

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 2021)
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	https://www.e.lanbook.com
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	система	https://www.biblio-online.ru
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	система	http://www.studentlibrary.ru
Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»	система	http://www.trmost.com

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.