

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

Кафедра математики и прикладной информатики

Утверждаю:
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТИСО»
В.Г.Роговая
протокол № 3 от 22.11.2015г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Коммуникационный консалтинг»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: Информационный сервис

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.19

Трудоемкость дисциплины (з.е./ч.): 3/108

| Вид учебной работы | Часы | Курсы | | | | |
|--|---------|-------|----|-----|----|-------------|
| | | I | II | III | IV | V |
| Аудиторные занятия (всего), в том числе: | 10 | | | | | 10 |
| Лекции | 4 | | | | | 4 |
| Лабораторные работы | | | | | | |
| Практические занятия: Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК) | 6 | | | | | 6 |
| % интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине | 20% | | | | | 20% |
| Самостоятельная работа (всего), в том числе: | 94 | | | | | 94 |
| Курсовая работа: (КР) | | | | | | |
| Курсовой проект: (КП) | | | | | | |
| Контрольная работа | | | | | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен): | Зачет/4 | | | | | Зачет/ 4 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3/108 | | | | | 3/108 |

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

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

Программа перекаботана 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

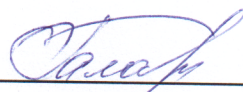
_____/_____

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 разработал:

ст.преподаватель кафедры М и ПИ

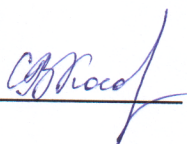


/ Т.М.Галагуш /

Программа утверждена на заседании кафедры
Математики и прикладной информатики

Протокол № 5 от «10» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой
к.ф.-м.н., доцент



/ С.В.Косовских /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.19

Дисциплина «Коммуникационный консалтинг» относится к профессиональному циклу дисциплин и опирается на знания, приобретенные при изучении дисциплин «Управленческий консалтинг» и «Административный консалтинг», «Консалтинг в сферах деятельности».

2 Цель и задачи освоения дисциплины

Цель данного курса является формирование у студентов знаний, умений и навыков в сфере коммуникационного консалтинга. В процессе изучения материала студенты должны усвоить теоретические, методологические, методические и прикладные аспекты коммуникационного консалтинга. Понять современную проблематику и технологию решения задач в сфере коммуникационной деятельности, методы проведения консалтинговых исследований в сфере управления коммуникациями, практических навыков и умений в области консультирования, уяснения содержания основных теоретических концепций, овладения принципами консалтинговой профессиональной деятельности.

Задачами освоения дисциплины является:

- осмысление значения и роли коммуникационного консалтинга в системе консультационных услуг, определение его места и функций в структуре современного научного знания и практической деятельности;
- проведение сравнительного анализа моделей коммуникационного консалтинга;
- рассмотрение этапов и характеристик консалтингового исследования, его организации и проведения;
- изучение методов и способов взаимоотношений с клиентскими организациями;
- приобретение навыков анализа конкретных коммуникационных ситуаций;
- освоение технологии и процедур решения коммуникационных задач в современных организациях.

3 Требование к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций: ПК-4, ПК-8, ПК-9, ПК-11.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

| Индекс компетенции | Образовательный результат |
|---------------------------|---|
| ПК-4 | Знать... - понятие социально-психологических особенностей потребителя; - понятие национально-региональных и демографических факторов. |
| ПК-8 | Знать... - понятие сервисной деятельности; - этнокультурные, исторические и религиозные традиции. - |
| ПК-9 | Знать... - основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. |
| ПК-11 | Знать... - понятие контактной зоны с потребителем; - формы, виды и объемы процессов сервиса. |

2) уметь:

| Индекс компетенции | Образовательный результат |
|---------------------------|---|
| ПК-4 | Уметь... - использовать знания социально-психологических особенностей потребителя; - использовать знания национально-региональных и демографических факторов. |
| ПК-8 | Уметь... - использовать знания сервисной деятельности; - использовать знания этнокультурных, исторических и религиозных традиций. |

| | |
|-------|---|
| ПК-9 | Уметь... - использовать знания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности. |
| ПК-11 | Уметь... - использовать знания понятий контактной зоны с потребителем; использовать знания форм, видов и объемов процессов сервиса. |

3) владеть:

| Индекс компетенции | Образовательный результат |
|---------------------------|---|
| ПК-4 | Владеть... - готовностью к участию в проведении исследовательской социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. |
| ПК-8 | Владеть... - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. |
| ПК-9 | Владеть... - умением выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. |
| ПК-11 | Владеть... - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса. |

5 Матрица соотнесения тем учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

| Шифр темы дисциплины | Наименование темы дисциплины | Кол-во, час. | Компетенции | | | | Общее количество компетенций, з.е. |
|----------------------|--|--------------|------------------|------|------|-------|------------------------------------|
| | | | Профессиональные | | | | |
| | | | ПК-4 | ПК-8 | ПК-9 | ПК-11 | |
| Т1 | Цели, задачи, определение предметной области и потенциала коммуникационного консалтинга | 5 | + | + | + | + | 0,14 |
| Т2 | История становления и развития коммуникационного консалтинга в зарубежных странах и России | 5 | + | + | + | + | 0,14 |
| Т3 | Процесс и процедуры коммуникационного консультирования | 10 | + | | + | + | 0,28 |
| Т4 | Консалтинг корпоративных коммуникаций | 13 | + | | + | + | 0,36 |
| Т5 | Коммуникационный консалтинг в «общественном секторе» | 10 | + | | + | + | 0,28 |
| Т6 | Консалтинг в сфере межкультурных коммуникаций и корпоративной культуре | 11 | + | | + | + | 0,3 |
| Т7 | Менеджмент коммуникационного консалтинга | 10 | + | | + | + | 0,28 |
| Т8 | Организация выполнения консультационных услуг | 22 | + | | + | + | 0,6 |
| Т9 | Коммуникационные стратегии защиты и безопасности | 10 | + | | + | + | 0,28 |
| Т10 | Управление персоналом консультантов - специалистов | 12 | + | | + | + | 0,33 |
| Итого: | | 108 | | | | | 3 |

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по темам

| Шифр темы дисциплины | Наименование темы дисциплины | Количество часов по видам учебных занятий | | |
|----------------------|---|---|----------------------|------------------------|
| | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа |
| T1 | Тема 1 . Цели, задачи, определение предметной области и потенциала коммуникационного консалтинга | 1 | - | 4 |
| T2 | Тема 2. История становления и развития коммуникационного консалтинга в зарубежных странах и России | 1 | - | 4 |
| T3 | Тема 3. Процесс и процедуры коммуникационного консультирования | - | - | 10 |
| T4 | Тема 4. Консалтинг корпоративных коммуникаций | 1 | 2 | 10 |
| T5 | Тема 5. Коммуникационный консалтинг в "общественном секторе" | - | - | 10 |
| T6 | Тема 6. Консалтинг в сфере межкультурных коммуникаций и корпоративной культуре | 1 | - | 10 |
| T7 | Тема 7. Менеджмент коммуникационного консалтинга | - | - | 10 |
| T8 | Тема 8. Организация выполнения консультационных услуг | - | 2 | 20 |
| T9 | Тема 9. Коммуникационные стратегии защиты и безопасности | - | - | 10 |
| T10 | Тема 10. Управление персоналом консультантов - специалистов. | - | 2 | 10 |
| Итого: | | 4 | 6 | 98 |

6.2 Содержание лекционных занятий

Тема 1. История становления и развития коммуникационного консалтинга в зарубежных странах и России.

Предпосылки появления коммуникационного консалтинга как научного направления и профессиональной деятельности. Связь коммуникационного консалтинга с развитием менеджмента, теорией коммуникаций и другими научными направлениями. Влияние научно-технического прогресса на информационное развитие общества и бизнес в сфере коммуникаций. Современный рынок консалтинговых услуг, его особенности и характеристика в России. Позиционирование коммуникационного консалтинга в системе управленческого консультирования и коммуникационного менеджмента. Основные направления, задачи и методы современного коммуникационного консалтинга.

Тема 2. Цели, задачи, определение предметной области и потенциала коммуникационного консалтинга.

Сущность и характеристика коммуникационного консалтинга. Основные подходы к определению коммуникационного консалтинга. Коммуникационный консалтинг как методология решения специфических задач и как независимый профессиональный институт. Предметная область и возможности коммуникационного консалтинга. Его роль в разработке и определении коммуникационной стратегии организации. Отраслевые и прикладные задачи коммуникационного консалтинга. Причины и факторы стимулирующие обращение руководства организаций к консультантам, специалистам в сфере коммуникаций. Прикладное применение коммуникационного консалтинга в сфере бизнеса и управления. Роль и возможности коммуникационного консалтинга в системе управления корпоративным имиджем, репутацией, связями с общественностью и рекламе.

Тема 4. Консалтинг корпоративных коммуникаций.

Корпоративные коммуникации – цели, задачи, структура и функции. Консалтинг в сфере бизнес – коммуникаций. Анализ коммуникационных функций менеджмента. Коммуникационная среда, анализ структуры внутренних и внешних коммуникаций. Коммуникации и информационные ресурсы организации. Использование коммуникационных технологий в разрешении и урегулировании корпоративных конфликтов. Анализ и оценка имиджа и репутации. Коммуникационные стратегии достижения благоприятного имиджа и репутации, управление рисками. Коммуникационное поведение в кризисных ситуациях. Информационная безопасность и коммуникации, коммерческая тайна и коммуникационная защита.

Тема 6. Консалтинг в сфере межкультурных коммуникаций и корпоративной культуре.

Сущность корпоративной культуры и ее основные характеристики. Функции корпоративной культуры и процесс ее формирования. Коммуникации в

организациях как культурный процесс. Структура и динамика коммуникаций в формальных и неформальных группах. Лидерство и процессы коммуникаций. Коммуникационные причины и факторы устойчивости и развития корпоративной культуры. Консалтинговые услуги в сфере межкультурной коммуникации: необходимость конкретных знаний о национальных культурах. Формы и уровни межкультурной коммуникации, и их учет в консалтинговой деятельности. Консультации по вопросам аккультурации и культурной экспансии как специфическим формам межкультурной коммуникации. Межкультурные конфликты и способы их разрешения в системе коммуникационного консалтинга. Межкультурные коммуникации в многонациональных корпорациях. Консалтинг в сфере подготовки персонала и управления процессом межкультурных коммуникаций.

6.3 Содержание практических занятий

Тема 4. Консалтинг корпоративных коммуникаций.

Корпоративные коммуникации – цели, задачи, структура и функции. Консалтинг в сфере бизнес – коммуникаций. Анализ коммуникационных функций менеджмента. Коммуникационная среда, анализ структуры внутренних и внешних коммуникаций. Коммуникации и информационные ресурсы организации. Использование коммуникационных технологий в разрешении и урегулировании корпоративных конфликтов. Анализ и оценка имиджа и репутации. Коммуникационные стратегии достижения благоприятного имиджа и репутации, управление рисками. Коммуникационное поведение в кризисных ситуациях. Информационная безопасность и коммуникации, коммерческая тайна и коммуникационная защита.

Тема 8. Организация выполнения консультационных услуг.

Требования по выполнению заданий, определение заданий. Роли и функции руководителей и инспекторов исследовательских групп. Планирование выполнения заданий. Организация и проведение подготовительных мероприятий. Инструктаж консультантов и клиентов. Контроль выполнения задания. Документация и отчеты по заданию. Контроль сроков выполнения задания. Контроль расходов. Общий контроль выполнения контракта. Проверка деятельности консультантов. Эффективность внедрения предлагаемых мероприятий.

Тема 10. Управление персоналом консультантов – специалистов.

Персональные качества консультанта, интеллектуальный уровень, культура, умение работать в команде, опыт работы, психологические и моральные характеристики. Коммуникационный этикет. Подбор кандидатов в консультационную организацию, источники пополнения кадров, тестирование и испытательный срок. Критерии профессионального роста, характеристики должностей. Факторы, влияющие на карьерный рост. Аттестация персонала и текучесть кадров. Обучение сотрудников, повышение квалификации сотрудников в

сфере коммуникационного консалтинга. Обучение новых сотрудников, оценка результатов обучения. Организация и методы переподготовки.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

| Шифр СРС | Виды самостоятельной работы студентов | Наименование и содержание СРС | Трудоемкость, з.е./час. | Виды контроля СРС |
|----------|--|---|-------------------------|---|
| С1 | Углубленное изучение тем дисциплины. | С1.Т2 История становления и развития коммуникационного консалтинга | 0,06 / 2 | Устный опрос Реферат |
| | | С1. Т3 Процесс и процедуры коммуникационного консультирования | 0,11 / 4 | |
| | | С1.Т4 Консалтинг корпоративных коммуникаций | 0,11/4 | |
| | | С1.Т6 Консалтинг в сфере межкультурных коммуникаций | 0,06 / 2 | |
| | | С1.Т7 Менеджмент коммуникационного консалтинга | 0,11 / 4 | |
| | | С1.Т8 Организация выполнения консультационных услуг | 0,17 / 6 | |
| | | С1.Т9 Коммуникационные стратегии защиты и безопасности | 0,11 / 4 | |
| | | С1.Т10 Управление персоналом консультантов - специалистов | 0,06 / 2 | |
| С2 | Подготовка к аудиторным занятиям (аудиторная контрольная работа) | С2. Т1. Цели, задачи, определение предметной области и потенциала коммуникационного консалтинга | 0,11 / 4 | Опрос, решение проблемных заданий, деловые игры |
| | | С2. Т3 Процесс и процедуры коммуникационного консультирования | 0,06 / 2 | |
| | | С2.Т4 Консалтинг корпоративных коммуникаций | 0,06 / 2 | |
| | | С2.Т5 Коммуникационный консалтинг в «общественном секторе» | 0,17 / 6 | |
| | | С2.Т6 Консалтинг в сфере межкультурных коммуникаций | 0,11 / 4 | |
| | | С2.Т7 Менеджмент коммуникационного консалтинга | 0,11 / 4 | |
| | | С2.Т8 Организация выполнения консультационных услуг | 0,11 / 4 | |
| | | С2.Т9 Коммуникационные стратегии защиты и безопасности | 0,06 / 2 | |
| | | С2.Т10 Управление персоналом консультантов - специалистов | 0,11 / 4 | |
| С3 | Подготовка к промежуточной аттестации (зачет) | С3.Т2 История становления и развития коммуникационного консалтинга | 0,06 / 2 | Зачет |
| | | С3. Т3 Процесс и процедуры коммуникационного консультирования | 0,11 / 4 | |
| | | С3.Т4 Консалтинг корпоративных коммуникаций | 0,11 / 4 | |

| | | | |
|--|---|-----------|--|
| | С3. Т5 Коммуникационный консалтинг в «общественном секторе» | 0,11 / 4 | |
| | С3. Т6 Консалтинг в сфере межкультурных коммуникаций | 0,11 / 4 | |
| | С3. Т7 Менеджмент коммуникационного консалтинга | 0,06 / 2 | |
| | С3.Т8. Организация выполнения консультационных услуг | 0,28 / 10 | |
| | С3.Т9 Коммуникационные стратегии защиты и безопасности | 0,11 / 4 | |
| | С3.Т10 Управление персоналом консультантов - специалистов | 0,11 / 4 | |
| | Итого | 2,72 / 98 | |

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Примерная тематика рефератов

1. Консультирование как неформальная деятельность.
2. Консалтинг как форма бизнеса.
3. Специфика российской практики коммуникационного консультирования.
4. Консалтинговые услуги и их классификация.
5. Национальные ассоциации консультантов в России.
6. Содержание деятельности консалтинговых агентств в России ("Има - консалтинг", "ИМИДЖ - Контакт", "Ромир - консалтинг и РК").
7. Содержание деятельности агентств "Никколо М", "Индем".
8. Консалтинг в системе антикризисного управления.
9. Опыт работы консультанта по управлению организацией.
10. Рынок консалтинговых услуг в России.
11. Проблема классификации типов консультантов.
12. Российский и американский образы консультантов.
13. Организационная структура консалтингового процесса.
14. Персональный антикризисный консалтинг.
15. Деловая репутация как конкурентное преимущество компании
16. Коммуникационные риски и защита конфиденциальной информации.
17. Консультирование как профессиональная деятельность.
18. Основные направления коммуникационного консультирования
19. Особенности коммуникационного консультирования в сравнении с другими видами консультирования.
20. Характеристика основных этапов осуществления коммуникационного консультирования.
21. Особенности взаимодействия консультанта и клиента.

22. Преимущества и недостатки внутриорганизационного коммуникационного консультирования.
23. Преимущества и недостатки внешнего коммуникационного консультирования
24. Критерии эффективности коммуникационного консультирования
Основные методы измерения эффективности коммуникационного консультирования

7.2 Контрольно-оценочные средства

7.2.1 Примерные вопросы к зачету

- 1 Коммуникационный консалтинг как профессиональная деятельность и как сфера бизнеса.
- 2 Этапы становления и развития коммуникационного консалтинга.
- 3 Место и роль коммуникационного консалтинга в системе консультационных услуг.
- 4 В чем различие терминов "консультирование", "управленческое консультирование", "коммуникационный консалтинг"?
- 5 В чем состоят методологические основы коммуникационного консалтинга?
- 6 Коммуникационный консалтинг по вопросам коммуникационного менеджмента.
- 7 Цели, задачи, функции корпоративных коммуникаций.
- 8 Коммуникации и информационные ресурсы организации.
- 9 Анализ коммуникационной среды.
- 10 Межличностные и межгрупповые коммуникации.
- 11 Модели коммуникационного консалтинга.
- 12 Истоки российского консалтинга, его виды и формы.
- 13 Понятие коммуникационного консалтинга.
- 14 Какие операции входят в процедуру диагностики и постановки проблем?
- 15 Какие операции входят в процедуру выработки решений?
- 16 Какие операции входят в процедуру разработки программ реализации проекта?
- 17 Какие суждения характерны для "трудного" заказчика?
- 18 Каковы факторы формирования консалтинговых услуг.
- 19 Классификация консалтинговых услуг.
- 20 Принципы оценки консалтинговых услуг.
- 21 Способы оценки консалтинговых услуг.
- 22 Что такое «Золотые годы» консалтинга?
- 23 Консультирование как призвание и профессия.
- 24 Консультирование на российском рынке.
- 25 Контракт как способ минимизации риска.
- 26 Характеристики развития консалтинга в странах Восточной Европы.

- 27 Особенности начального периода развития российского рынка управленческого консультирования.
- 28 Сертификация консалтинговых компаний.
- 29 Спрос на консалтинговые услуги.
- 30 Стадии процесса консультирования.
- 31 Консалтинговый процесс и консалтинговый проект.
- 32 Место консультирования в коммуникативном процессе.
- 33 Национальные модели консалтинга.
- 34 Почему профессия консультанта требует специальной методологической подготовки?
- 35 Проблема выбора консультанта.
- 36 Риск и его место в консалтинговом процессе.
- 37 Типология консалтинговой деятельности.
- 38 Типология ошибок консультанта.
- 39 Цели и структура консалтинга в связях с общественностью.
- 40 Что такое внутренний и внешний консультанты? Сравните их преимущества и недостатки.
- 41 Эволюция взглядов на консультирование.

7.2.2 Зачет проводится в устной форме, по вопросам представленным выше.

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

- владение понятийным аппаратом;
- способность творчески применять знание теории к решению практических проблем;
- правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках, рекомендованного, учебниками и положений, данных на лекциях;

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

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

8 Образовательные технологии

| Шифр раздела дисциплины | Наименование раздела дисциплины | Активные, интерактивные методы и формы обучения | Трудоёмкость, час |
|---|---|--|-------------------|
| Т3 | Процессы и процедуры коммуникационного консультирования | Работа в группах малого состава. Проектный метод | 0,5 |
| Т8 | Организация выполнения консультационных услуг | Работа в группах малого состава | 1 |
| Т4 | Управление персоналом консультантов – специалистов | Деловая игра | 0,5 |
| Всего | | | 2 |
| % интерактивных занятий от объёма аудиторных занятий | | | 20% |

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1 Основная литература

1 Соколова М.М. Управленческое консультирование: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 215 с. – (высшее образование)

2 Калянов Г.Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе. Учебник для вузов. – 2е изд., дополн. – М.: Горячая линия – Телеком, 2011. – 210 с.: ил.

3 Апенько, С.Н. Коммуникационный консалтинг: архитектура организационных коммуникаций : учебное пособие / С.Н. Апенько, К.В. Гилева. - Омск : Омский государственный университет, 2014. - 220 с. - [Электронный ресурс].

4 Шарков, Ф.И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг : учебное пособие / Ф.И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - М. : Дашков и Ко : Альтехсофт «Издательство Шаркова», 2013. - 407 с. : ил. - [Электронный ресурс].

9.2 Дополнительная литература

1. Маринко Г.И. Управленческий консалтинг: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 381 с. – (Учебники факультета государственного управления МГУ им. М.В.Ломоносова).
2. Лапыгин Ю.Н. Основы управленческого консультирования: Учебное пособие, 3-е изд., перераб. И доп. – М.: Академический Проект, 2006. – 352 с. – (“Gaudeamus”)

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- 1 Компьютерный класс для проведения практических занятий.
- 2 Мультимедийная система для демонстрации иллюстрационного материала на лекциях и практических занятиях.
- 3 Электронная интерактивная доска.