

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

**«Управленческое консультирование и информационно-аналитическая
работа»**

39.04.01 Социология

«Социология организаций и управления»

Разработчики:
профессор _____ Даренский В.Ю.
(подпись)

доцент _____ Звонок А.С.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от « 18 » 02 20 15 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой _____ Яковенко А. В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управленческое консультирование и информационно-аналитическая
работа»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Основной целью управленческого консультирования является:

- А) получение прибыли консультантом
- Б) увеличение штата сотрудников клиентской организации
- В) оказание профессиональной помощи организациям в решении проблем и повышении эффективности
- Г) внедрение новых технологий в клиентскую организацию

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы):

ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1)

2. Выберите один правильный ответ.

Какой этап всегда следует за диагностикой проблемы в процессе управленческого консультирования?

- А) завершение работы над проектом
- Б) планирование действий
- В) оценка результатов работы
- Г) подписание договора о дальнейшем сотрудничестве

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

3. Выберите один правильный ответ.

Какая форма консультирования предполагает комплексное решение проблем клиента с привлечением различных специалистов?

- А) экспертное консультирование
- Б) диагностическое консультирование
- В) учебное консультирование
- Г) интегративное консультирование

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2)

4. Выберите один правильный ответ.

Какая задача является приоритетной при проведении организационной диагностики?

- А) разработка нового логотипа компании
- Б) формирование проблем организации

В) выявление «организационной проблемы»

Г) сокращение штата сотрудников

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2)

5. Выберите один правильный ответ.

Информационно-аналитическая работа в контексте управленческого консультирования – это:

А) написание пресс-релизов для клиента

Б) сбор, обработка, анализ и интерпретация информации для принятия управленческих решений

В) установка программного обеспечения для клиента

Г) проведение рекламных кампаний

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие между видами консультирования и их описаниями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Наименование вида консультирования		Описание вида консультирования
1)	Экспертное консультирование – это	А)	консультант активно участвует в процессе изменений, обучает клиента и передает ему навыки решения проблем
2)	Процессное консультирование – это	Б)	консультант дает рекомендации на основе своего опыта и знаний, не участвуя в реализации предложенных решений
3)	Импровизационное консультирование – это	В)	консультант гибко адаптирует свои методы и подходы к потребностям клиента, используя различные инструменты и техники
		Г)	консультант опирается на интуицию и опыт, предлагая решения без глубокого анализа ситуации

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

2. Установите правильное соответствие между этапами управленческого консультирования и их описаниями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Наименование этапа		Описание этапа
1)	Диагностика	А)	разработка конкретных шагов и мероприятий для решения проблемы клиента
2)	Планирование	Б)	сбор и анализ информации о проблеме клиента для выявления причин ее возникновения
3)	Внедрение	В)	реализация разработанных планов и мероприятий на практике
		Г)	подготовка отчета о результатах консультирования и передача его клиенту

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

3. Установите правильное соответствие между типами консультантов и их описаниями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Тип консультанта		Описание
1)	Внешний консультант	А)	специалист, работающий в штате организации и оказывающий консультационные услуги другим подразделениям
2)	Внутренний консультант	Б)	специалист, привлекаемый со стороны для решения конкретных проблем, не являющийся сотрудником организации
3)	Независимый консультант	В)	консультант, работающий самостоятельно и

			предлагающий свои услуги различным организациям
		Г)	специалист, обладающий уникальными знаниями и опытом в определенной области

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

4. Установите правильное соответствие между наименованием навыка и его определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Наименование навыка		Определение содержания навыка
1)	Аналитические навыки	А)	умение четко и эффективно общаться с клиентами, устанавливать контакт и передавать информацию
2)	Коммуникативные навыки	Б)	умение выявлять, анализировать и решать сложные проблемы, используя различные методы и инструменты
3)	Навыки решения проблем	В)	умение собирать, анализировать и интерпретировать информацию для выявления причин проблем и разработки решений
		Г)	умение разрабатывать и внедрять инновационные решения, учитывающие специфику организации

Правильный ответ:

1	2	3
В	А	Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы процесса диагностики организации в правильной последовательности. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) анализ собранной информации и формулирование выводов
- Б) определение целей диагностики и формирование критериев оценки
- В) сбор информации о деятельности организации (интервью, анкетирование, анализ документов)

Г) разработка рекомендаций по улучшению деятельности организации

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1)

2. Расположите действия консультанта при подготовке коммерческого предложения в правильной последовательности. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) определение стоимости услуг и условий оплаты
- Б) проведение предварительной встречи с клиентом для выявления его потребностей
- В) формулирование целей и задач проекта, а также ожидаемых результатов

Г) описание предлагаемых методов работы и команды проекта

Правильный ответ: Б, В, Г, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

3. Расположите действия при внедрении изменений в организации в правильной последовательности. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) оценка эффективности внедренных изменений и корректировка дальнейших действий

Б) разработка плана внедрения изменений и распределение ответственности

В) коммуникация с сотрудниками организации о предстоящих изменениях и их целях

Г) реализация запланированных мероприятий по внедрению изменений

Правильный ответ: В, Б, Г, А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

4. Расположите действия при завершении консультационного проекта в правильной последовательности. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) оценка удовлетворенности клиента результатами проекта и полученными рекомендациями

Б) проведение финальной встречи с клиентом для обсуждения результатов проекта

В) подготовка итогового отчета о результатах проекта и достигнутых целях

Г) передача клиенту необходимых документов и материалов, разработанных в ходе проекта

Правильный ответ: В, Б, А, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основная задача этапа _____ в процессе управленческого консультирования заключается в выявлении проблем организации, определении причин их возникновения и оценке влияния на деятельность компании.

Правильный ответ: диагностики.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Одной из ключевых задач консультанта является _____ между клиентом и его сотрудниками, для обеспечения эффективной коммуникации и достижения общих целей.

Правильный ответ: посредничество / взаимодействие

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1),

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

В процессе разработки _____ консультант должен учитывать не только текущую ситуацию в организации, но и ее стратегические цели, а также особенности отрасли и конкурентной среды.

Правильный ответ: решения / стратегии.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Эффективное _____ с клиентом предполагает установление доверительных отношений, открытый обмен информацией и совместное принятие решений, для достижения наилучших результатов.

Правильный ответ: сотрудничество / взаимодействие.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Подробное описание текущего состояния организации, проблем и возможностей, а также анализ причин их возникновения – это результат этапа _____.

Правильный ответ: диагностики.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Метод, при котором консультант помогает клиенту выявить и решить проблемы, вовлекая его в процесс поиска решений и обучая необходимым навыкам, называется _____.

Правильный ответ: фасилитация.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Независимая и объективная оценка деятельности организации, проводимая квалифицированными специалистами, с целью выявления проблем и предоставления рекомендаций по их устранению, называется _____.

Правильный ответ: экспертиза.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Систематический процесс сбора и анализа данных для определения сильных и слабых сторон организации, ее возможностей и угроз, а также разработки рекомендаций по улучшению ее деятельности, называется _____.

Правильный ответ: аудит.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Опишите основные этапы процесса управленческого консультирования. Обоснуйте необходимость соблюдения последовательности этапов.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: диагностика проблемы (выявление и анализ проблемы клиента), планирование (разработка плана решения проблемы), реализация (внедрение плана в действие), оценка результатов (анализ эффективности внедренных изменений). Соблюдение последовательности этапов необходимо для эффективного решения проблемы клиента и достижения поставленных целей.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех этапов консультирования.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

2. Перечислите ключевые навыки и компетенции, необходимые консультанту для успешной работы с клиентами. Обоснуйте значимость каждого навыка.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: аналитические навыки (для анализа проблемы клиента и разработки решений), коммуникативные навыки (для эффективного взаимодействия с клиентом и сотрудниками), навыки решения проблем (для разработки и внедрения решений), навыки управления проектами (для организации и контроля процесса консультирования), навыки продаж и переговоров (для привлечения клиентов и заключения контрактов). Значимость каждого навыка обоснована необходимостью успешного решения проблем клиента и достижения поставленных целей.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех навыков/компетенций.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

3. Опишите основные факторы, влияющие на успех консультационного проекта. Обоснуйте значимость каждого фактора.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: поддержка руководства (обеспечивает ресурсы, авторитет), вовлеченность персонала (обеспечивает принятие изменений), четкие цели (направляют усилия), реалистичный план (обеспечивает достижимость результатов), квалификация консультанта (обеспечивает экспертизу).

Критерии оценивания: перечисление минимум трех факторов, обоснование значимости каждого фактора.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

4. Опишите основные инструменты и методы, которые консультант может использовать для анализа организационной культуры. Обоснуйте выбор инструмента в зависимости от цели анализа.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: 1. Анкетирование – позволяет собрать количественные данные о ценностях, нормах и убеждениях сотрудников. Подходит для выявления общих тенденций и сравнения различных групп. 2. Интервью – обеспечивает более глубокое понимание убеждений и ценностей сотрудников, а также неформальных норм и правил. Подходит для выявления

ключевых факторов, формирующих культуру. 3. Наблюдение – позволяет анализировать поведение сотрудников в естественной среде. Подходит для изучения практического проявления культурных ценностей. 4. Анализ артефактов – изучение символов, ритуалов, документов и других материальных объектов, отражающих культуру организации. Подходит для выявления скрытых ценностей и норм. Выбор инструмента должен быть обоснован целью анализа. Например, для выявления общих ценностей лучше использовать анкетирование, а для изучения неформальных норм – интервью или наблюдение.

Критерии оценивания: перечисление минимум трех инструментов, краткое описание их возможностей.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1; ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1; ОПК-4.2), ПК-3 (ПК-3.1), ПК-4 (ПК-4.1; ПК-4.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управленческое консультирование и информационно-аналитическая работа» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 39.04.01 Социология.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки магистров, обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии



Пидченко С.А.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)