

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий  
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.17.04 Консалтинговые услуги  
на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Консалтинговые услуги» является формирование представления о состоянии, проблемах и перспективах эффективного использования услуг профессиональных консультантов; формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по вопросам организации и осуществления консалтинга, необходимых для правильной ориентации в вопросах оказания консультационных услуг и подбора консалтинговых организаций и заключения консультационных договоров; изучение методологических и методических вопросов консалтинговой деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

Задачи изучения дисциплины «Консалтинговые услуги»: овладение основными понятиями, терминами и определениями в области консалтинговых услуг; изучение классификации консалтинговых услуг и общих требований к ним; обучение основам организации консалтинговых услуг; ознакомление с сущностью и содержанием консультационной деятельности; закрепление знаний и развитие навыков по практическому консультированию.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Курс Б1.О.17.04 «Консалтинговые услуги» базируется на усвоении студентами материалов, изученных в таких курсах, как менеджмент, маркетинг, экономическая теория, информатика и информационные технологии, сервисология, психология, социология, сервисная деятельность, профессиональная этика и этикет, организация и планирование деятельности предприятий сервиса, основы предпринимательской деятельности в сервисе, деятельность служб сервиса, учебная практика ознакомительная и исследовательская. От степени усвоения этого курса зависит успешность выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Виды занятий	Семестр 8	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
Лекционные (ЛК)	12	12
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	24	24

Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-6	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	<p>Знать: основы поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p> <p>Уметь: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p> <p>Владеть: навыками поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>
ОПК-6	ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	<p>Знать: нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения</p>

		нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности
ОПК-6	ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	<p>Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>Уметь: применять законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в профессиональной деятельности</p>
ОПК-6	ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p>Знать: документооборот в соответствии с нормативными требованиями в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в профессиональной деятельности</p>

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	История консалтинга. Диагностика в	Исторические аспекты консультационной деятельности.	24	4	8	0	12

		консалтинге	Диагностика проблем и процесс внедрения инноваций					
2	2.1	Оценка в консалтинге. Анализ в консалтинге	Оценка инновационных баз инноваций. Анализ эффективности инноваций в условиях производства	24	4	8	0	12
3	3.1	Взаимоотношения в консалтинге	Взаимоотношения в рамках консультирования	12	2	4	0	6
4	4.1	Методы работы в консалтинге	Методы работы специалистов-консультантов	12	2	4	0	6
Итого				72	12	24	0	36

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Исторические аспекты консультационной деятельности. Диагностика проблем и процесс внедрения инноваций	Понятие консультационной деятельности; цели консультационной деятельности; организации выполняющие функции по оказанию консультационных услуг. Отечественный и зарубежный опыт. Понятие инновации, инновационного проекта; источники информации о инновационной деятельности; жизненный цикл инновации; основополагающие принципы оценки и анализа эффективности инноваций; этапы диагностики проблем клиентов; процедура оценки проблем; процесс внедрения инноваций в реальные производственные условия.	4
2	2.1	Оценка инновационных баз инноваций. Анализ эффективности	Управление инновациями, инновационными проектами и формирование инфраструктуры для инновационной деятельности; ProQuest; инновационные базы	4

		и инноваций в условиях производства	данных по профессиональным и педагогическим наукам. Классификация инноваций; методика расчёта эффективности инноваций: метод, основанный на расчёте срока окупаемости; метод, основанный на определении нормы прибыли на капитал; метод определения чистого приведенного эффекта; анализ альтернативных инноваций.	
3	3.1	Взаимоотношения в рамках консультирования	Формы, структура и содержание договоров на консультационные услуги; профессиональная этика; виды консультационных услуг; форма общения консультант-клиент; форма контроля оказания консультационных услуг.	2
4	4.1	Методы работы специалистов-консультантов	Методы работы консультантов; тематические семинары, проблемные лекции, конференции, выставки; индивидуальные методы работы; организация выездных мероприятий; работа со СМИ; печатная продукция.	2

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Исторические аспекты консультационной деятельности. Диагностика проблем и процесс внедрения инноваций	История развития консультационных услуг в России. Характеристика российских консультационных организаций. Спрос и предложение на российском рынке консультационных услуг. Структура консультационных услуг, сложившаяся на российском рынке. Преимущества и недостатки использования зарубежных консультантов в России. Инновационно-инвестиционная деятельность. Характеристика рынка инновационных проектов и программ, терминология инновационных процессов, база для реализации инноваций.	8
2	2.1	Оценка иннов	Информационные технологии	8

		<p>ационных баз инноваций.</p> <p>Анализ эффективности и инноваций в условиях производства</p>	<p>консультационной службы.</p> <p>Составляющие и основные компоненты информационных технологий, сбор данных и их обработка, создание отчетов.</p> <p>Информационные технологии управления ИКС: информационные технологии автоматизации офиса, подготовки и принятия решений.</p> <p>Основные причины обращения клиента к консультантам.</p> <p>Обоснование решения о приглашении консультантов.</p> <p>Характеристика экспертного, диагностического, обучающего и интегрированного консультирования.</p>	
3	3.1	Взаимоотношения в рамках консультирования	<p>Понятие консультанта и клиента.</p> <p>Критерии профессионализма консультанта. Внешние и внутренние консультанты. Виды консультирования. Формы, структура и содержание договоров на консультационные услуги. Принципы организации консультант-клиентских отношений. Профессиональная этика в консультационной деятельности.</p> <p>Виды консультационных организаций.</p>	4
4	4.1	Методы работы специалистов-консультантов	<p>Виды консультирования: индивидуальные – прием посетителей, беседы; групповые – проведение совещаний, споры, обсуждение проблемы, переговоры с клиентами и др.</p>	4

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)

		изучение		
1	1.1	<p>История развития консультационных услуг в России.</p> <p>Характеристика российских консультационных организаций. Спрос и предложение на российском рынке консультационных услуг.</p> <p>Структура консультационных услуг, сложившаяся на российском рынке.</p> <p>Преимущества и недостатки использования зарубежных консультантов в России.</p> <p>Инновационно-инвестиционная деятельность.</p> <p>Характеристика рынка инновационных проектов и программ, терминология инновационных процессов, база для реализации инноваций.</p>	<p>Проведение консультаций.</p> <p>Организация терминологической работы на основе словарей и справочников.</p> <p>Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)</p>	12
2	2.1	<p>Информационные технологии консультационной службы. Составляющие и основные компоненты информационных технологий, сбор данных и их обработка, создание отчётов.</p> <p>Информационные технологии управления ИКС: информационные технологии автоматизации офиса, подготовки и принятия решений. Основные причины обращения клиента к консультантам.</p>	<p>Организация терминологической работы. Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)</p>	12



		Обоснование решения о приглашении консультантов. Характеристика экспертного, диагностического, обучающего и интегрированного консультирования.		
3	3.1	Понятие консультанта и клиента. Критерии профессионализма консультанта. Внешние и внутренние консультанты. Виды консультирования. Формы, структура и содержание договоров на консультационные услуги. Принципы организации консультант-клиентских отношений. Профессиональная этика в консультационной деятельности. Виды консультационных организаций.	Организация терминологической работы. Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)	6
4	4.1	Виды консультирования: индивидуальные – прием посетителей, беседы; групповые – проведение совещаний, споры, обсуждение проблемы, переговоры с клиентами и др.	Организация терминологической работы. Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)	6

#### **4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Основная литература

#### 5.1.1. Печатные издания

1. 1. Третьякова, Татьяна Олеговна. Управленческое консультирование. Социология управления: учеб. пособие /Третьякова Татьяна Олеговна, Лимберов Николай Вадимович. - Чита: ЗабГУ, 2016. - 179 с. 2. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учеб. пособие /под ред. Н.А. Нагапетьянца. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 282 с.

#### 5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Соловьева, Юлия Николаевна. Конкурентные преимущества и бенчмаркинг: Учебное пособие /Соловьева Юлия Николаевна; Соловьева Ю.Н. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 131. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/8823DFFE-17D2-4ED6-809B-26E1068ACDF8> 2. Розанова, Надежда Михайловна. Конкурентные стратегии современной фирмы: Учебник и практикум /Розанова Надежда Михайловна; Розанова Н.М. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 343. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/58556D8B-5191-46BD-A5DF-94F0A9087E65> 3. Иванова, Наталья Львовна. Психология бизнеса: Учебник для магистров /Иванова Наталья Львовна; Иванова Н.Л. - Отв. ред., Штроо В.А. - Отв. ред., Антонова Н.В. - Отв. ред. - М.: Издательство Юрайт, 2016.- 509с. <http://www.biblio-online.ru/book/7799202E-B5E8-46F1-92B6-E8071C7EDF3B>

### 5.2. Дополнительная литература

#### 5.2.1. Печатные издания

1. 1. Линде, Н.Д. Психологическое консультирование: теория и практика : учеб. пособие / Н. Д. Линде. - Москва : Аспект Пресс, 2019. – 255с. 2. Фаррахов, А.Г. Менеджмент / А. Г. Фаррахов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 352 с. 3. Реструктуризация промышленных предприятий с применением технологии реинжиниринга : учеб. пособие / Карпов Эрнст Алексеевич [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2019. - 320с. 4. Ткалич, Алексей Иванович. Консалтинговый сервис : учеб. пособие / Ткалич Алексей Иванович. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2019. - 207 с.

#### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Кузнецов, Юрий Викторович. Теория организации : Учебник и практикум / Кузнецов Юрий Викторович; Кузнецов Ю.В., Мелякова Е.В. - 3-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 351. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/BE09837E-F224-40CB-8EA5-80E0B33D155C>

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка

Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».	система	<a href="https://www.e.lanbook.com">https://www.e.lanbook.com</a>
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	система	<a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	система	<a href="http://www.studentlibrary.ru">http://www.studentlibrary.ru</a>
Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»	система	<a href="http://www.trmost.com">http://www.trmost.com</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения

дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем):

- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов).

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых

источников информации.

Разработчик/группа разработчиков:  
Оксана Валентиновна Леонтьева

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.