

Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра математики и прикладной информатики



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Консалтинг в отраслях и сферах деятельности»

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.10

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4/144

| Вид учебной работы  | Часы         | Курсы |    |     |              |   |
|---|--------------|-------|----|-----|--------------|---|
|   |              | I     | II | III | IV           | V |
| <b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>                   | <b>16</b>    |       |    |     | <b>16</b>    |   |
| Лекции  | 6            |       |    |     | 6            |   |
| Лабораторные работы   |              |       |    |     |              |   |
| Практические занятия:   | 10           |       |    |     | 10           |   |
| Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)          |              |       |    |     |              |   |
| % интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине | 25%          |       |    |     | 25%          |   |
| <b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>               | <b>119</b>   |       |    |     | <b>119</b>   |   |
| Курсовая работа: (КР)   |              |       |    |     |              |   |
| Курсовой проект: (КП)   |              |       |    |     |              |   |
| Контрольная работа  |              |       |    |     |              |   |
| <b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>             | Экзамен<br>9 |       |    |     | Экзамен<br>9 |   |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>                              | <b>4/144</b> |       |    |     | <b>4/144</b> |   |



СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в  
связи с принятым ФГОС ТО 430301  
Сервис

Протокол заседания кафедры № 5 от « 10 » декабря 2015г.

Заведующий кафедрой  
Косовских С.В. / С.Маслов /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на  
2016-2017 учебный год в связи с изменением  
списка дополнительной литературы.

Протокол заседания кафедры № 2 от « 8 » сентября 2016г.

Заведующий кафедрой  
С.Маслов / Косовских С.В. /

Рабочая программа утверждена на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год со следующими изменениями:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/



Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению (43.03.01) «Сервис»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

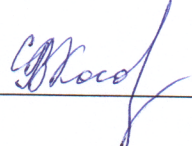
Рабочую программу разработала:

Старший преподаватель кафедры МиПИ  /Ищенко Н.В./

Программа утверждена на заседании кафедры «МиПИ»

Протокол №5 «10» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой  
к.ф.-м.н., доцент

  
\_\_\_\_\_

/С.В.Косовских /

## 1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.10

Дисциплина «Консалтинг в отраслях и сферах деятельности» относится к обязательным дисциплинам вариативной части профессионального цикла Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению «Сервис» (бакалавриат).

Изучение данной дисциплины опирается на знания, полученные в ходе освоения таких дисциплин как менеджмент в сервисе, сервисная деятельность, основы предпринимательской деятельности в сервисе.

## 2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель:

- сформировать целостное представление об особенностях консалтинговой поддержки в различных отраслях и сферах деятельности.

Задачи:

- дать необходимые теоретические знания об особенностях консалтинга в отраслях и сферах деятельности;

- научить формам оказания поддержки в различных отраслях и сферах деятельности;

- привить навыки работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема оказания услуг в сфере консультирования предпринимательской деятельности.

## 3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общепрофессиональных, профессиональных и общекультурных компетенций: ОК-3, ОК-5, ОК-7, ОПК-1, ОПК-3, ПК-8, ПК-9, ПК-11.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: основные термины и понятия изучаемых разделов курса.

Уметь: формулировать и доказывать основные результаты этих разделов.

Владеть: навыками решения типовых заданий с применением изучаемого теоретического материала.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

| Индекс компетенции (ОК, ПК) | Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)   |
|-----------------------------|---|
| ПК-8                        | - этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных групп потребителей  |
| ПК-9                        | - основные психологические особенности потребителя  |
| ПК-11                       | - особенности работы в контактной зоне с потребителем, этапы консультирования, согласования форм и объемов процесса сервиса   |
| ОК-3                        | - способы и особенности коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия  |
| ОК-5                        | - научные основы организации труда, способы оценки результатов своей деятельности   |
| ОК-7                        | - основы здорового образа жизни и профилактики заболеваний;<br>- методы и средства познания, обучения и самоконтроля при приобретении новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования. |
| ОПК-1                       | -основные задачи профессиональной деятельности;<br>- информационно-коммуникационные технологии;<br>-основные требования информационной безопасности;<br>основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации.  |
| ОПК-3                       | - этапы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.  |

2) уметь:

| Индекс компетенции (ОК, ПК) | Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)  |
|-----------------------------|--|
| ПК-8                        | - диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями различных групп потребителей  |
| ПК-9                        | - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности  |
| ПК-11                       | - работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать формы и объемы процесса сервиса  |
| ОК-3                        | - устанавливать коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия   |
| ОК-5                        | - на научной основе организовать свой труд, оценить результаты своей деятельности  |
| ОК-7                        | - вести здоровый образ жизни и осуществлять профилактику заболеваний;<br>- применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля при приобретении новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, для сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования |



|        |  |     |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |
|--------|--|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|
| P1     | Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса | 62  | + | + | + | + | + | + | + | + | 1,72 |   |
| P2     | Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы        | 82  | + | + | + | + | + | + | + | + | 2,28 |   |
| Итого: |  | 144 |   |   |   |   |   |   |   |   |      | 4 |

## 6 Тематическое планирование

### 6.1 Распределение учебных занятий по разделам

#### Распределение учебных занятий по разделам

| Шифр раздела, темы дисциплины | Наименование раздела, темы дисциплины                                    | Количество часов по видам учебных занятий |                      |                        |
|-------------------------------|--|---|----------------------|------------------------|
|                               |  | лекции                                    | практические занятия | самостоятельная работа |
| P1                            | Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса | 2   | 4                    | 56                     |
| P2                            | Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы        | 4   | 6                    | 72                     |
| Итого                         |  | 6   | 10                   | 128                    |

### 6.2 Содержание лекционных занятий

**Раздел 1.** Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса

Тема 1. Консалтинговый процесс. Определение консалтинга. Профессиональные услуги по экономике и управлению. Стадии процесса консультирования. Предпроектная стадия консалтингового процесса. Проектная стадия (диагностика, разработка решений, внедрение решений). Послепроектная стадия.

Тема 2. Виды консультационных услуг. Классификация консультационной деятельности. Консалтинг в области управления. Аутсоринг как направление консалтинга. Типология консультирования. Деловые услуги. Управленческий консалтинг.

## **Раздел 2. Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы**

Тема 1. Консалтинг на предприятиях промышленности. Стратегия развития предприятия. Выявление и моделирование бизнес-процессов. Основные задачи финансово-экономического и производственно-хозяйственного анализа. Система управления персоналом. Управленческий учет. Управление качеством. Управление проектами. Процессная структура предприятия. Реорганизация бизнес-процессов. Формирование организационно-штатной структуры. Оптимизация документооборота. Создание КИУС.

Тема 2. Консалтинг агропромышленного комплекса. Консультационные центры для сельскохозяйственных товаропроизводителей. Консультирование по сельскохозяйственным информационным ресурсам Интернета. Отрасли АПК и отраслевое консультирование. Венчурное финансирование инновационной деятельности. Информационно-консультационное обеспечение инновационной деятельности АПК.

Тема 3. Консалтинг в сфере ИТ. Оптимизация затрат на внедрение информационных технологий, ИТ-решений в рамках компании. Повышение эффективности бизнес-процессов компании. Повышение управляемости, прозрачности деятельности организации за счет создания единой инфраструктуры (ИТ-инфраструктуры). Внедрение систем уровня предприятия (ERP, CRM, Business Intelligence, Groupware-системы, NIS-системы).

Тема 3. Консалтинг в сфере ЖКХ. Консультационная поддержка предприятий ЖКХ по экономическим, правовым, организационным вопросам. Общий анализ состояния муниципальных жилищно-коммунальных хозяйств, выявление слабых сторон, перспектив развития, разработка рекомендаций по реформированию, развитию, повышению эффективности деятельности. Консультирование товариществ собственников жилья, управляющих организаций, органов местного самоуправления по вопросам, связанным с управлением жилыми многоквартирными домами. Анализ нормативно-правовых актов местного, регионального, федерального уровня, регулирующих деятельность предприятий и сферу ЖКХ. Помощь в разработке оптимальной модели жилищно-коммунального хозяйства, адаптированной под текущие условия.

Тема 3. Консалтинг в области связи. Приемка в эксплуатацию сети связи. Представительство в администрации связи. Представительство в ФАС и суде. Договоры в области связи и СМИ. Проектирование сетей связи. Сопровождение деятельности в сфере СМИ.



### 6.3 Содержание практических занятий

#### Раздел 1. Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса

Тема 1. Консалтинговый процесс

Тема 2. Виды консультационных услуг

#### Раздел 2. Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы

Тема 1. Консалтинг на предприятиях промышленности

Тема 2. Консалтинг агропромышленного комплекса

Тема 3. Консалтинг в сфере ИТ

Тема 4. Консалтинг в сфере ЖКХ

Тема 5. Консалтинг в области связи

### 6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

| Шифр СРС | Виды самостоятельной работы студентов (СРС)   | Наименование и содержание  | Трудоемкость, часы | Виды контроля СРС                    |
|----------|---|--|--------------------|--------------------------------------|
| 1        | 2   | 3  | 4                  | 5                                    |
| С1       | Углубленное изучение разделов курса   | С1.Р1 Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса | 0,56/20            | Защита рефератов                     |
|          |   | С1.Р2 Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы        | 0,69/25            | Доклады                              |
| С2       | Аудиторная текущая самостоятельная работа   | С2.Р1 Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса | 0,06/2             | Работа в группах малого состава      |
|          |   | С2.Р2 Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы        | 0,06/2             | Работа в группах переменного состава |
| С3       | Подготовка к аудиторным занятиям (работа с учебной литературой, практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль) | С3.Р1 Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса | 0,56/20            | Реферат                              |
|          |   | С3.Р2 Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы        | 0,83/30            | Подготовка доклада                   |
| С4       | Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине, защита курсовой (экзамен)  | С4.Р1 Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса | 0,39/14            | Экзамен                              |
|          |   | С4.Р2 Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы        | 0,41/15            | Экзамен                              |
| Итого    |   |  | 3,56/128           | Экзамен                              |

## 7 Фонд оценочных средств

### 7.1 Оценочные средства

#### Рефераты

1. Основные этапы становления консалтинга за рубежом.
2. Особенности консалтинга в Японии.
3. Понятие процессного консультирования.
4. Понятие обучающего консультирования.
5. Роли консультанта в управленческом консультировании.
6. Понятие и роль клиента консалтинговых организаций.
7. Ассоциации управленческих консультантов в РФ
8. Основные типы консалтинговых организаций.
9. Характеристика рынка аудиторско-консультационных услуг РФ.
10. Взаимодействие консультанта и клиента при диагностическом, процессном и обучающем консультировании.
11. Определение экономического эффекта от работы консультанта.
12. Оформление результатов работы консультанта.
13. Возможности консалтинга в период финансового кризиса.
14. Опыт отечественного сельскохозяйственного консультирования.
15. Система консультационной службы в сельском хозяйстве Германии.
16. Интеллектуальные ИС в АПК.

### 7.2 Контрольные оценочные средства

#### 7.2.1 Вопросы к экзамену

1. Профессиональные услуги по экономике и управлению.
2. Предпроектная стадия консалтингового процесса.
3. Проектная стадия (диагностика, разработка решений, внедрение решений).
4. Послепроектная стадия.
5. Классификация консультационной деятельности.
6. Консалтинг в области управления.
7. Аутсоринг как направление консалтинга.
8. Типология консультирования.
9. Деловые услуги.
10. Управленческий консалтинг.
11. Стратегия развития предприятия.

12. Выявление и моделирование бизнес-процессов.
13. Основные задачи финансово-экономического и производственно-хозяйственного анализа.
14. Система управления персоналом.
15. Управленческий учет.
16. Управление качеством.
17. Управление проектами.
18. Процессная структура предприятия.
19. Реорганизация бизнес-процессов.
20. Формирование организационно-штатной структуры.
21. Оптимизация документооборота.
22. Создание КИУС.
23. Консультационные центры для сельскохозяйственных товаропроизводителей.
24. Консультирование по сельскохозяйственным информационным ресурсам Интернета.
25. Отрасли АПК и отраслевое консультирование
26. Информационно-консультационное обеспечение инновационной деятельности АПК.
27. Оптимизация затрат на внедрение информационных технологий, ИТ-решений в рамках компании.
28. Повышение эффективности бизнес-процессов компании.
29. Повышение управляемости, прозрачности деятельности организации за счет создания единой инфраструктуры (ИТ-инфраструктуры).
30. Консультационная поддержка предприятий ЖКХ по экономическим, правовым, организационным вопросам.
31. Анализ нормативно-правовых актов местного, регионального, федерального уровня, регулирующих деятельность предприятий и сферу ЖКХ.
32. Помощь в разработке оптимальной модели жилищно-коммунального хозяйства, адаптированной под текущие условия.
33. Приемка в эксплуатацию сети связи.
34. Проектирование сетей связи.
35. Сопровождение деятельности в сфере СМИ.

#### 7.2.2 Система оценки

##### Система оценки к экзамену

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- умение анализировать материал;
- правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях;



- знание основных понятий;
- в рассуждениях и обоснованиях нет существенных ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется в том случае, если студент:

- демонстрирует умение анализировать материал;
- дает ответы на вопросы, знает основные характеристики раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях;
- знает основные понятия;
- в рассуждениях и обоснованиях допускает несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, если студент:

- демонстрирует недостаточное умение анализировать материал;
- дает ответы на вопросы, знает основные характеристики раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях;
- знает основные понятия;
- в рассуждениях и обоснованиях допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;
- незнание теории и практики.

## 8 Образовательные технологии

| Шифр раздела, темы дисциплины                        | Наименование раздела, темы дисциплины                                    | Активные и интерактивные методы и формы обучения | Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме) |
|--|--|--|--|
| P1   | Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса | Работа в малых группах                           | 2  |
| P2   | Консалтинг в отраслях производственной и непроизводственной сферы        | Работа в группах, поисковый метод                | 2  |
| Итого:   |  |  | 4  |
| Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий % |  |  | 25%  |

## 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### 9.1 Основная литература:

1. Бариленко В.И. Основы бизнес-анализа: учебное пособие / В.И. Бариленко, В.В. Бердников, Р.П. Булыга; под ред. В.И. Бариленко. – М.: КНОРУС, 2014. – 272 с.

2. Блинов А.О. Управленческое консультирование: Учебник для магистров / А.О. Блинов, В.А. Дресвянников. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 212с.

3. Калянов Г.Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе. Учебник для вузов. – М.: Горячая линия – Телеком, 2011. – 210 с.

## 9.2 Дополнительная литература:

1. Ивлев В.А., Попова Т.В Реорганизация деятельности предприятий: от структурной к процессной организации. – М.: Научтехлитиздат, 2000.

2. Лабутин К.М. Управленческое консультирование: менеджмент-консалтинг. – М.: Лаборатория Книги, 2010. – 96 с.

3. Мазур И.И. и др. Реструктуризация предприятий и компаний: Справочное пособие. – М.: Высш. шк., 2000.

4. Попов В.М. Бизнес-планирование: учебно-практическое пособие / В.М. Попов, С.И. Ляпунов, И.Ю. Криночкин, Т.А. Воронова. – М.: КНОРУС, 2009. – 480 с.

5. Просветов Г.И. Консалтинг: задачи и решения. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2011. – 192 с.

6. Ткалич А.И. Консалтинговый сервис: Учебное пособие для вузов. – М.: Альфа-М, 2007. – 208 с.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:  
Мультимедийный проектор, интерактивная доска