові послуги.
138. Етапи розвитку консультування в Україні.
139. Показники, що характеризують рівень розвитку консалтингу в окремо взятій країні.
140. Типи консалтингових компаній представлені в Україні.
141. Управлінське консультування як різновид експертної допомоги в сфері менеджменту.
142. Види управлінського консультування.
143. Форми організації праці консультанта з управління.
144. Каунселінг як особлива сфера неметодичних порад консультанта з управління.
145. Коучинг як індивідуальна робота консультанта з керівником або іншим співробітником.
146. Види консалтингу залежно від рівня його необхідності.
147. Відмінність між процесним та проектним консультуванням.
148. Зміст експертного консультування.
149. Види консалтингових послуг, що відносяться до консалтингу у сфері функцій та процесів управління.
150. Основних типи консалтингових послуг.
151. Дослідження та аналіз ринку.
152. Аналіз рівня конкурентного оточення з діагностикою споживачів та конкурентів, виявлення тенденцій та прогнозування динаміки розвитку ринку;

153. Розробка стратегії, проведення стратегічного аналізу компанії.
154. Визначення мети розвитку та методів досягнення стратегічного вибору.
155. Фінансовий менеджмент.
156. Аналіз поточного фінансового стану компанії.
157. Оцінка систем та методів фінансового планування.
158. Визначення ефективності структури капіталу, інвестиційної політики та поведінки на фінансових ринках.
159. Підготовка та експертиза інвестиційних проектів.
160. Зміст основних функцій управлінського консультування.
161. Види консалтингових проектів, залежно від рівня їх інноваційності.
162. Типи консалтингової діяльності
163. Особливості різних типів консультаційної діяльності
164. Інтегрований та глибокий консалтинг
165. Коучинг як метод консультування
166. Інформаційне забезпечення консультаційного процесу.
167. Стратегічний консалтинг.
168. Підготовка та експертиза інвестиційних проектів.
169. Послуги у сфері інформаційних технологій.
170. Консультування у сфері функцій і процесів управління.
171. Фінансовий консалтинг.
172. Операційний консалтинг.
173. Конфлікт-консалтинг.
174. Консалтинг у сфері безпеки організації.
175. Сучасний світовий ринок консалтингових послуг.
176. Учасники ринку консалтингових послуг. Основні споживачі консалтингових послуг.
177. Консалтингові послуги як товар.
178. Передумови попиту нба консалтингові послуги.
179. Еапи розвитку консультування в Україні.
180. Показники, що характеризують рівень розвитку консалтингу в окремо взятій країні.
181. Типи консалтингових компаній представлені в Україні.
182. Управлінське консультування як різновид експертної допомоги в сфері менеджменту.
183. Види управлінського консультування.
184. Суть і застосування масових методів консультування.
185. Задачі масових методів розповсюдження інформації.
186. Засоби масової передачі інформації: публікації в пресі, повідомлення, інтерв'ю, реклама по радіо і телебаченню, інформування через Інтернет, міжнародні, всеукраїнські та регіональні виставки.
187. Роль засобів масової інформації на різних етапах розповсюдження інновацій в розповсюдженні інформації загального характеру.
188. Вибір конкретних методів розповсюдження інформації в діяльності дорадчих служб.

189. Переваги та недоліки масових методів розповсюдження інформації.
190. Взаємодія «консультант - клієнт».
191. Поведінкові ролі консультанта.
192. Методи впливу на «систему клієнта».
193. Психологічні проблеми взаємовідносин «консультант - клієнт».
194. Принципи командної роботи.
195. Стадії зростання команди.
196. Управління змінами.
197. Мотивація співробітників в процесі змін.
198. Бенчмаркінг як механізм порівняльного аналізу ефективності роботи підприємства.
199. Аутсорсинг як метод скорочення витрат, поліпшення якості продукції і послуг, зменшення ризику підприємства.
200. Коучинг як інструмент підвищення ділової та творчої активності співробітників підприємства.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТА

ВИМОГИ

до проведення семестрового контролю знань з дисципліни «Інформаційний консалтинг»

Для забезпечення проведення семестрового контролю з дисципліни «Інформаційний консалтинг» підготовлений пакет тестових завдань як для дисципліни теоретично-практичного циклу. Тестування – один із найбільш ефективних методів оцінювання знань студентів. До його переваг відносяться: об'єктивність оцінювання; оперативність, швидкість оцінювання; гідність результатів тестування для комп'ютерної обробки та використання статистичних методів оцінювання. Тест – сукупність запитань, які переважно вимагають однозначної відповіді.

Семестровий контроль знань студентів з дисципліни «Інформаційний консалтинг» здійснюється у формі тестування, яке проводиться після завершення вивчення усіх тем навчальної дисципліни на останньому контрольному занятті з дисципліни.

До підсумкового контролю допускаються студенти, які відвідали усі передбачені навчальною програмою з дисципліни аудиторні навчальні заняття та одержали на них позитивні оцінки.

Студенту, який з поважних чи без поважних причин мав пропуски навчальних занять, дозволяється відпрацювати академічну заборгованість до певного визначеного терміну.

Знання студента з навчальної дисципліни оцінюються за 100-бальною шкалою.

Кожний варіант тестів з дисципліни «Інформаційний консалтинг» містить 50 питань. Тестові завдання містять 3 варіанта відповіді на кожне запитання. Серед запропонованих варіантів відповідей тільки одна відповідь вірна. Правильна відповідь на тестове запитання оцінюється у 1,5 бали. Таким чином, максимальна кількість балів, яку може набрати студент під час тестування, становить – 75 балів.

Загальна кількість накопичувальних балів складеться з суми балів отриманих під час аудиторних занять за виконання практичних завдань.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для іспиту, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
84–89	B	добре	
74–83	C		
66–73	D		
61–65	E	задовільно	
21–60	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно з можливістю повторного складання
0–20	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Безкровний М.Ф. Організація інформаційно-консультаційної діяльності: Навчальний посібник / М.Ф.Безкровний, М.М. Куласць. – К.: Аграр Медіа Груп, 2011. – 438 с.
2. Блюмин А. М. Информационный консалтинг. Теория и практика консультирования : учебник / А.М. Блюмин; Ин-т гос. упр., права и инновац. технологий. – М., 2013.
3. Верба В. А., Решетняк Т. І. Організація консалтингової діяльності: Навч. посібник. – К. : КНЕУ, 2000. – 228 с.
4. Верба В.А. Результативність управлінського консультування: концептуальні засади і методичні положення / В.А. Верба // Стратегія економічного розвитку України : наук. зб.; вип. 29. – К. : КНЕУ, 2011. – С. 143-153.
5. 3. Висоцька Г.В. Управлінське консультування: Конспект / Укл. Висоцька Г.В., Фесенко Т.Г. – Харків: ХНАМГ, 2009.
6. Коростельов В.А. Управлінське консультування. Навч. посіб. – К. : МАУП, 2003. – 104с.
7. Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т. 1. / Редкол. : С.В. Мочерний (відп. ред.) та ін. – К. : Видавничий центр “Академія”, 2000. – 864с.
8. Гонтарева І. В.Управління консалтинговою діяльністю [Текст] : конспект лекцій / Гонтарева І. В. ; Харк. нац. екон. ун-т. - Х. : ХНЕУ, 2010. - 134 с.
9. Зільберман М. Консалтинг: методи і технології / М. Зільберман ; пров. з англ. - СПб. : Питер, 2007 . - 432 с.
10. Маринко Г. І. Управлінський консалтинг : навч. посібник / Г. І. Маринко. - М.: ИНФРА -М , 2005 . - 381 с.
11. Організація інформаційно-консультаційної діяльності : підручник / М. Ф. Безкровний, М. Ф. Кропивко, Ю. І. Палеха, Т. Д. Іщенко. – К., 2014.
12. Організація консалтингової діяльності : навч. посібник / В. А. Верба, Т. І. Решетняк. – К. : КНЕУ, 2000.
13. Охріменко О. О. Міжнародний консалтинг: навч. посіб. / О. О. Охріменко, А. Д. Кухарук. – К. : НТУУ «КПІ», 2016. – 184 с.
14. Спільник І.В. Консалтингова діяльність [Текст] : навч.-метод. комплекс дисципліни (для слухачів магістер. прогр.) / І. В. Спільник; Терноп. нац. екон. ун-т. - Т. : ТНЕУ, 2012. - 155 с.