

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

**О.М. Горяїнов**

**ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
„ОСНОВИ ЛОГІСТИЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ”**

(для студентів 5 курсу денної і заочної форми навчання за напрямом підготовки 0502 – «Менеджмент», спеціальностей 7.050208, 8.050208)

**ХАРКІВ – ХНАМГ – 2009**

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Основи логістичного консультування» (для студентів 5 курсу денної і заочної форми навчання за напрямом підготовки 0502 – «Менеджмент», спеціальностей 7.050208, 8.050208)  
/ Укл.: О.М. Горяїнов. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 30с.

Укладач: доц. кафедри транспортних систем і логістики О.М. Горяїнов

Наведені програма і робоча програма навчальної дисципліни, їх зміст за змістовими модулями й темами. Включено плани лекцій і практичних занять, методичні рекомендації до самостійної роботи, контрольні запитання і критерії оцінювання знань студентів.

Затверджено на засіданні кафедри № 14 від 06.05.09 р

Рекомендовано для студентів денної і заочної форми навчання за напрямом підготовки 050200 (030601) – «Менеджмент», спеціальностей 7.050208, 8.050208.

## ВСТУП

Світовий досвід функціонування підприємств в умовах ринкової економіки показує, що відсутність розриву між наукою й практикою відбувається багато в чому завдяки наявності такого універсального інструмента, як управлінське консультування. У міру ускладнення управлінських завдань керівникам підприємств потрібна стороння допомога на якісно новому рівні. У цьому сенсі управлінське консультування варто розглядати як найважливіший елемент організаційного забезпечення економічної реформи.

Програма вивчення дисципліни «Основи логістичного консультування» побудована відповідно до місця і значення дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки магістра (спеціаліста) з спеціальності «Логістика». Важливими для вивчення дисципліни «Основи логістичного консультування» є такі дисципліни, як «Основи менеджменту», «Логістика», «Ділове спілкування», «Конфліктологія» та ін.

**Основними завданнями**, які повинні бути вирішені у процесі вивчення дисципліни, є наступні:

- формування у студентів теоретичних знань з питань реалізації консалтингової діяльності;
- набуття навичок організації логістичного консультування;
- засвоєння змісту і характеристик етапів консультування;
- опанування знаннями, що стосуються оцінки якості консультаційних послуг.

**Метою дисципліни є** набуття умінь консультування з управління та організаційного розвитку логістичних систем, оволодіння методами діагностики проблем організації і способами залучення людей до процесів змін. **Предметом дисципліни є** закономірності консультаційних процесів технології консультування, логістичне консультування.

## ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Освітньо-кваліфікаційний рівень – «*Магістр*», «*Спеціаліст*»

Галузь знань 0306 – «*Менеджмент і адміністрування*»

Напрямок підготовки 050200 (030601) – «*Менеджмент*»

Статус дисципліни - *нормативна (магістр), вибіркова (спеціаліст)*

Загальна кількість кредитів/годин 1,5/54 (*магістр*), 2,0/72 (*спеціаліст*)

Форма підсумкового контролю - *залік*

Стандарт чинний з дати затвердження.

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворено, тиражовано й розповсюджено без дозволу Харківської національної академії міського господарства.

### Програма розроблена на основі:

ГСВО МОНУ Освітньо-кваліфікаційна характеристика спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

ГСВО МОНУ Освітньо-професійна програма спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

ГСВО МОНУ Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 8.050208 «Логістика» 2003р.

ГСВО МОНУ Освітньо-професійна програма магістра з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 8.050208 «Логістика» 2003р.

СВО ХНАМГ Освітньо-кваліфікаційна характеристика спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

СВО ХНАМГ Освітньо-професійна програма спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки спеціаліста з напрямку підготовки 030601 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика», 2007р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки магістра з напрямку підготовки 030601 «Менеджмент», спеціальності 8.050208 «Логістика», 2007р.

### 1. Мета, предмет і місце дисципліни

1.1. **Мета й завдання вивчення дисципліни:** набуття умінь консультивання з управління та організаційного розвитку логістичних систем, оволодіння методами діагностики проблем організації і способами залучення людей до процесів змін.

1.2. **Предмет вивчення:** закономірності консультаційних процесів технології консультивання, логістичне консультивання.

1.3. **Місце дисципліни в структурно-логічній схемі** підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
Ділове спілкування	Логістичний менеджмент
Конфліктологія	Фінансові потоки в логістичних системах

## **2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни** (відповідно до стандартів ОПП)

**Модуль 1. ОСНОВИ ЛОГІСТИЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ** (1,5/54 - магістр); (2,0/72 - спеціаліст)

***Змістовий модуль 1.1. Загальна характеристика консультаційної діяльності***

УНЕ 1. Консультаційна діяльність, види і особливості консультаційних послуг.

УНЕ 2. Предмет управлінського консультування.

***Змістовий модуль 1.2. Організація логістичного консультування***

УНЕ 1. Консультаційний процес.

УНЕ 2. Організаційні патології.

УНЕ 3. Технології консультування.

УНЕ 4. Якість, результативність і ефективність консультування.

УНЕ 5. Стосунки «консультант-клієнт».

***Змістовий модуль 1.3. Реалізація консалтингової діяльності***

УНЕ 1. Побудова консалтингової фірми.

УНЕ 2. Ціноутворення в сфері консалтингу.

## **4. Рекомендована література**

1. Лапыгин Ю.Н. Основы управленческого консультирования: Учебное пособие. 3-е изд., перераб и доп. – М.: Академический Проект, 2006. – 352с.

2. Маринко Г.И. Управленческий консалтинг: Учеб.пособие. – М.:ИНФРА-М, 2005. – 381с.

3. Ткалич А.И. Консалтинговый сервис: Учебное пособие. – М.:Альфа-М:ИНФРА-М, 2007. – 207с.

4. Васильев Г.А. Управленческое консультирование: Учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 06100 (Менеджмент организаций) / Г.А.Васильев, Е.М.Деева. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 255с.

5. Пригожин А. И. Дезорганизация: Причины, виды, преодоление — М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 402с.

## 5. Анотація

### Анотація програми навчальної дисципліни «ОСНОВИ ЛОГІСТИЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ»

**Мета і завдання** вивчення дисципліни: набуття умінь консультування з управління та організаційного розвитку логістичних систем, оволодіння методами діагностики проблем організації і способами залучення людей до процесів змін.

**Предмет вивчення:** закономірності консультаційних процесів технології консультування, логістичне консультування.

**Змістовий модуль 1.1. Загальна характеристика консультаційної діяльності**

УНЕ 1. Консультаційна діяльність, види і особливості консультаційних послуг.

УНЕ 2. Предмет управлінського консультування.

**Змістовий модуль 1.2. Організація логістичного консультування**

УНЕ 1. Консультаційний процес.

УНЕ 2. Організаційні патології.

УНЕ 3. Технології консультування.

УНЕ 4. Якість, результативність і ефективність консультування.

УНЕ 5. Стосунки «консультант-клієнт».

**Змістовий модуль 1.3. Реалізація консалтингової діяльності**

УНЕ 1. Побудова консалтингової фірми.

УНЕ 2. Ціноутворення в сфері консалтингу.

# РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма розроблена на основі:

ГСВО МОНУ Освітньо-кваліфікаційна характеристика спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

ГСВО МОНУ Освітньо-професійна програма спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

ГСВО МОНУ Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 8.050208 «Логістика» 2003р.

ГСВО МОНУ Освітньо-професійна програма магістра з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 8.050208 «Логістика» 2003р.

СВО ХНАМГ Освітньо-кваліфікаційна характеристика спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

СВО ХНАМГ Освітньо-професійна програма спеціаліста з напрямку підготовки 0502 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика» 2003р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки спеціаліста з напрямку підготовки 030601 «Менеджмент», спеціальності 7.050208 «Логістика», 2007р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки магістра з напрямку підготовки 030601 «Менеджмент», спеціальності 8.050208 «Логістика», 2007р.

Структура робочої програми навчальної дисципліни «Основи логістичного консультування» наведена в табл. 1.

Таблиця 1 - Структура навчальної дисципліни «Основи логістичного консультування»

Характеристика дисципліни: підготовка магістрів (спеціалістів)	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни (денна форма)	Характеристика навчальної дисципліни (заочна форма)
1	2	3	4
Кількість кредитів, відповідних до ECTS – 1,5* (2,0**), у тому числі: змістових модулів – 1,5* (2,0**); самостійна робота.	Шифр та назва напрямку 050200 (030601) – «Менеджмент»	Нормативна * (вибіркова**). Рік підготовки – 5. Семестр – 9.	За заочною формою студенти не навчаються
Кількість годин: усього – 54* (72**); за змістовими модулями: ЗМ1.1 – 18, ЗМ1.2 – 18* (36**), ЗМ1.3 – 18	Шифр та назва спеціальності 7.050208, 8.050208	Лекції – 10 годин. Практичні заняття – 8 годин. Самостійна робота – 36* (54**) годин.	За заочною формою студенти не навчаються



Продовження табл. 1

1	2	3	4
Кількість тижнів викладання дисципліни: 18. Кількість занять за тиждень – 0/1.	Освітньо-кваліфікаційний рівень - «Магістр», «Спеціаліст».	Вид підсумкового контролю: залік.	За заочною формою студенти не навчаються

Примітка: \* - магістр; \*\* - спеціаліст

Основними видами навчальних (аудиторних) занять, у процесі яких студенти отримують необхідні знання, є лекції, практичні заняття, консультації. Важливим елементом оволодіння знаннями й навичками у час, вільний від обов'язкових навчальних занять, який сприяє формуванню практичних навичок роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтує їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичного й практичного кола проблем, що вивчаються дисципліною, є самостійна робота студента.

Усі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

## 1. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ ДО СТУДЕНТІВ

Дисципліна «Основи логістичного консультування» є нормативною для підготовки магістрів за напрямом 050200 (030601) – «Менеджмент» спеціальності 8.050208 «Логістика» і вибірковою для підготовки спеціалістів за напрямом 050200 (030601) – «Менеджмент» спеціальності 7.050208 «Логістика».

Необхідна навчальна база для вивчення дисципліни: з метою оптимального засвоєння матеріалу студенти мають до початку вивчення дисципліни «Основи логістичного консультування» опанувати знання, уміння і навички з дисциплін: «Основи менеджменту», «Логістика», «Ділове спілкування», «Конфліктологія».

Основними *завданнями*, що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є теоретична підготовка студентів із наступних питань:

- визначення характеристик консультаційної діяльності;
- організація логістичного консультування;
- реалізація консалтингової діяльності.

У результаті вивчення дисципліни студенти мають здобути наступні *навички і уміння*:

- класифікувати консалтингові організації;
- визначати взаємозв'язок консалтингу з іншими науками;
- давати характеристики консалтинговим послугам в сфері логістики;
- встановлювати цілі і задачі управлінського консультування;
- розрізняти підходи до консультування організацій;
- давати характеристики стадіям процесу консультування;
- описувати задачі консультантів на етапах консультування;
- визначати види паталогій в організаціях;
- використовувати методiku антикризового управління організаціями як об'єкту консалтингу;
- давати характеристику формам і методам консультування;
- визначати якість консультаційних послуг;
- встановлювати результативність і ефективність консультування;
- визначати психологічні проблеми взаємовідносин «консультант – клієнт».
- визначати місце і значення маркетингу в сфері консалтингу;
- організовувати контроль і звітність в консалтинговій фірмі;
- використовувати методи ціноутворення в маркетингу консалтингових послуг.

## 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Основи логістичного консультування»

При вивченні дисципліни «Основи логістичного консультування» студенти мають ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами і методами навчання, видами й методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Основи логістичної діяльності» складається з трьох змістових модулів, кожен з яких вміщує відносно окремий блок дисципліни.

Основними видами навчальних (аудиторних) і позааудиторних занять при вивченні дисципліни «Основи логістичної діяльності» є лекції, практичні заняття і самостійна робота студентів. Структура залікового кредиту навчальної дисципліни наведена у табл.2, 3.

Таблиця 2 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни (денна форма навчання – 8.050208 - магістр)

Модулі (семестри) й змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекції	Практичні	Лабораторні	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Модуль 1. Основи логістичного консультування</b>	<b>1,5/54</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>36</b>
<i><b>Змістовий модуль 1.1 Загальна характеристика консультаційної діяльності</b></i>	<b>0,5/18</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>14</b>
УНЕ 1. Консультаційна діяльність, види і особливості консультаційних послуг.	9	1	2	-	6
УНЕ 2. Предмет управлінського консультування.	9	1	-	-	8
<i><b>Змістовий модуль 1.2. Організація логістичного консультування.</b></i>	<b>0,5/18</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>
УНЕ 1. Консультаційний процес.	2	1	-	-	1
УНЕ 2. Організаційні патології.	2	1	-	-	1
УНЕ 3. Технології консультування.	10	2	6	-	2
УНЕ 4. Якість, результативність і ефективність консультування.	2	1	-	-	1
УНЕ 5. Стосунки «консультант-клієнт».	2	1	-	-	1
<i><b>Змістовий модуль 1.3. Реалізація консалтингової діяльності.</b></i>	<b>0,5/18</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>
УНЕ 1. Побудова консалтингової фірми.	9	1	-	-	8
УНЕ 2. Ціноутворення в сфері консалтингу.	9	1	-	-	8
<b>Всього</b>	<b>1,5/54</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>36</b>

Таблиця 3 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни (денна форма навчання – 7.050208 - спеціаліст)

Модулі (семестри) й змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекції	Прак-тичні	Лабора-торні	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Модуль 1. Основи логістичного консу-льтування</b>	<b>2,0/72</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>54</b>
<b><i>Змістовий модуль 1.1 Загальна харак-теристика консультаційної діяльності</i></b>	<b>0,5/18</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>14</b>
УНЕ 1. Консультаційна діяльність, види і особливості консультаційних послуг.	9	1	2	-	6
УНЕ 2. Предмет управлінського консу-льтування.	9	1	-	-	8
<b><i>Змістовий модуль 1.2. Організація логі-стичного консультування.</i></b>	<b>1,0/36</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>24</b>
УНЕ 1. Консультаційний процес.	6	1	-	-	5
УНЕ 2. Організаційні патології.	6	1	-	-	5
УНЕ 3. Технології консультування.	12	2	6	-	4
УНЕ 4. Якість, результативність і ефек-тивність консультування.	6	1	-	-	5
УНЕ 5. Стосунки «консультант-клієнт».	6	1	-	-	5
<b><i>Змістовий модуль 1.3. Реалізація консал-тингової діяльності.</i></b>	<b>0,5/18</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>
УНЕ 1. Побудова консалтингової фірми.	9	1	-	-	8
УНЕ 2. Ціноутворення в сфері консалтин-гу.	9	1	-	-	8
<b>Всього</b>	<b>2,0/72</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>54</b>

### **3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ І ТЕМАМИ**

#### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1. Загальна характеристика консультаційної діяльності**

##### **УНЕ 1. Консультаційна діяльність, види і особливості консультаційних послуг**

«Золоті роки» консультування. «Консультантоозброєність». Фази світового консалтингу. Інфраструктура консалтингових послуг. Види консультаційних організацій. Групи видів консалтингових послуг. Аудит, інжиніринг, рекрутмент, лобіювання.

##### **УНЕ 2. Предмет управлінського консультування**

Управлінське консультування як процес, як експертиза, як послуга, як метод. Консультант, клієнт. Консультаційна послуга. Процес консультування. Об'єкт і суб'єкт консультування. Основні моделі організації. Цінність взаємодії консультанта й клієнта.

#### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2. Організація логістичного консультування**

##### **УНЕ 1. Консультаційний процес**

Передконтрактна, контрактна, післяконтрактна стадії. Етапи виконання консалтингового проекту. Типи учасників клієнтської команди.

##### **УНЕ 2. Організаційні патології**

Панування структури над функцією. Автаркія підрозділів. Несумісність особистості з функцією. Бюрократія. Конфлікт. Некерованість. Безсуб'єктність. Перевага особистих відносин над службовими. Розсіювання цілей. Клика. Маятникові рішення. Дублювання організаційного Порядку. Ігнорування організаційного Порядку. Розрив між рішеннями і їхньою реалізацією. Стагнація. Ріст без розвитку. Демотивуючий стиль керівництва. Інверсія. Патології управлінських команд.

##### **УНЕ 3. Технології консультування**

Класифікацію змін по досліджуваному об'єкту. Місце проведення консультування. Операційні, передані технології. Спеціалізовані і універсальні технології. Стандартний набір першочергових мір. Реінжиніринг. Менеджмент-аудит. Технологія «Прорив». Методи роботи із клієнтами.

##### **УНЕ 4. Якість, результативність і ефективність консультування**

Рівні якості консультаційних послуг. Критерії результативності для консультаційної організації. Кількісні і якісні результати. Система вимірників й оцінок у клієнтській організації. Оцінка застосовуваного стилю консультування. Оцінка результатів консультування.

## **УНЕ 5. Стосунки «консультант-клієнт»**

Визначення проблеми клієнтом і консультантом. Визначення ролі консультанта в реалізації ухвалених рішень. Характер участі обох сторін у виконанні завдання. Створення й підтримка щирих відносин співробітництва («золоте правило» консультування). Активне співробітництво клієнта з консультантом. Психологічні й інші фактори.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.3. Реалізація консалтингової діяльності**

### **УНЕ 1. Побудова консалтингової фірми**

Напрямки формування портфеля замовлень. Кваліфікування споживачів. “Public Relations”. Реклама. Пряме розсилання. Торгові ярмарки і виставки. Публікації та презентації. Розвиток бізнес-контактів. Первинна сегментація бізнес-оточення. Опис ключових клієнтів. Матеріальна база презентації.

### **УНЕ 2. Ціноутворення в сфері консалтингу**

Ціна бізнесу-послуги. Структура конкретної ціни на конкретну консалтингову бізнес-послугу. Цінові стратегії в маркетингу консалтингових бізнес-послуг. Типи методів ціноутворення. Алгоритм процесу розробки політики ціноутворення. Стратегічні цілі цінової політики. Моніторинг цін конкурентів і процес аналізу ринкових цін.

## **3.1. ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ**

Навчальна лекція — це логічно вивершений, науково обґрунтований і систематизований виклад певного наукового або науково-методичного питання, ілюстрований при необхідності засобами наочності й демонстрацією дослідів.

Лекція є одним з основних видів навчальних занять і водночас методом навчання у вищій школі. Вона покликана формувати у студентів основи знань з певної наукової галузі, а також визначати напрямок, основний зміст і характер усіх інших видів навчальних занять та самостійної роботи студентів з відповідної навчальної дисципліни.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1. Загальна характеристика консультаційної діяльності**

### **Лекція 1. КОНСУЛЬТАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ВИДИ І ОСОБЛИВОСТІ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

1. Історія, становлення і розвиток ринку консалтингових послуг.
2. Класифікація консалтингових організацій та послуг.

### **Лекція 2. ПРЕДМЕТ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

1. Поняття управлінського консультування.
2. Характеристика клієнта консультування.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2. Організація логістичного консультування**

### **Лекція 3. КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС**

1. Стадії процесу консультування.
2. Спільна робота консультанта й клієнта.

### **Лекція 4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПАТОЛОГІЇ**

1. Патології в будові організацій і організаційний відносинах.
2. Патології в управлінських рішеннях і управлінських командах.

### **Лекція 5. ТЕХНОЛОГІЇ КОНСУЛЬТУВАННЯ**

1. Класифікація методів консультування.
2. Методи консультування, спрямовані на рішення управлінських проблем.

### **Лекція 6. ЯКІСТЬ, РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ І ЕФЕКТИВНІСТЬ КОНСУЛЬТУВАННЯ**

1. Якість консультування.
2. Результативність і ефективність консультування.

### **Лекція 7. СТОСУНКИ «КОНСУЛЬТАНТ-КЛІЄНТ»**

1. Характеристика системи “консультант – клієнт”.
2. Взаємодія в системі “консультант – клієнт”.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.3. Перевезення окремих вантажів і вибір транспортних засобів**

### **Лекція 8. ПОБУДОВА КОНСАЛТИНГОВОЇ ФІРМИ**

1. Маркетинг в сфері консалтингу.
2. Застосування презентації.

### **Лекція 9. ЦІНОУТВОРЕННЯ В СФЕРІ КОНСАЛТИНГУ**

1. Фактори і методи ціноутворення.
2. Стратегії ціноутворення.

## **3.2. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

Практичне заняття - форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни, формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно сформульованих завдань.

Основна дидактична мета практичного заняття — розширення, поглиблення і деталізація наукових знань, отриманих студентами на лекціях і в процесі самостійної роботи і спрямованих на підвищення рівня засвоєння навчального матеріалу, прищеплення умінь і навичок, розвиток наукового мислення та усного мовлення студентів.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, умінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговоренням за участю студентів, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

Оцінки, отримані студентом за окремі практичні заняття, враховують при виставленні підсумкової оцінки з даної навчальної дисципліни.

Перелік практичних занять наведений в табл. 4.

Таблиця 4 - Практичні заняття

Модуль	Назва практичних занять	Обсяг занять (год.)	
		денне навч.	заочне навч.
ЗМ 1.1	Заняття 1. АЛГОРИТМ РІШЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОБЛЕМ	2	-
ЗМ 1.2	Заняття 2. РОЗРОБКА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИ ПІДПРИЄМСТВА	2	-
ЗМ 1.2	Заняття 3. СТИМУЛЮВАННЯ КОЛЕКТИВУ	2	-
ЗМ 1.2	Заняття 4. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ	2	-
Всього:		8	-



## 4. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студента є основним способом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійну роботу студента над засвоєнням навчального матеріалу з конкретної дисципліни можна виконувати у бібліотеці, навчальних кабінетах, комп'ютерних класах (лабораторіях), а також в домашніх умовах.

Основні види самостійної роботи студента:

- вивчення додаткової літератури;
- робота із законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами;
- підготовка до практичних занять;
- підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

### 4.1. ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1. Загальна характеристика консультаційної діяльності**

**УНЕ 1. *Консультаційна діяльність, види і особливості консультаційних послуг***

1. Ділові послуги.
2. Консультування в Україні.

**УНЕ 2. *Предмет управлінського консультування***

1. Учасники управлінського консультування.
2. Особливості окремих клієнтів консультування.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2. Організація логістичного консультування**

**УНЕ 1. *Консультаційний процес***

1. Модель процесу консультування.
2. Завдання консультантів на етапах консультування.

**УНЕ 2. *Організаційні патології***

1. Консультаційні проекти.
2. Оптимізація організаційної структури.

**УНЕ 3. *Технології консультування***

1. Специфічні інструменти консультаційних послуг.
2. Підготовка менеджерських команд.

**УНЕ 4. *Якість, результативність і ефективність консультування***

1. Критерії оцінки успіху.
2. Звіт по результатах консультування.

#### **УНЕ 5. Стосунки «консультант-клієнт»**

1. Етика консультанта.
2. Психологічні проблеми взаємовідносин «консультант-клієнт».

#### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.3. Реалізація консалтингової діяльності**

##### **УНЕ 1. Побудова консалтингової фірми**

1. Мистецтво ведення переговорів.
2. Організація контролю і звітності в консалтинговій фірмі.

##### **УНЕ 2. Ціноутворення в сфері консалтингу**

1. Калькуляція вартості консалтингової послуги.
2. Види витрат консалтингового проекту.

### **4.2. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, КУРСОВИЙ ПРОЕКТ (РОБОТА), РГР, КОНТРОЛЬНА РОБОТА ТОЩО**

При вивченні дисципліни студентами можуть готуватися реферати за темами курсу.

### **4.3. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМООЦІНКИ ЗНАНЬ**

#### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1. Загальна характеристика консультаційної діяльності**

##### **УНЕ 1. Консультаційна діяльність, види і особливості консультаційних послуг**

1. Наведіть приклади з історії, що характеризують застосування управлінського і консультування?
2. На яких питаннях концентрувалось консультування, яке виникло на основі руху наукового управління?
3. Який період називається «золотими роками» консультування?
4. Що розуміється під терміном «консультантоозброєність»?
5. Дайте характеристику фазам розвитку світового консалтингу.
6. Що таке інформаційно-управлінський консалтинг?
7. Що входить до інфраструктури регулювання й саморегулювання консалтингових послуг?
8. Які існують види консультаційних організацій?
9. Наведіть класифікацію груп консалтингових послуг.

##### **УНЕ 2. Предмет управлінського консультування**

1. Наведіть приклади визначень терміну «управлінське консультування».
2. Що розуміється під консультантом?
3. Що розуміється під клієнтом?
4. Що таке консультаційна послуга?
5. Що являє собою процес консультування?

6. Що таке триєдина концепція організації?
7. Перелічіть основні моделі організації?
8. Наведіть характеристики організації залежно від стилів управління?
9. В чому проявляється цінність взаємодії консультанта й клієнта?
10. Яке професійне походження сучасних консультантів?

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2. Організація логістичного консультування**

### **УНЕ 1. Консультаційний процес**

1. Які стадії послідовно проходить консультаційний процес?
2. Дайте характеристику передконтрактній стадії консультаційного процесу.
3. Дайте характеристику контрактній стадії консультаційного процесу.
4. Дайте характеристику післяконтрактній стадії консультаційного процесу.
5. Що таке «партисипативне» консультування?
6. Назвіть відмінності моделей процесу консультування й рішення управлінських проблем?
7. Назвіть базові моменти, яких консультанти *McKinsey* дотримуються при впровадженні змін?

### **УНЕ 2. Організаційні патології**

1. Що розуміється під організаційними патологіями?
2. Поясніть суть патології «панування структури над функцією».
3. Поясніть суть патології «автаркія підрозділів».
4. Поясніть суть патології «несумісність особистості з функцією».
5. Поясніть суть патології «бюрократія».
6. Поясніть суть патології «конфлікт».
7. Поясніть суть патології «перевага особистих відносин над службовими».
8. Поясніть суть патології «маятникові рішення».
9. Поясніть суть патології «стагнація».
10. Що таке активний і пасивний ризик?
11. Що відноситься до патологій командоутворення?

### **УНЕ 3. Технології консультування**

1. Наведіть класифікацію методів консультування за ознакою досліджуваного об'єкта.
2. Наведіть класифікацію методів консультування за місцем проведення консультування.
3. Наведіть класифікацію методів консультування за термінами дії соціальних технологій.
4. Наведіть класифікацію методів консультування за умовами застосування.
5. Що входить до стандартного набору першочергових мір, що рекомендують західними консультантами?
6. Що таке реінжиніринг?

7. Що таке менеджмент-аудит?
8. З чого складається технологія «Прорив»?

#### **УНЕ 4. Якість, результативність і ефективність консультування**

1. Які існують рівні якості консультаційних послуг згідно міжнародної класифікації?
2. Назвіть критерії результативності для консультаційної організації.
3. Що відноситься до кількісних результатів спільної діяльності консультанта й клієнта?
4. Що відноситься до якісних результатів спільної діяльності консультанта й клієнта?
5. На які питання необхідно відповісти при розгляді пункту про виконання плану завдання (консультаційного контракту)?
6. Що припускає оцінка застосовуваного стилю консультування?
7. Якими показниками оцінюються переваги, одержувані клієнтом?
8. Якими показниками оцінюється процес консультування?

#### **УНЕ 5. Стосунки «консультант-клієнт»**

1. Чому бачення клієнтом і консультантом результату й шляхів виконання завдання може істотно розрізнятися?
2. Чому часто виникають непорозуміння із приводу ролі консультанта в реалізації ухвалених рішень?
3. Що є «золотим правилом» консультування?
4. Якими моментами визначається необхідність активного співробітництва клієнта з консультантом?
5. Поясніть поняття «система клієнта».

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.3. Реалізація консалтингової діяльності**

#### **УНЕ 1. Побудова консалтингової фірми**

1. Назвіть найактуальніші напрямки формування портфеля замовлень, що характеризують маркетингову діяльність консалтингових компаній.
2. Що розуміється під кваліфікуванням споживачів?
3. Дайте характеристику оточення прийняття рішення.
4. Поясніть значення Public Relations.
5. Назвіть поради, що стосуються прямого розсилання.
6. Які головні сегменти дозволяє визначити первинна сегментація?
7. Що відноситься до матеріальної бази презентації?
8. Дайте характеристику базовим принципам доброго розуміння.

#### **УНЕ 2. Ціноутворення в сфері консалтингу**

1. Перерахуйте факторів, що впливають на структуру конкретної ціни на конкретну консалтингову бізнес-послугу.
2. Назвіть цінові стратегії в маркетингу консалтингових бізнес-послуг.
3. Дайте характеристику алгоритму процесу розробки політики ціноутворення.

4. На які види підрозділяється еластичність консалтингових бізнес-послуг?
5. З яких етапів складається моніторинг цін конкурентів і процес аналізу ринкових цін на консалтингові бізнес-послуги?
6. Назвіть етапи синхронізації цінової стратегії й тактики.

#### **4.4. ІНДИВІДУАЛЬНО-КОНСУЛЬТАТИВНА РОБОТА**

Індивідуально-консультативна робота здійснюється у формі консультацій, перевірки й захисту завдань, що винесені на поточний контроль.

Консультація - форма навчального заняття, при якій студент отримує відповіді від викладача на конкретні запитання або пояснення певних теоретичних положень чи аспектів їх практичного застосування.

Передбачаються консультації з теоретичної частини дисципліни індивідуальні й колективні (для групи студентів), залежно від того, чи викладач консультує студентів з питань, пов'язаних з виконанням індивідуальних завдань, чи з теоретичних питань навчальної дисципліни.

## 5. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ЗА ТЕМАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Основи логістичного консультування» відрізняється від інших курсів тим, що має безпосередню практичну спрямованість – вона ставить за мету підготовку студентів до ефективної взаємодії у професійному середовищі. Це передбачає не тільки передачу студентам знань, але й формування навичок практичного спілкування зі співробітниками, споживачами, підлеглими, діловими партнерами. Досягнення цієї мети неможливо при застосуванні в навчальному процесі лише традиційної методики навчання.

Вибір методів навчання обумовлений перш за все змістом навчального матеріалу й цілями навчання.

Навчання студентів у рамках дисципліни «Основи логістичного консультування» потребує широкого використання активних форм навчання, які наближують навчальний процес до реальних організаційно-виробничих ситуацій.

При викладанні дисципліни «Основи логістичного консультування» для активізації навчального процесу передбачено застосування таких форм і методів навчання, як лекція-візуалізація, елементи проблемної лекції, елементи діалогу з аудиторією (лекції – бесіди), елементи «мозкової атаки», дискусії у рамках практичних занять, ділові ігри, презентації.

У процесі вивчення курсу слід застосовувати методи й процедури психодіагностики, які дозволяють визначати індивідуальні якості людей, їх темперамент, характер, особистісні риси, здібності, рівень знань та навичок з метою оптимізації взаємодії «викладач-студент» і надання можливості самооцінки й самоаналізу студентами власної особистості, що обумовлено специфікою дисципліни.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведено в табл. 5,6.

Таблиця 5 - Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни «Основи логістичного консультування» у рамках лекційних занять.

Тема	Навчальні технології
1	2
Лекція 1. КОНСУЛЬТАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ВИДИ І ОСОБЛИВОСТІ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ	Лекція-візуалізація. Елементи лекції-бесіди (діалог з аудиторією)
Лекція 2. ПРЕДМЕТ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ	Лекція-візуалізація.
Лекція 3. КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС	Лекція-візуалізація.
Лекція 4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПАТОЛОГІЇ	Лекція-візуалізація.
Лекція 5. ТЕХНОЛОГІЇ КОНСУЛЬТУВАННЯ	Лекція-візуалізація.
Лекція 6. ЯКІСТЬ, РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ І ЕФЕКТИВНІСТЬ КОНСУЛЬТУВАННЯ	Лекція-візуалізація. Елементи «мозкової атаки»

1	2
Лекція 7. СТОСУНКИ «КОНСУЛЬТАНТ-КЛІЄНТ»	Лекція-візуалізація. Елементи проблемної лекції, елементи «мозкової атаки»
Лекція 8. ПОБУДОВА КОНСАЛТИНГОВОЇ ФІРМИ	Лекція-візуалізація.
Лекція 9. ЦІНОУТВОРЕННЯ В СФЕРІ КОНСАЛТИНГУ	Лекція-візуалізація.

Таблиця 6 - Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни «Основи логістичного консультування» у рамках практичних занять.

Тема	Навчальні технології
Заняття 1. АЛГОРИТМ РІШЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОБЛЕМ	Робота у малих групах, дискусія. Мозкова атака
Заняття 2. РОЗРОБКА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИ ПІДПРИЄМСТВА	Робота у малих групах, дискусія. Мозкова атака
Заняття 3. СТИМУЛЮВАННЯ КОЛЕКТИВУ	Робота у малих групах, дискусія. Ділова гра.
Заняття 4. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ	Робота у малих групах, дискусія.

Оскільки основним засобом активізації пізнавальної діяльності студентів, зацікавленості в оволодінні знаннями їх мотивацію до професійної діяльності, важливим аспектом першої лекції є актуалізація дисципліни, обґрунтування важливості дисципліни для майбутньої професійної діяльності.

**Лекція-візуалізація** являє собою візуальну форму подачі лекційного матеріалу технічними засобами навчання або аудіовідеотехніки (відео-лекція). Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування візуальних матеріалів, що переглядають.

**Лекції-бесіди** забезпечують безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяють привернути увагу студентів до найбільш важливих питань тем, визначати у процесі діалогу особливості студентів, рівень знань з проблеми, що розглядається, і таким чином виявити готовність до сприйняття матеріалу. Залежно від чого викладач має змогу визначати темп викладання, обсяг нового матеріалу тощо. Студенти обмірковують кожне поставлене педагогом запитання, мають можливість оцінити свій рівень знань, усвідомити питання, що розглядається, дійти самостійно до певних висновків і узагальнень, усвідомити їх важливість тощо.

**Проблемні лекції** спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Після постановки викладачем запитання, студентам пропонуються питання для самостійного обміркування, спонукаючи їх для самостійного, творчого розв'язання проблемної ситуації.

У рамках деяких лекційних занять впроваджуються елементи **«мозкової атаки»**, в ході якої студентам пропонується сумісними зусиллями вивести те чи інше правило, комплекс вимог чи закономірності процесу.

З метою зацікавлення аудиторії, доповнення лекційного матеріалу, загострення уваги на окремих проблемах, формування у студентів творчого підходу до сприйняття нового матеріалу лекційний матеріал доцільно супроводжувати розглядом **конкретних мікроситуацій**.

Значну увагу слід приділяти **дискусійним методам**, вони мають бути стрижневим моментом багатьох занять. Адже вони передбачають активну діяльність учасників у дискусійній групі. Взаємодія в ході групової дискусії стимулює інтелектуальну діяльність, формує вміння аргументувати власну точку зору, позицію з обговорюваних питань.

**Навчальна дискусія** застосовується для закріплення знань, які були отримані на лекції, для придбання нових позицій, поглядів, переконань, підвищення інтересу до питань, які розглядалися, посилення мотивації тощо. Дискусія дозволяє визначити власну позицію, встановити різноманітні підходи, точок зору в результаті обміну ними, підвести до багатостороннього бачення предмету дискусії.

**Робота в малих групах** (по 5-6 студентів) сприяє структуруванню лекційного матеріалу, активізації пізнавальної діяльності, розвитку вміння роботи в колективі тощо.

**Ділова гра.** Мета застосування цього методу - виробити в студентів вміння вирішувати проблеми, що виникають у практичній діяльності, творче мислення, здатність оцінювати діяльність. Ділова гра - це імітаційна гра.

Ділові ігри можна розділити на такі етапи: підготовчий, основна частина, ігровий, заключний.

На підготовчому етапі студенти вивчають можливості використання загальних теоретичних методів вирішення ситуаційних завдань у даній грі, ознайомлюються з об'єктом ігрового моделювання, ігровою ситуацією, функціями учасників, правилами й методикою проведення гри, а також системою оцінювання. Наприкінці даного етапу проводять перевірку підготовки учасників у формі репетиції ділової гри або заліку.

В основній частині ділової гри комплектують ігрові групи, висувають лідерів, розподіляють ролі між учасниками. Якщо на підготовчому етапі не проводилася репетиція ділової гри, рекомендується провести її у вступній частині.

Центральна частина ділової гри - ігровий етап. Заняття має захоплюючий характер, якщо розігрується ситуація, що зачіпає тільки що вивчений матеріал і потребує виконання якихось дій, учасників або застосування навичок корекції міжособистісних відносин.

На заключному етапі проводять аналіз результатів, підводять підсумки гри, при цьому не можна обговорювати акторські дані учасників. Результати гри аналізують або педагог, або самі учасники. Під час обговорення результатів і підведення підсумків оголошують переможців, з'ясовують причини перемоги одних і поразки інших. Виявляють слабкі місця в теоретичній і практичній підготовці студентів.

Ділові ігри у процесі вивчення дисципліни «Основи логістичного консультування» застосовують перш за все для формування вмінь вибору



оптимальних рішень. Цей метод сприяє підвищенню інтересу студентів до навчального процесу, дисципліни, дає можливість представити реальну ситуацію, визначити можливі стратегії власних дій, придбати навички вирішення проблем в умовах, які максимально наближені до реальної ситуації.

**Мозкова атака.** Суть цього методу полягає в тому, що для обговорення конкретної проблеми збирається група студентів, котра ділиться на дві підгрупи: генератори ідей і критики. Генератори ідей висловлюють всі ідеї з вирішення даної проблеми, які тільки спадають на думку.

Основні принципи мозкової атаки:

- 1) не критикувати - можна висловлювати будь-яку думку без побоювання, що вона буде визнана невдалою;
- 2) стимулювати будь-яку ініціативу, причому чим дивнішою здається ідея, тим краще;
- 3) прагнути до найбільшої кількості ідей;
- 4) дозволяється змінювати, комбінувати, поліпшувати запропоновані ідеї (свої й чужі).

По завершенні роботи підгрупи генераторів ідей приступає до роботи підгрупа критиків. Вона аналізує, оцінює, синтезує запропоновані ідеї, вибирає ті, що забезпечують вирішення проблеми. Метод мозкової атаки реалізується за наступною схемою:

1 етап - підготовка до вирішення проблеми. Завдання викладача - інформувати членів групи про тему дослідження. Підготовка допоміжних засобів, необхідних для реєстрації ідей і їхнього візуального зображення;

2 етап - вільне висловлення ідей. Завдання викладача - ознайомлення із правилами участі, усне повідомлення і візуальний показ однозначної проблеми; пошук такого визначення неоднозначної проблеми у випадку, якщо творча напруженість знижується (шляхом постановки питань, висування власних ідей, нових підходів та ін.). Правила участі: заборонені суперечки, критика й порівняльна оцінка; кількість ідей важливіше їхньої якості; можуть бути представлені й чужі ідеї; не потрібно цуратися незвичного, утопічного. Ідеї повинні бути подані в стислому вигляді.

3 етап - розвиток ідей. Завдання викладача - наведення прикладів, пошук комбінацій, подання повного списку ідей, породжених на етапі їхнього висловлення, оскільки можливостей комбінувати ідеї тим менше, чим вужче площина, в якій ведеться пошук взаємозв'язків між ними. Правила участі такі, як і на другому етапі.

4 етап - критика ідей. Завдання викладача - включення у список ідей, що надійшли після колективної роботи, класифікація ідей; забезпечення обговорення, критики і якісної оцінки кожної ідеї; інформування про проблеми, що залишилися відкритими. Завдання учасників: обговорення, критика і якісна оцінка кожної ідеї за такими критеріями: відповідність передумовам і задоволення вимог; можливість реалізації або її відсутність; можливість реалізації ідей, що не відповідають поставленій меті в інших галузях; можливість реалізації відразу або після закінчення конкретного періоду часу; можливість реалізації без подальших досліджень.

## 6. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

В організації навчального процесу застосовується поточний і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюють під час проведення практичних занять, він має на меті перевірку рівня підготовленості студентів з певних розділів (тем) навчальної програми і виконання конкретних завдань. Поточний контроль (тестування) проводиться та оцінюється за питаннями, які винесені на лекційні заняття, самостійну роботу, практичні завдання.

Підсумковий контроль виконують з метою оцінювання результатів навчання студентів.

Загальна оцінка кожного змістового модулю складається з поточних оцінок і з оцінки виконання модульної контрольної роботи.

В накопичувальній заліково-екзаменаційній відомості структура балів для оцінювання навчальних досягнень студентів має наступну структуру: 60 відсотків балів на поточний контроль за всіма змістовними модулями, 40 відсотків балів на підсумковий контроль. До підсумкового контролю допускаються студенти, які набрали у сумі за всіма змістовними модулями більше 30 відсотків балів від загальної кількості з дисципліни (модуля).

Студентам, які бажають отримати більш високу оцінку за шкалою ECTS, надається можливість проведення повторного або додаткового контролю з окремих змістових модулів або підсумкового контролю до початку екзаменаційної сесії.

Критерії оцінювання наведені в табл. 7.

Таблиця 7 - Критерії оцінювання

За шкалою ECTS	За шкалою ВНЗ	За національною шкалою	Коментар
1	2	3	4
A	90-100 %	відмінно	Студент виявив всебічні, систематичні й глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; проявив творчі здібності в розумінні, логічному, стислому і ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.  Студент дав понад 90% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> .

1	2	3	4
B	80-90 %	дуже добре	<p>Студент виявив систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни вище середнього рівня; продемонстрував уміння вільно виконувати завдання, передбачені програмою; засвоїв літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.</p> <p>Студент дав 81-90% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i>.</p>
C	70-80 %	добре	<p>Студент виявив загалом добрі знання навчального матеріалу дисципліни при виконанні передбачених програмою завдань, але допустив низку помітних помилок; засвоїв основну літературу, рекомендовану програмою; показав систематичний характер знань з дисципліни; здатний до самостійного використання та поповнення надбаних знань у процесі подальшої навчальної роботи та професійної діяльності.</p> <p>Студент дав 71-80% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i></p>
D	60-70 %	задовільно	<p>Студент виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; справився з виконанням завдань, передбачених програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; допустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання при співбесідах, тестуванні та при виконанні завдань тощо, принципів з яких може усунути самостійно.</p> <p>Студент дав 61-70% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i>.</p>
E	50-60 %	достатньо	<p>Студент виявив знання основного навчального матеріалу дисципліни в мінімальному обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; в основному виконав завдання, передбачені програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; допустив помилки у відповідях на запитання при співбесідах, тестуванні та при виконанні завдань тощо, які може усунути лише під керівництвом та за допомогою викладача.</p> <p>Студент надав 51-60% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i></p>

1	2	3	4
FX	25-50 %	незадовільно з можливістю повторного складання	Студент має значні прогалини в знаннях основного навчального матеріалу з дисципліни; допускав принципові помилки при виконанні передбачених програмною завдань, але спроможний самостійно доопрацювати програмний матеріал і підготуватися до перездачі дисципліни.  Студент дав менше 50% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> .
F	0-25 %	незадовільно з обов'язковим вивченням дисципліни	Студент не має знань зі значної частини навчального матеріалу; не спроможний самостійно засвоїти програмний матеріал і потребує повторного вивчення навчальної дисципліни  Студент дав менше 25% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> .

### Питання до заліку

1. Історія консалтингових послуг.
2. Становлення і розвиток ринку консалтингових послуг.
3. Класифікація консалтингових організацій
4. Класифікація консалтингових послуг.
5. Поняття управлінського консультування.
6. Характеристика клієнта консультування.
7. Об'єкт і суб'єкт консультування.
8. Стадії процесу консультування.
9. Спільна робота консультанта й клієнта.
10. Патології в будові організацій
11. Патології і організаційний відносинах.
12. Патології в управлінських рішеннях.
13. Патології управлінських команд.
14. Класифікація методів консультування.
15. Методи консультування, спрямовані на рішення управлінських проблем.
16. Якість консультування.
17. Результативність і ефективність консультування.
18. Характеристика системи "консультант – клієнт".
19. Взаємодія в системі "консультант – клієнт".
20. Маркетинг в сфері консалтингу.
21. Застосування презентації.
22. Фактори ціноутворення.
23. Методи ціноутворення.
24. Стратегії ціноутворення.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Ананьева Т.Н. Информационный консалтинг: Учеб.пособие / Т.Н.Ананьева, А.И.Ткалич; Под ред. Т.Н.Ананьевой. – М.: ЗАО “Издательство “Экономика”, 2006. – 206с.
2. Боброва И.И., Зимин В.А. Консалтинг в стиле гольф. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 384с.
3. Васильев Г.А. Управленческое консультирование: Учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 06100 (Менеджмент организаций) / Г.А.Васильев, Е.М.Деева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 255с.
4. Гетьман О.О., Шаповал В.М. Економічна діагностика: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Київ, Центр навчальної літератури, 2007. – 307с.
5. Гончаров М.И. Консалтинг в антикризисном управлении (теория и практика) / М.И.Гончаров, Г.А.Лемзяков. – М.: ЗАО “Издательство “Экономика”, 2005. – 245с.
6. Джентл Р. Как сделать карьеру в консалтинге / Пер с англ под ред Н.А.Лапиной. – СПб.: Издательский Дом “Нева”, 2003. – 192с.
7. Завьялова Ж.В., Фарба Е.О., Каденильяс-Нечаева Е., Авдюнина М.Н. Энергия бизнес-тренинга. Путеводитель по разминкам: пособие для практикующего бизнес-тренера. – СПб.: Речь, 2008. – 159с.
8. Зильберман М. Консалтинг: методы и технологии / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2006. – 432с.
9. Коуп М. 7 основ консалтинга / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2007. – 336с.
10. Красовский Ю.Д. Сценарии организационного консультирования: Учебное. Пособие / Гос.ун-т управления; Нац.фонд подготовки фин.и управленческих кадров. – М.: ОАО «Типография «НОВОСТИ», 2000. – 366с.
11. Лапыгин Ю.Н. Основы управленческого консультирования: Учебное пособие. 3-е изд., перераб и доп. – М.: Академический Проект, 2006. – 352с.
12. Маринко Г.И. Управленческий консалтинг: Учеб.пособие. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 381с.
13. Матиас Киппинг, Ларс Энгвелл. Управленческое консультирование. Индустрия знаний, символический капитал или нованя мода / Пер. с англ. – Х.:Изд-во “Гуманитарный Центр”, 2008. – 416с.
14. Нельсон Боб, Экономі Питер. Консалтинговий бізнес для «чайників». Пер с англ. – М.: ООО «И.Д.Вильямс», 2008. – 384с.
15. Посадский А.П. Основы консалтинга: Пособие для преподавателей экономических и бизнес-дисциплин. – М.ГУ ВШЭ, 1999. – 240с.
16. Ткалич А.И. Консалтинговый сервис: Учебное пособие. – М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2007. – 207с.

## НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Основи логістичного консультування» (для студентів 5 курсу денної і заочної форми навчання за напрямом підготовки 0502 – «Менеджмент», спеціальностей 7.050208, 8.050208)

Укладач: Олексій Миколайович Горяїнов

Редактор: М.З.Аляб'єв

Комп'ютерний набір і верстка: Горяїнов О.М.

План 2009, поз. 711Р

Підп. до друку 15.05.2009	Формат 60*84 1/16	Папір офісний
Друк на ризографі	Умовн.-друк. арк. 1,8	Обл. – вид, арк. 2,1
Замовл. № 4477	Тираж 10 прим.	

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12.  
Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ

61002, Харків, вул. Революції, 12.