

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 13.01.2026 13:34:50  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.02.02 Коммуникационный консалтинг**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

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

**Региональное управление и местное самоуправление**  
(наименование образовательной программы)

**Бакалавр**  
(квалификация)

**Очно- форма обучения**  
(форма обучения)

Год набора – 2024

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

*Качан Светлана Михайловна, старший преподаватель кафедры теории управления и государственного администрирования*

**Заведующий кафедрой:**

*Хасанова Елена Викторовна, канд. экон. наук., заведующий кафедрой теории управления и государственного администрирования*

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.02  
Коммуникационный консалтинг одобрена на заседании кафедры  
Теории управления и государственного администрирования Донецкого  
филиала РАНХиГС.

протокол № 03 от «06» ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.ДВ.02

*1.3.1. Дисциплина "Коммуникационный консалтинг" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Муниципальное управление и местное самоуправление

Теория организаций

Система государственного и муниципального управления

*1.3.2. Дисциплина "Коммуникационный консалтинг" выступает опорой для следующих элементов:*

Государственная поддержка развития предпринимательства

Управление в общественном секторе

Организационное развитие и управление изменениями

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПК-8.4: Демонстрирует способность генерировать предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления, применяя на практике технологии и методы управленческого консультирования*

Знать:

**Уровень 1** основные технологии управленческого консультирования;

**Уровень 2** основные технологии управленческого консультирования; методику выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем;

**Уровень 3** основные технологии управленческого консультирования; методику выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем; особенности системы государственного и муниципального управления в аспекте применения основных технологий и методов управленческого консультирования.

Уметь:

**Уровень 1** применять на практике основные технологии управленческого консультирования;

**Уровень 2** применять на практике основные технологии управленческого консультирования; использовать на практике методику выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем;

**Уровень 3** применять на практике основные технологии управленческого консультирования; использовать на практике методику выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на

	решение управленческих проблем; генерировать предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления, применяя на практике основные технологии и методы управленческого консультирования.
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	основными технологиями управленческого консультирования;
<b>Уровень 2</b>	основными технологиями управленческого консультирования; методикой выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем;
<b>Уровень 3</b>	основными технологиями управленческого консультирования; методикой выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем; навыками определения особенностей системы государственного и муниципального управления в аспекте применения основных технологий и методов управленческого консультирования.

***В результате освоения дисциплины "Коммуникационный консалтинг" обучающийся***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	теоретические и методические основы управленческого консультирования;
	основные компоненты теории и практики управленческого консультирования;
	методику выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем;
	особенности системы государственного и муниципального управления в аспекте применения основных технологий и методов управленческого консультирования.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	самостоятельно аналитически работать в обширном информационном поле рассматриваемой проблематики, навыков аналитических обобщений получаемых результатов и их презентации, подготовки и принятия управленческих решений в условиях неопределенности, и консультирования;
	применять на практике основные технологии управленческого консультирования; использовать на практике методику выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	базовыми знаниями по основным компонентам теории и практики управленческого консультирования в увязке с проблематикой стратегического менеджмента и корпоративного управления;
	навыками взаимодействия с клиентами;
	навыками разработки и презентации консультационных проектов;
	методикой выявления, описания и разработки рекомендаций, направленных на решение управленческих проблем;
	навыками определения особенностей системы государственного и муниципального управления в аспекте применения основных технологий и методов управленческого консультирования.

### **1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

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

#### ***Промежуточная аттестация***

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

## **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Коммуникационный консалтинг" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу

обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Введение в коммуникационный консалтинг. Организационные основы коммуникационного консультирования.</b>						
Тема 1.1. Сущность консультирования и развитие системы консалтинга. /Лек/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Сущность консультирования и развитие системы консалтинга. /Сем зан/	7	4	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Сущность консультирования и развитие системы консалтинга. /Cр/	7	6	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Классификация консалтинговых услуг и фирм. /Лек/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Классификация консалтинговых услуг и фирм. /Сем зан/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Классификация консалтинговых услуг и фирм. /Cр/	7	6	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Особенности консалтинга в связях с общественностью. /Лек/	7	0	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Особенности консалтинга в связях с общественностью. /Сем зан/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	

Тема 1.3. Особенности консалтинга в связях с общественностью. /Cр/	7	9	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 2. Процесс и методы коммуникационного консалтинга</b>						
Тема 2.1. Основные стадии процесса консультирования. Основные субъекты консалтинговой модели коммуникации /Лек/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Основные стадии процесса консультирования. Основные субъекты консалтинговой модели коммуникации /Сем зан/	7	4	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Основные стадии процесса консультирования. Основные субъекты консалтинговой модели коммуникации /Cр/	7	6	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Методы и технологии коммуникационного консультирования. /Лек/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Методы и технологии коммуникационного консультирования. /Сем зан/	7	4	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Методы и технологии коммуникационного консультирования. /Cр/	7	6	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 3. Поведение и диагностика в коммуникационном консалтинге</b>						
Тема 3.1. Поведение в коммуникационном консультировании /Лек/	7	0	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Поведение в коммуникационном	7	2	ПК-8.4	Л1.1	0	

консультировании /Сем зан/				Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3		
Тема 3.1. Поведение в коммуникационном консультировании /Ср/	7	9	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Методы диагностики и самодиагностики в коммуникационном консалтинге /Лек/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Методы диагностики и самодиагностики в коммуникационном консалтинге /Сем зан/	7	2	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Методы диагностики и самодиагностики в коммуникационном консалтинге /Ср/	7	7	ПК-8.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 4. Консультация</b>						
Консультация /Конс/	7	2			0	
/ / /	7	2/9/18				

### **РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины "Коммуникационный консалтинг" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (С3), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

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

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

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

#### 4.1. Рекомендуемая литература

##### 1. Основная литература

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

##### 2. Дополнительная литература

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

##### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	С. М. Качан, Е. В. Хасанова	Теория и практика управленческого консультирования : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 4 курса образовательной программы образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (62 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л3.2	С. М. Качан, Е. В. Хасанова	Теория и практика управленческого консультирования : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (40 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л3.3	С. М. Качан	Теория и практика управленческого консультирования : учебно-методическое пособие для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (176 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

#### 4.2. Перечень ресурсов

##### информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

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

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

#### **4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

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

Электронно-библиотечная система - <https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/>

Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система IPRbooks

<https://www.iprbookshop.ru>

Договор № 69/У от 21.10.2021

#### **4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензованным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

### **РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

#### **5.1. Контрольные вопросы и задания**

Контрольные вопросы и задания для самопроверки

1. Организационные основы управленческого консультирования.
2. Почему даже опыт наилучших менеджеров не всегда срабатывает в современных условиях?
3. Назовите этапы становления управленческого консультирования.
4. Назовите крупнейшие международные консалтинговые компании.
5. Какое определение можно дать управленческому консультированию?
6. Кого называют участниками процесса консультирования?
7. В чем заключается взаимодействие консультанта и клиента?
8. Что является объектом и предметом консультационной деятельности?
9. Что можно отнести к инструментам консультационной деятельности?
10. Чем отличается реактивное управление организацией от пассивного?
11. Назовите основное противоречие развития организации как системы?
12. Почему консультирование является частью процесса управления организацией?
13. Что собой представляет управленческое консультирование как задача?
14. Почему руководители организаций не всегда готовы пригласить консультантов для решения проблем организации?
15. В чем заключается междисциплинарность консультирования?
16. Назовите основные функции консультантов по управлению.
17. Каковы основные причины обращения к консультантам?
18. Какие роли играют консультанты в процессе выполнения работ по управленческому консультированию?
19. Какие Вам известны сложности работы консультантов по управлению?
20. Почему в организации существует потребность в организационно-предпринимательском процессе консультирования?
21. Чем отличаются внутренние консультанты от внешних?
22. Назовите основные виды деятельности внутренних консультантов?
23. В чем основные достоинства внешних консультантов по сравнению с внутренними?
24. Дайте определение нормативному консультированию.
25. В чем заключается специфика ценностного консультирования?
26. Что решает проблемное консультирование?
27. Когда осуществляется консультирование по проекту?
28. Каковы преимущества консультирования по процессу?
29. Из каких компонентов состоит общее управленческоеконсультирование?

30. В чем особенности управленческого консультирования в области администрирования?
31. Какие вопросы решает управленческое консультирование в области финансового менеджмента?
32. На чем сосредоточено внимание при консультировании по управлению персоналом?
33. Какие направления консультирования затрагивает управленческое консультирование в области маркетинга?
34. Что является предметом консультирования в области производственного менеджмента?
35. Что включают консультационные услуги в области информационных технологий?
36. Назовите самый динамично развивающийся рынок консалтинговых услуг в мире.
37. Как используется аутсорсинг в консалтинге?
38. Приведите типологию консалтинга, в основе которой лежит успешность и масштабы деятельности.
39. Определите сущность понятия «нейро-лингвистическое программирование».
40. Приведите примеры опущения информации в коммуникационном процессе?
41. Почему коучинг можно назвать одной из моделей управленческого консультирования?
42. Опишите схему процесса коучинга.
43. Как осуществляется взаимодействие тренера и руководителя?
44. Какие вопросы обычно возникают у консультанта перед первой встречей с клиентом?
45. Приведите классификацию клиентов по их ожиданиям?
46. Назовите основные положения концепции глубокого консультирования.
47. Какова структура контракта на выполнение консультационных работ?
48. Каковы нормы этики во взаимоотношениях между клиентом и консультантом?
49. Каковы принципы организации отношений между консультантом и клиентом?
50. В чем смысл испытывающих вопросов и интервью в консультант-клиентских отношениях?
51. В чем заключаются иногда авансы консультанта в части организационной диагностики?
52. Опишите поведенческие аспекты консультант-клиентских отношений.
53. Приведите типичные ошибки консультанта?
54. Причины разочарований консультанта и клиента?
55. Назовите этапы выбора консультационной фирмы.
56. В чем преимущества иностранных консультационных компаний?
57. Дайте характеристику тенденциям в консультант-клиентских отношениях.
58. Как обеспечивается организация внутреннего консультирования?
59. Что является источником информации при осуществлении поиска консультационных фирм?
60. Как составляется техническое задание на оказание консультационных услуг в рамках контракта?
61. Как формируется цена на консультационную услугу?
62. Каковы особенности классификации методов по изменениям исследуемого объекта?
63. Приведите классификацию методов консультирования по условиям их применения.
64. На чем основан реинжиниринг как метод совершенствования управления организацией?
65. Назовите этапы технологии консультационной деятельности.
66. В чем выгода формирования фондов методов консультирования?
67. Что является основой формирования качественных консультационных услуг?
68. В чем заключаются критерии результативности консультационной работы?
69. В чем заключается оценка стиля консультирования?
70. Какие можно предложить варианты предоставления отчета клиенту?
71. Эффективность консалтинговых услуг
72. Что представляет собой отклонение от нормы?
73. В чем заключается «господство структуры над функцией»?
74. В чем проявляется «бюрократия» как патология?
75. Почему обилие межличностных конфликтов является проблемой для организации?
76. В чем проявляется стагнация организации?
77. Почему возникает ситуация неуправляемости в организации?
78. В чем проявляется такая дисфункция как «клика»?
79. Приведите примеры маятниковых решений в организации.
80. Как проявляется дублирование и игнорирование организационного порядка?
81. В чем проявляется патология в руководстве и персонале?
82. Как патология структуры влияет на возникновение проблем в организации?
83. Что следует понимать под термином «самодиагностика»?
84. Как работает метод «метафора» на оценку действительного состояния организации?
85. Что заложено в основу метода «коллекция ошибок»?
86. Можно ли определить проблемные области организации спомощью метода «ориентация организаций»?
87. В чем заключается цель организационной диагностики?

88. Назовите три направления организационной диагностики?
89. В чем сущность метода «анализа решений»?
90. Чем развивающее интервью отличается от простого интервью?
91. В чем заключается основная специфика наблюдения как метода исследования?
92. В чем заключается суть методики уточнения предварительного списка проблем?
93. Почему в результате анализа перечня одного и того же предприятия его работниками получаются различные графы?
94. Какие проблемы считаются «корневыми»?
95. Какие проблемы относятся к числу «узловых»?
96. Какова особенность «результатирующих» проблем?
97. Как проверить правильность определения корневой проблемы?
98. Как осуществляется взаимодействие консультанта с группой?
99. Как взаимодействует с группой консультант, когда находится вне группы?
100. Как работает консультант в роли фасилитатора?
101. Когда консультант выступает в роли медиатора?
102. Как обеспечить групповую динамику?
103. Как выстроен порядок проведения метода номинальных групп?
104. В чем заключаются достоинства тестирования?
105. Какие этапы проходит процесс тестирования?
106. Назовите пять основных элементов, которые включаются в игру.
107. Приведите классификацию деловых игр.
108. В чем заключается специфика тренинга?
109. Чем рациональные методы активизации творческого мышления отличаются от эвристических?
110. Чем коллективные методы активизации творческого мышления отличаются от индивидуальных?
111. Приведите наиболее типичные условия применения эвристик.
112. Какими параметрами можно характеризовать креативность?
113. Назовите методы влияния на творчество клиента.
114. В чем состоят правила проведения мозгового штурма?
115. Каковы этапы проведения мозгового штурма?
116. В каких случаях метод Дельфи является более предпочтительным по сравнению с методом мозгового штурма?
117. Как проходит процедура реализации метода Дельфи?
118. Назовите принципы реализации метода ассоциаций.
119. Какова последовательность решения проблем методом синенктики?
120. Приведите факторы, обеспечивающие реализацию метода синектики.
121. Что представляет собой дерево целей?
122. Какая фраза является ключевой в методе сценариев?
123. В чем суть метода Гордона?
124. Перечислите шесть фаз метода Метра.
125. Что представляет собой внешняя среда организации?
126. В чем проявляется адаптация организации к внешней среде?
127. В чем заключается основное содержание SWOT-анализа?
128. Как влияет на организацию дальняя внешняя среда?
129. Что представляет собой PEST-анализ?
130. Как влияют на организацию поставщики?
131. Какова может быть сила потребителей продукции организации?
132. В чем состоит анализ конкурентных сил?
133. Какова структура анализа внутренней среды организации?
134. Из каких элементов состоит анализ менеджмента в организации?
135. Что включает в себя анализ эффективности трансформации ресурсов в готовую продукцию?
136. Как можно использовать результаты SWOT-анализа?
137. Какова роль консультантов в разработке стратегии организации?
138. На какие факторы обращают внимание консультанты при разработке стратегии?
139. Что представляет собой алгоритм разработки стратегии организации?
140. Можно ли выбрать стратегию из готовых (стандартных) решений или стратегия непременно должна быть индивидуальной?
141. Как формируется миссия организации?
142. какие требования предъявляются к формулированию стратегических целей?
143. Как строится матрица решений, основанная на результатах SWOT-анализа?
144. Что находится в местах пересечения строк и столбцов матрицы решений?

145. Можно ли назвать сбалансированную систему показателей инструментом детализации стратегии?
146. В чем существо сбалансированной системы показателей?
147. Какие четыре стратегические карты включает сбалансированная система показателей?
148. Как выстраивается дерево целей в сбалансированной системе показателей?

## **5.2. Темы письменных работ**

Темы рефератов

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

## **5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины "Коммуникационный консалтинг" в полном объеме представлен в виде приложения к ОПОП.

## **5.4. Перечень видов оценочных средств**

Устный отпрос.

Реферат.

Тезисы докладов.

Ответы на контрольные и дискуссионные вопросы.

Контроль знаний раздела учебной дисциплины.

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТИЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

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

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения.

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

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

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

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в

печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

К экзамену по дисциплине "Коммуникационный консалтинг" необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

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

- РПД;
- перечнем знаний, умений, которыми обучающийся должен овладеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебниками, учебными пособиями, конспектом, методическими рекомендациями, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов и заданий к проведению экзамена.

Основные цели освоения дисциплины:

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

Основные задачи дисциплины:

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

Промежуточная аттестация по дисциплине "Коммуникационный консалтинг" проводится в соответствии с учебным планом.

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

Обучение по дисциплине "Коммуникационный консалтинг" предполагает контактную форму работы (лекционные занятия, семинарские занятия) и самостоятельную работу обучающихся.