

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.02 Профессиональное консультирование
(Шифр и полное название дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Бизнес-информатика

Квалификация (степень): Магистр

Форма обучения: очная

Институт: права и экономики

Кафедра: экономики и управления им. Н.Г. Нечаева

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2		
Семестр/триместр	3		

Лекции	16		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	16		
в т. ч. практическая подготовка			
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет		
Контроль			
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	40		

Всего часов: 72

Трудоемкость: 2 зачетные единицы.

Разработчик(и) рабочей программы:

Панькин П.В., к.э.н., доцент кафедры экономики и управления им. Н.Г. Нечаева

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины:

- формирование у студентов теоретических знаний и представления о состоянии, проблемах и перспективах развития консалтинга;
- приобретение практических навыков по использованию мирового опыта консультирования в различных сферах деятельности,
- 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.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с состоянием международного консультационного рынка и направлениями его развития;
- ознакомление с сущностью и содержанием консультационной деятельности;
- обучение теории и практике проведения управленческого консультирования с использованием профессиональных консультантов;
- закрепление знаний и развитие навыков по практическому консультированию.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках вариативной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	Знать: <ul style="list-style-type: none">- методы представления и описания результатов проектной деятельности;- методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта;- принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе.	Знает: <ul style="list-style-type: none">- процесс управленческого консультирования и его основные стадии;- методы анализа и решения проблем управленческого консультирования;- коммуникации в управленческом консультировании;- информационное и техническое обеспечение управленческого консультирования;
	Уметь: <ul style="list-style-type: none">- формировать план-график реализации проекта в целом и план контроля его выполнения;- организовывать и координировать работу участников проекта, обеспечивать работу команды необходимыми ресурсами.	Умеет: <ul style="list-style-type: none">- определять качество консалтинговых услуг;- осуществлять маркетинг услуг управленческого консультирования;- оценивать экономическую эффективность управленческого

		консультирования
	Владеть: - навыками представления публично результатов проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических конференциях.	Владеет: - методами оптимизации управленческих решений; - методами анализа и решения проблем

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Консалтинг как сфера международного бизнеса. Состояние и перспективы развития консалтинга	6	1	1		4
2.	Тема 2. Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса	6	1	1		4
3.	Тема 3. Профессиональные консультанты. Причины и основания для обращения к консультантам	6	1	1		4
4.	Тема 4. Маркетинг консалтинговых услуг	6	1	1		4
5.	Тема 5. Этапы процесса консультирования	8	2	2		4
6.	Тема 6. Методы анализа и решения проблем	8	2	2		4
7.	Тема 7. Поведение и коммуникация в консалтинге	8	2	2		4
8.	Тема 8. Качество консультационных услуг	8	2	2		4
9.	Тема 9. Консалтинг, информационные технологии и управление знаниями.	8	2	2		4
10.	Тема 10. Управленческое консультирование в малом бизнесе	8	2	2		4
	<i>Зачет</i>					
	<i>Итого за 3 семестр</i>	72	16	16		40
	в т.ч. практическая подготовка					
	ИТОГО:	72	16	16		40

Очно-заочная форма обучения (не реализуется)

Заочная форма обучения (не реализуется)

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата, творческого задания, кейса и др.

Типовой вариант контрольной работы

1. Управленческий консалтинг носит:
 - а) междисциплинарный характер;
 - б) узкодисциплинарный характер.
2. Управленческий консалтинг – это:
 - а) научно-внедренческая деятельность;
 - б) деятельность по обслуживанию потребностей экономики и управления;
 - в) научно-исследовательская деятельность;
 - г) управленческая деятельность.
3. Управленческий консалтинг относится к:
 - а) вспомогательному виду предпринимательской деятельности;
 - б) основному виду предпринимательской деятельности.
4. Соотнесите потребности организаций и решение вопросов, связанное с этими потребностями.

а) организационное развитие	1. автоматизация процессов сбора, передачи и анализа информации
б) операционное развитие	2. стратегическое исследование рынка
в) РИТ-развитие	3. интеграция управленческих команд при слияниях и поглощениях
г) корпоративное	4. оформление бизнес-процессов
д) кадровое развитие	5. оптимизация финансовых потоков

5. Выделите те области, которые не принято относить собственно к управленческому консалтингу:
 - а) администрирование;
 - б) маркетинг;
 - в) аудит;
 - г) финансовое управление;
 - д) юридическое обслуживание;
 - е) производство.
6. Какой информации не должно содержаться в письменном приглашении к участию консультационных фирм (консультантов) в конкурсе?
 - а) рабочий язык проекта;
 - б) критерии отбора консультационных фирм (консультантов);
 - в) задачи для консультационных фирм (консультантов);
 - г) срок предоставления предложения;

- д) кому должно быть направлено предложение.
7. В рамках экспертного консультирования клиент:
- а) принимает участие в разработке рекомендаций;
 - б) проходит курс обучения;
 - в) обеспечивает консультанта необходимой информацией.
8. В рамках процессного консультирования персонал клиента:
- а) тратит дополнительное время на учебные занятия;
 - б) вместе с консультантом анализирует проблемы и разрабатывает предложения;
 - в) проводит реинжиниринг бизнес-процессов.

9. Соотнесите понятия и их значения.

а) способность понимать людей и работать с ними	1. способность осознать границы собственной компетентности
б) интеллектуальная и эмоциональная зрелость	2. самоконтроль во всех ситуациях
в) этика и честность	3. способность предвосхищать и оценивать человеческие реакции
г) личная напористость и инициатива	4. творческое воображение, оригинальное мышление
д) интеллектуальные способности	5. дух предпринимательства

10. Консалтинговые фирмы (консультанты) не приглашаются:
- а) когда ситуация в компании расценивается как благополучная;
 - б) если проблема не носит повторяющегося, рутинного характера;
 - в) если проблема возникает в процессе текущей управленческой деятельности.
11. Бенчмаркинг – это:
- а) метод изучения опыта передовых компаний;
 - б) личностная тренировка на достижение наивысших результатов в минимальные сроки;
 - в) передача стороннему подрядчику некоторых бизнес-функций компании.
12. Техническое задание к проекту не включает:
- а) требование к информации о гонорарах и затратах на проект;
 - б) перечень представляемых на конкурс документов, подтверждающих опыт, компетентность фирмы (консультанта);
 - в) методический инструментарий консультационной фирмы (консультанта);
 - г) распределение обязанностей между консультантом и клиентской организацией.
13. Распределите по порядку этапы цикла изменений:
- а) отторжение и начало осознания;
 - б) рецессия и начало нового цикла;
 - в) поддержание действия;
 - г) осознание;
 - д) действие;
 - е) решимость.

14. Установите последовательность этапов модели идентификации и классификации цели, которую используют консультанты для выявления проблем организации:
- а) разработка процесса в связи с решением конкретной проблемы;
 - б) анализ качества работы и характеристика персонала;
 - в) выбор критериев решения;
 - г) анализ препятствий, не позволяющих добиться максимальных показателей;
 - е) выбор проблемы (идентификация цели);
 - ж) анализ проблемы с точки зрения негативного влияния на бизнес.
15. Чем не следует пользоваться консультанту для продвижения своих услуг:
- а) имеющимися рекомендациями;
 - б) рекламными материалами;
 - в) профессиональной терминологией;
 - г) Интернетом;
 - д) участием на выставках, конференциях, симпозиумах;
 - е) упоминанием о клиентах;
 - ж) обсуждением вариантов решения проблемы.
16. Определите последовательность процессов, которые лежат в основе планирования и осуществления преобразования:
- а) обзор текущего состояния организации;
 - б) оценка внешних условий;
 - в) определение миссии и целей;
 - г) определение долгосрочных задач и последовательность краткосрочных;
 - д) системная интеграция процесса планирования преобразований;
 - е) проведение маркетинговых исследований;
 - ж) разработка и реализация плана действий.
17. Сопоставьте виды договоров с их назначением.

а) абонементный договор	1. договор на разработку проектов по совершенствованию или созданию системы управления
б) договор по повышению квалификации руководителей	2. заказ на комплексное консультирование
в) договор по диагностике	3. договор, по которому консультант приходит 1-3 раза в месяц, принимает участие в совещаниях, дает индивидуальные консультации, проводит учебные занятия и т.п.
г) договор по развитию	4. договор, при котором консультант отвечает на конкретный вопрос руководителя
д) договор по составлению проекта	5. программа работ ясна еще до подписания договора
е) договор на разовую консультацию	6. разъяснение проблем клиента, причин их появления и тенденций развития
ж) договор по внедрению	7. договор на обучение

18. К преимуществам интервью не относят:
- а) упрощение проведения статистического анализа;
 - б) сбор информации по неструктурированным вопросам;
 - в) обработку с помощью компьютера.
19. Реинжиниринг бизнес-процессов направлен:
- а) на совершенствование существующих процессов;
 - б) на автоматизацию существующих бизнес-процессов;
 - в) на радикальное перепроектирование процессов компании;
 - г) на уменьшение иерархической размерности предприятия.
20. Реинжиниринг бизнес-процессов проводится:
- а) «сверху - вниз»;
 - б) «снизу-вверх».
21. Какой стиль управления характерен для жизненного цикла развития команды «результативность»:
- а) наставничество;
 - б) делегирование;
 - г) административное управление;
 - д) поддержка.
22. Какие признаки характерны для жизненного цикла развития команды «нормализация»:
- а) стремление «посоветоваться»;
 - б) абстрактные дискуссии на тему выбора концепции и обсуждение общих проблем;
 - в) открытый доступ к участию;
 - г) ощущение себя неотъемлемым элементом команды, взаимосвязь, единство, высокая степень взаимной поддержки.
23. Что не входит в критерии оценки способов реализации управленческих функций:
- а) способность удовлетворять потребности клиентов и решать их проблемы;
 - б) эффективность управленческих решений и их безопасность для бизнеса;
 - в) обеспеченность предприятия подразделения квалифицированным персоналом;
 - г) эффективность взаимодействия руководителя с другими руководителями, специалистами и исполнителями;
 - д) эффективность использования ресурсов.
24. В каком случае можно ожидать получения более ощутимого результата при меньших затратах:
- а) совершенствование процесса производства (технологической подготовки, модернизация оборудования и т.п.);
 - б) совершенствование систем управления, повышение квалификации руководителей- развитие сервисных технологий и т.п.
25. Отметьте факторы, способствующие повышению конкурентоспособности предприятия:

- а) конструктивное сотрудничество между формальными и неформальными лидерами;
 - б) узкокорпоративные нормы и правила ведения бизнеса;
 - в) закрытость информации о положении дел на предприятии для сотрудников;
 - г) строгая обязательность при соблюдении конфиденциальности и безопасности сделок;
 - д) первостепенная ориентация персонала на получение прибыли, высокого личного достатка;
 - е) в принятии решений участвуют руководители и специалисты всех уровней;
 - ж) руководитель берет на себя ответственность за последствия принятых им решений;
 - з) персонифицированная ответственность за выполнение работ, услуг и результаты. Функции, права и обязанности четко закреплены за работниками.
26. Отметьте факторы, способствующие повышению ресурсного потенциала предприятий:
- а) универсальность оборудования;
 - б) автономность основных и вспомогательных производств;
 - в) управленческие решения направлены на исправление ошибок.
27. При проведении SWOT-анализа технологическое превосходство следует отнести к:
- а) благоприятным возможностям;
 - б) сильным сторонам.
28. При проведении SWOT-анализа рост сбыта товаров- заменителей следует отнести к:
- а) слабым сторонам;
 - б) угрозам.
29. Под альтернативностью мышления подразумевается:
- а) способность разрушать привычные построения и комбинировать их иным способом;
 - б) способность воспринимать и предлагать множество разноплановых идей;
 - в) способность идти вразрез с традиционными представлениями и логикой;
 - г) способность предлагать несколько вариантов реализации одной и той же идеи.
30. Какое наиболее оптимальное решение нужно выбрать, если причиной озабоченности значительной части сотрудников является несправедливость системы карьерного роста:
- а) изменить процедуры, с помощью которых производится отбор кандидатов на повышение и сами принципы служебного роста; сместить центр принятия решений;
 - б) создать возможности для профессионального роста, четко сформулировать должностные инструкции, создать систему подготовки кадров на производстве, вознаграждать за профессиональные знания;

в) создать некое подобие редколлегии бюллетеня и наладить систему коммуникаций, проводить общие собрания, наладить обмен мнениями по электронной почте, создавать фокус-группы.

Примерная тематика рефератов

1. Состояние и перспективы развития управленческого консалтинга в мире. Этапы и история развития консалтинга.
2. Основные организационно-правовые формы консалтинговых фирм.
3. Характеристика международного рынка консалтинговых услуг.
4. Современный бизнес и управленческий консалтинг.
5. Виды консалтинга.
6. Менеджмент-консалтинг и другие виды профессиональных услуг.
7. Современная инфраструктура регулирования и саморегулирования консалтинговых услуг, ее элементы.
8. Международные стандарты качества предоставления услуг. Правила найма консультантов.
9. Внутренние правила консалтинговых фирм. Правила отбора и найма консультантов у фирм-клиентов.
10. Специфика работы консультантов и виды консультационной деятельности.
11. Специализация консультантов. Виды консультирования.
12. Консалтинг как партнерство профессиональных консультантов и сфера деловой активности.
13. Стратегия консалтинговой фирмы.
14. Принципы и методы назначения цены за услуги. Формы начисления гонорара.
15. Договор на возмездное оказание консультационных услуг. Правовые аспекты ответственности сторон.
16. Возникновение управленческого консультирования в России.
17. Особенности и проблемы в развитии российского управленческого консалтинга.
18. Консалтинговые структуры России, их классификация.
19. Процесс консультирования. Стадии процесса консультирования (разнообразие подходов).
20. Реинжиниринг бизнес – процессов.
21. Бенчмаркинг как способ управленческого консультирования.
22. Аутсорсинг, его формы.
23. Всеобщее управление качеством.
24. Концепция «Шесть сигм».
25. Коучинг. Основные формы его проведения.
26. Основные поведенческие роли консультанта в процессе консультирования.
27. Психологические проблемы взаимоотношения «консультант - клиент».
28. Инструменты маркетинга, используемые в консалтинговой фирме.
29. Маркетинговая работа с имеющимися клиентами. Методы привлечения новых клиентов.

30. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге, их преимущества и недостатки.
31. Консалтинг и информационные технологии.
32. Развитие консалтинга в сфере информационных технологий в России.
33. Реинжиниринг как консалтинговая технология реорганизации бизнес-процессов.
34. Франчайзинг как способ организации и развития малого бизнеса, своеобразный способ консультирования.
35. Особенности проведения консультационной работы в сфере малого бизнеса.
36. Основные элементы инфраструктуры поддержки малого предпринимательства в России.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с использованием следующих оценочных материалов: *перечень вопросов к зачету*.

Вопросы к зачету (_3_ семестр, очная форма обучения)

1. История и этапы развития консалтинга
2. Возникновение и особенности управленческого консультирования в России
3. Проблемы развития управленческого консультирования в России. Профессиональные объединения консультантов
4. Основные типы консультационных организаций
5. Понятие консультирование, цели и задачи
6. Виды деловых (профессиональных) услуг
7. Классификация видов консалтинговых услуг: попредметная классификация
8. Классификация видов консалтинговых услуг: методологическая классификация
9. Современная инфраструктура регулирования и саморегулирования консалтинговых услуг, ее элементы.
10. Сущность и задачи консультанта, внешние и внутренние консультанты
11. Классификация и модель профессиональной компетенции консультанта
12. Основные функциональные потребности организаций и фирм, к решению которых привлекаются консультанты
13. Степень необходимости привлечения консультантов
14. Принятие решения о приглашении консультантов
15. Формы договоров на консалтинговые услуги
16. Специфика маркетинга консалтинговых услуг
17. Программа развития консультационной практики
18. Маркетинговая работа с имеющимися клиентами. Методы привлечения новых клиентов
19. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге
20. Ценовая политика в области консалтинговых услуг
21. Формы оплаты консалтинговых услуг
22. Предпроектная стадия: подготовка к консультированию
23. Проектная стадия: диагноз проблемы клиента

24. Проектная стадия: планирование действий
25. Проектная стадия: внедрение изменений
26. Послепроектная стадия: завершение консультационных услуг
27. Реинжиниринг бизнес – процессов
28. Бенчмаркинг: понятие, сущность и типы
29. Аутсорсинг: сущность, виды и причины использования (отказа)
30. Концепция «Шесть сигм»: понятие, сущность, основные принципы
31. Коучинг: сущность, виды и формы проведения
32. Всеобщее управление качеством (TQM): понятие, основные элементы
33. Взаимодействие «консультант — клиент» в консалтинговой деятельности
34. Поведенческие роли консультанта
35. Психологические проблемы взаимоотношения «консультант — клиент»
36. Этика консультанта в рамках взаимоотношения «консультант-клиент»
37. Мотивация и личностные качества консультанта
38. Особенности качества консультационной услуги
39. Оценка качества консультационной услуги
40. Консалтинг и информационные технологии
41. Система управления знаниями как элемент консалтинга
42. Внедрение систем управления знаниями
43. Малый бизнес и консалтинг. Особенности проведения консультационной работы в сфере малого бизнеса
44. Франчайзинг как способ организации и развития малого бизнеса, а также своеобразный способ консультирования. Преимущества и виды франшиз.
45. Инфраструктура поддержки малого предпринимательства в России, основные элементы

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Блинов, А.О. Управленческое консультирование : учебник / А.О. Блинов, В.А. Дресвянников. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 212 с. : ил. – (Учебные издания для магистров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496064>

4.2. Дополнительная литература

1. Шапиро, С.А. Практикум по дисциплине «Управленческий консалтинг» : учебное пособие : [16+] / С.А. Шапиро, А.Б. Вешкурова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571003>
2. Управленческий консалтинг : учебно-методическое пособие : [16+] / сост. А.В. Богомолова ; Липецкий государственный педагогический университет имени П. П. Семенова-Тян-Шанского. – Липецк : Липецкий государственный педагогический

университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2017. – 68 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576895>

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	https://infourok.ru/	Инфоурок: образовательный интернет-проект России. Включает: конспекты уроков, презентации, тесты, видеоуроки и другие материалы по предметам школьной программы.	Свободный доступ
2.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
- Microsoft Windows;

- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.