

ФАКУЛЬТЕТ ТРАНСПОРТУ, МЕНЕДЖМЕНТУ І ЛОГІСТИКИ

Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____ О. Кириленко

«_____» _____ 20__ р.

ТИПОВІ ТЕСТИ

з дисципліни «Управлінський консалтинг»

Розроблені к.е.н., доцентом кафедри МЗЕДП

Гращенко І.С.

Тема «Основні поняття та визначення управлінського консалтингу»

1. Ділові послуги – це такі види діяльності, що:

здійснюються спеціалізованими сервісними організаціями з метою підвищення прибутковості клієнтів;

створюють необхідні умови для якісного і ефективного функціонування обслуговуваних матеріальних і нематеріальних сфер економіки країни, регіону;

забезпечують інфраструктурні процеси економіки країни, регіону;

всі відповіді вірні.

2. Порівняйте поняття «ділові послуги» та «консультаційні послуги»:

ділові послуги є частиною консультаційних послуг;

вказані поняття є абсолютними синоніми;

консультаційні послуги є частиною ділових послуг;

у закордонній літературі є різниця між цими поняттями, проте в перекладі різниці немає.

3. Що являє собою змістовно консультаційна послуга?

це порада, рекомендація, аналіз, оцінка, прогноз, довідка, що надається споживачу (клієнту);

це специфічна послуга, що є порадою, рекомендацією, аналізом, оцінкою, прогнозом, довідкою в області інтересів (проблем) клієнта;

це особливий товар, що пропонується на специфічному ринку консультаційних послуг;

немає правильної відповіді.

4. У чому полягає суть управлінського консультування?

аналіз сильних та слабких сторін підприємства, виявлення можливостей та загроз його розвитку;

у формулюванні пропозицій у сферах стратегічного управління, маркетингу, управління фінансами, логістики кадрового забезпечення тощо;

аналіз, обґрунтування перспектив розвитку і використанні науково-технічних, організаційно-економічних і методичних інновацій на підприємстві;
всі відповіді вірні.

5. На що спрямована консультативна діяльність з точки зору макрорівня?

на задоволення потреб комерційних організацій;

на задоволення потреб інтегрованих структур корпоративного типу, що функціонують у різних секторах економіки;

на обслуговування потреб економіки і управління комерційних і некомерційних організацій;

всі відповіді вірні.

6. Що виступає організаційно-економічними засадами консультативної діяльності?

професійні взаємини щодо володіння та передачі знань та інформації від експерта до клієнта, в якого є проблеми і потреби;

функціонування ринку консалтингових послуг;

клієнт-орієнтована взаємодія з метою зміни уявлень споживача консультативної послуги та розв'язання кризових ситуацій;

всі відповіді вірні.

7. Процес консультування – це:

послідовність дій, передбачених відповідними методиками надання консультаційних послуг з метою зміни стану споживача (клієнта) та підвищення ефективності його функціонування;

взаємний вплив консультанта та клієнта, що має місце у процесі надання та споживання консультаційних послуг;

сукупність організаційних заходів, які робить консультант для розв'язання проблем, досягнення позитивних змін у клієнтської організації;

послідовність дій, організаційних подій і заходів, які робить консультант для розв'язання проблем, досягнення позитивних змін у клієнтської організації та створення умов, при яких клієнт в змозі зробити це самостійно.

8. Під консультантом зазвичай розуміють:

фізичну або юридичну особу, що надає консультаційні послуги, як правило, на комерційній основі;

фахівця в конкретній області, який володіє знаннями, аналітичними і діагностичними навиками,

професіонала, що здатен творчо застосувати знання та вміння при вирішенні проблем клієнта із дотриманням етичних норми;

всі відповіді вірні.

9. Під клієнтом в управлінському консультуванні розуміється:

юридична особа, що звернулася за розв'язанням проблеми до консультанта, надала йому необхідну інформацію про суть проблеми;

фізична або юридична особа, яка надала йому необхідну інформацію про суть проблеми, і має усвідомлену потребу в отриманні консультаційних послуг;

фізична або юридична особа, що звернулася за розв'язанням проблеми до консультанта, надала йому необхідну інформацію про суть проблеми, і яка уклала договір на надання консультаційних послуг;

як правило, фізична особа, що звернулася за розв'язанням проблеми до консультанта, уклавши договір на надання консультаційних послуг.

10. Консалтинг можливо охарактеризувати як:

допомога фірмам щодо розробки системних рішень проблем;

допомога фірмам при розробці рішень з організації управління системами;

допомога керівникам фірм при розробці комплексних системних рішень проблем, пов'язаних з організацією управління соціо-економічними системами;

всі відповіді невірні.

11. Мету управлінського консультування можливо сформулювати таким чином:

професійна допомога керівникам розв'язувати проблеми підприємств та краще бачити всі їхні можливості;

допомога людям розв'язувати проблеми;

допомога іншим людям краще бачити всі їхні можливості;

професійна допомога у знаходженні відповідей на запити людей.

12. Кінцевою метою консультаційних дій є:

розробка та перевірка концепції товару, розробка прототипу товару та пробний маркетинг, виробництво продукту та реалізація товару;

сприяння вирішенню проблем клієнта, а не лише підготовка консультаційного звіту;

генерація ідей та їх відбір, розробка та перевірка концепції товару, аналіз, розробка прототипу товару та пробний маркетинг, виробництво продукту та реалізація товару;

підготовка консультаційного звіту.

Тема «Цілі, завдання, підходи до управлінського консалтингу»

1. На сьогоднішній день розрізняють два основні підходи до консультування:

- процесний та функціональний;
- змістовний та процесний;
- функціональний та професійний;
- проблемний та професійний.

2. Зміст функціонального підходу до управлінського консультування полягає у наступному:

форма надання допомоги відносно змісту, процесу або структури завдання або серії завдань, при якій консультант сам не відповідає за виконання завдання, але допомагає тим, хто відповідальний за це;

форма надання допомоги щодо розробки посадових інструкцій та положень про підрозділи з метою проектування організаційної структури управління підприємством;

форма надання допомоги відносно інжинірингу та / або реінжинірингу бізнес-процесів організацій, при якій консультант повністю відповідає за виконання завдання;

немає правильної відповіді.

3. Зміст професійного підходу до управлінського консультування полягає у наступному:

рух за включення управлінського консультування до Державного класифікатора професій України;

філософія та практика залучення фахівців з управлінського консультування сторонніх спеціалізованих фірм;

створення та забезпечення функціонування особливої професійної служби на підприємстві;

всі відповіді вірні.

4. Професійний підхід розглядає управлінське консультування як службу, яка працює надає послуги організаціям з допомогою кваліфікованих спеціалістів виявляють управлінські проблеми, надають рекомендації щодо їх вирішення;

особливу професійну службу, що надає послуги організаціям з допомогою кваліфікованих спеціалістів, які допомагають організації-клієнту виявити управлінські проблеми, проаналізувати їх, надають рекомендації щодо їх вирішення та сприяють, за необхідності, виконанню рішень;

генерацію ідей та їх відбір, розробку та перевірку концепції товару, аналіз, розробку прототипу товару та пробний маркетинг, виробництво продукту та реалізацію товару;

генерацію ідей, розробку концепції товару, аналіз та розробку прототипу товару, виробництво продукту.

5. Функціональний підхід розглядає управлінське консультування як надання послуг у сфері визначення гнучкої цінової політики, реклами, організації збуту, ефективного обслуговування, зв'язків з громадськістю тощо;

вивчення потреб, попиту, пропозиції, цін;

політику ціноутворення, товаровиробництва, сегментацію ринку;

будь яку форму надання допомоги щодо змісту, процесу або структури задачі (задач), за якою консультант не відповідає за виконання задачі, але допомагає тим, хто відповідальний за це.

6. «Менеджмент-консалтинг» як вид професійних послуг являє собою оцінку проблем та/або можливостей, рекомендацію відповідних заходів; визначення та оцінку проблем та/або можливостей, рекомендацію відповідних заходів, допомоги їхньої реалізації;

рекомендацію відповідних заходів, допомоги їхньої реалізації;

надання незалежних порад і допомоги з питань управління, включаючи визначення та оцінку проблем та/або можливостей, рекомендацію відповідних заходів, допомоги їхньої реалізації.

7. Узагальнено метою управлінського консультування є:

оскільки управлінське консультування є бізнесом, його мета – отримання прибутку;

з точки зору маркетингової концепції, мета управлінського консультування – задоволення потреб клієнта;

допомога фізичним та юридичним особам у вирішенні проблеми та зміна у баченні їхніх можливостей, реалізація потенціалу;

формалізація конкретних здобутків фахівців з управлінського консультування у звітах та передача знань клієнтові.

8. Надаючи свої послуги, консультант переслідує наступні цілі:

допомогти іншій людині більш уміло вирішувати проблеми;

допомогти іншій людині зняти напруженість і розчарування, за якими ховаються важливі питання або факти;

допомогти людині відповідальніше відноситися до власного життя і бути активним в досягненні заохочуваних результатів;

всі відповіді вірні.

9. Основним завданням управлінського консультування виступає:

надання консультантом клієнту певних інструментів, методик для організаційної діагностики стану підприємства, вирішення виявлених в ході її проблем, вироблення стратегічного плану розвитку організації;

організація процесів стратегічного управління, маркетингу, логістики, фінансового менеджменту, кадрового забезпечення та виробництва, враховуючи виклики зовнішнього середовища;

передача від консультанта до клієнта нових знань, умінь, допомога в опануванні методик, що можуть бути успішно застосовані на підприємств, враховуючи особливості його зовнішнього середовища;

всі відповіді вірні.

10. Кому слід займатися консультуванням?

особам, що мають підготовку і що володіють спеціальними знаннями в тих областях, які пов'язані з видом діяльності підприємства (фінансовий контроль, системи бухгалтерського обліку, маркетинг, управління виробництвом);

менеджерам, що працювали раніше над вирішенням всіляких проблем;

особам, що володіють зв'язками з потенційними інвесторами або споживачами.

всі відповіді вірні.

11. Маркетинговий підхід в управлінському консультуванні передбачає:

розгляд послуг управлінського консультування як специфічного товару;

спрямованість на проектування та реалізацію комплексу маркетингу на підприємстві;

забезпечення досягнення ринкових цілей підприємства шляхом ефективної взаємодії організації та ринкового середовища;

немає правильної відповіді.

12. Програмний підхід в управлінському консультуванні передбачає:

аналіз підприємства як соціо-економічної системи певного рівня з метою реалізації пропозицій щодо його оновлення, перетворення, трансформації, враховуючи організаційні зв'язки із зовнішнім середовищем;

розробку цільових програм розвитку комерційних організацій в цілому та / або їхніх ключових підсистем з метою врахування змін у зовнішньому середовищі;

перехід від бізнес-планування до розробки та реалізації конкретних стратегій та тактик управління комерційними організаціями в період нестабільності зовнішнього середовища;
усі відповіді вірні.

Тема «Предмет і метод управлінського консалтингу»

1. Під методом консультування розуміють програму дій, які спрямовані на досягнення мети; розробку товару, виведення товару на ринок, зростання, зрілість, занепад. план дій щодо реалізації замовлення клієнта; науково-обґрунтовану послідовність дій для досягнення визначеної мети, що сформована на основі узагальненого досвіду результативних консультацій даного виду.

2. Предметом управлінського консультування є: процеси управління та форми економічних відносин; вивчення потреб споживачів — масове виробництво — збут; впровадження економічних знань у практичну діяльність господарюючих суб'єктів; методи впровадження економічних й управлінських знань у практичну діяльність господарюючих суб'єктів.

3. Методика управлінського консультування – це: послідовність етапів надання консультаційної послуги, які обґрунтовує консультант, виходячи із власного досвіду; сукупність коректних директив, які вказують спосіб дій і методи досягнення поставлених цілей; загальноприйнята послідовність впливу суб'єкта на об'єкт, що розглядається у класичних науково-прикладних розробках з управлінського консультування;

всі відповіді вірні.

4. Методичний інструментарій (методична база) управлінського консультування – це:

сукупність методик, які має в своєму розпорядженні консультаційна фірма (консультант);

інтелектуальна власність конкретної консалтингової фірми чи консультанта;

послідовність етапів надання консультаційної послуги, які обґрунтовує консультант, виходячи із власного досвіду;

загальноприйнята послідовність впливу суб'єкта на об'єкт, що розглядається у класичних науково-прикладних розробках з управлінського консультування.

5. Методологія консультування втілюється в двох частинах:

методах взаємодії із співробітниками компанії-клієнта та методах організації процесу консультування;

методах організації процесу консультування та методах передачі інтелектуальної компоненти консалтингової послуги;

методах взаємодії із співробітниками компанії-клієнта та методах інтелектуальної діяльності, які необхідні для аналізу проблем і розробки рішень;

методах організації процесу консультування та методах інтелектуальної діяльності, які необхідні для аналізу проблем і розробки рішень.

6. Кінцевим завданням консультанта у процесі управлінського консультування виступає:

вивчення ступеня задоволеності споживача (клієнта) в результаті реалізації запропонованих рішень;

підготовка підсумкового звіту, що систематизує, узагальнює отриманий матеріал, представляючи його в зручному для аналізу і осмислення вигляді;

передача інформації та нових знань, а також імплементація сучасних методів управління на підприємстві;

всі відповіді вірні.

7. Навчальне консультування передбачає:

проведення його виключно у стінах навчальних закладів та наукових установ;

використання його як своєрідну репетицію діяльності майбутніх консультантів;

активне застосування різних методів навчання персоналу підприємства-клієнта в ході реалізації консультаційного проекту;

немає правильної відповіді.

8. Лабораторний метод як складова навчального консультування передбачає:

створення навчального середовища та організацію дії учасників, що імітують реальні управлінські ситуації і процеси;

проведення його переважно у стінах навчальних закладів, коли консультантами виступають співробітники науково-дослідних лабораторій;

імітацію та моделювання реальних економічних процесів в навчальному процесі;

всі відповіді вірні.

9. Найпоширенішими видами вправ, що використовуються при лабораторному методі консультування є наступні:

розробка психологічних портретів та соціометричні дослідження;

моделювання міжгрупової динаміки, ігри на формування довіри, вправи на спілкування тощо;

імітація та моделювання реальних економічних процесів в навчальному процесі;

всі відповіді вірні.

10. Методика управлінського консультування – це сукупність директив, які вказують спосіб дій і методи досягнення поставлених цілей; коректних дій і методів досягнення поставлених цілей; способів і заходів щодо досягнення поставлених цілей; коректних у методичному відношенні інструментів, які вказують спосіб дій і методи досягнення поставлених цілей.

Тема «Види і форми консалтингу. Рольова природа консалтингу»

1. За формою організації надання консультаційних послуг розрізняють: консультування на комерційних засадах та консультування на некомерційних засадах;

консультування по процесу та консультування по продукту;
професійне консультування та функціональне консультування;
зовнішнє консультування та внутрішнє консультування.

2. Зовнішні консультанти – це:

як правило, індивідуальні консультанти, що надають послуги клієнтам на основі договору;

структурні підрозділи транснаціональних та міжнародних корпорацій;
незалежні консультаційні фірми або індивідуальні консультанти, що надають послуги клієнтам на основі договору;

виключно консультаційні фірми, що функціонують на комерційних засадах.

3. Внутрішні консультанти – це:

як правило, індивідуальні консультанти, що надають послуги клієнтам на основі договору;

структурні підрозділи транснаціональних та міжнародних корпорацій;

незалежні консультаційні фірми або індивідуальні консультанти, що надають послуги клієнтам на основі договору;

фахівці з економіки та управління, зайняті в штаті тієї або іншої компанії, такі, що часто становлять «штабну» підсистему організації.

4. Особливістю експертного консультування виступає:

самостійність здійснення консультантом діагностики, розробки рішень і рекомендацій по їх впровадженню;

допомога клієнтові щодо обробки інформації, діагностики організації, розробки нових систем, навчання персоналу новим методам, надання рекомендацій з питань управління;

навчання організації вирішувати свої проблеми, знайомлячи її з організаційними процесами, їх вірогідними наслідками і методами втручання для стимулювання змін, проектуючи механізми зворотного зв'язку всі відповіді вірні.

5. Експертна роль консультанта передбачає:

навчання організації вирішувати свої проблеми, знайомлячи її з організаційними процесами, їх вірогідними наслідками і методами втручання для стимулювання змін, проектуючи механізми зворотного зв'язку;

допомогу клієнтові, надаючи йому свій досвід і вміння щодо обробки інформації, діагностики організації, розробки нових систем, навчання персоналу новим методам, надання рекомендацій з питань управління;

виконання функцій «буфера» між вищим керівництвом фірми і співробітниками, оскільки багато рішень безпосередньо відбиваються на працівниках організації і зачіпають їх інтереси;

вирішення проблем взаємодії усередині невеликих груп, що життєво важливе для успіху процесу впровадження змін.

6. Зміст роботи консультанта по процесу полягає у:

свідомому впливі на клієнта, який забезпечується до початку роботи консультанта;

виконанні функцій «буфера» між вищим керівництвом фірми і співробітниками, оскільки багато рішень безпосередньо відбиваються на працівниках організації і зачіпають їх інтереси;

організації періодичного або постійного інструктажу або навчання в межах «системи клієнта»;

навчанні організації вирішувати свої проблеми, знайомлячи її з організаційними процесами, їх вірогідними наслідками і методами втручання для стимулювання змін, проектуючи механізми зворотного зв'язку.

7. Роль консультанта «агітатор» передбачає:

виконання функцій «буфера» між вищим керівництвом фірми і співробітниками, оскільки багато рішень безпосередньо відбиваються на працівниках організації і зачіпають їх інтереси;

свідомий вплив на клієнта, що повинен бути забезпеченим до початку роботи консультанта;

організацію періодичного або постійного інструктажу або навчання в межах «системи клієнта»;

всі відповіді вірні.

8. Роль консультанта «посередник» передбачає:

виконання функцій «буфера» між вищим керівництвом фірми і співробітниками, оскільки багато рішень безпосередньо відбиваються на працівниках організації і зачіпають їх інтереси;

свідомий вплив на клієнта, що повинен бути забезпеченим до початку роботи консультанта;

організацію періодичного або постійного інструктажу або навчання в межах «системи клієнта»;

навчання організації вирішувати свої проблеми, знайомлячи її з організаційними процесами, їх вірогідними наслідками і методами втручання для стимулювання змін, проектуючи механізми зворотного зв'язку.

9. Роль консультанта «викладач» передбачає:

сприйняття консультанта як фахівця з організації процесу впровадження змін в групі, тобто як неформального керівника

організацію періодичного або постійного інструктажу або навчання в межах «системи клієнта»;

вирішення проблем взаємодії усередині невеликих груп, що життєво важливе для успіху процесу впровадження змін;

всі відповіді вірні.

10. Роль консультанта «помічник» передбачає:

сприйняття консультанта як фахівця з організації процесу впровадження змін в групі, тобто як неформального керівника

організацію періодичного або постійного інструктажу або навчання в межах «системи клієнта»;

вирішення проблем взаємодії усередині невеликих груп, що життєво важливе для успіху процесу впровадження змін;

свідомий вплив на клієнта, що повинен бути забезпеченим до початку роботи консультанта.

11. Роль консультанта «фахівець» передбачає:

сприйняття консультанта як фахівця з організації процесу впровадження змін в групі, тобто як неформального керівника;

організацію періодичного або постійного інструктажу або навчання в межах «системи клієнта»;

вирішення проблем взаємодії усередині невеликих груп, що життєво важливе для успіху процесу впровадження змін;

свідомий вплив на клієнта, що повинен бути забезпеченим до початку роботи консультанта.

12. Роль консультанта «стратег» передбачає:

сприйняття консультанта як фахівця з організації процесу впровадження змін в групі, тобто як неформального керівника

організацію періодичного або постійного інструктажу або навчання в межах «системи клієнта»;

вирішення проблем взаємодії усередині невеликих груп, що життєво важливе для успіху процесу впровадження змін;

розробку та впровадження додаткових варіантів рішень, що носять стратегічний характер та раніше не були взяті до уваги.

13. Роль консультанта у якості «помічника» керівника полягає у наступному:

визначення області впровадження рекомендацій;

проведення сегментації, реклами, аналіз каналів збуту;

визначення ціни, витрат обігу та обсяги продажів, коефіцієнти еластичності тощо;

допомога клієнтові щодо проблемам взаємодії усередині груп, що життєво важливе для успіху процесу впровадження змін.

14. Роль «консультанта-стратега» за участю в процесі змін полягає у тому, що консультант виявляє:

комплекс функціональних служб, підрозділи основного та обслуговуючого виробництва не відповідає стратегії розвитку;

комплекс функціональних служб, підрозділи основного та обслуговуючого виробництва не відповідає проекту;

виробничі підрозділи та служби, які обслуговують та забезпечують роботу основного виробництва не відповідають проекту;

певні стратегічні питання «упущені» і підказує додаткові варіанти прийняття рішень.

15. Найбільш важливими ситуаційними чинниками запрошення фахівців-консультантів виступають:

наявність проблеми в соціо-економічній системі або підсистемі;

недостатність ресурсів для вирішення проблеми своїми силами

недостатність спеціальних знань та висока ціна помилки

всі відповіді вірні.