

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

Кафедра математики и прикладной информатики



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### « Аналитическое обеспечение консалтинговой деятельности »

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.17.1

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2/72

Вид учебной работы	Часы	Курсы				
		I	II	III	IV	V
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	<b>8</b>					<b>8</b>
Лекции	2					2
Лабораторные работы						
Практические занятия:	6					6
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)						
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%					25%
Переаттестация (для СФО)						
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	<b>60</b>					<b>60</b>
Курсовая работа: (КР)						
Курсовой проект: (КП)						
Контрольная работа						
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	<b>Зачет</b>					<b>Зачет</b>
	4					4
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>2/72</b>					<b>2/72</b>

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:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

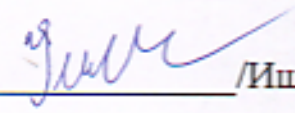
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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.

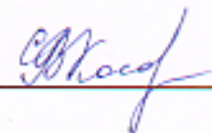
Рабочую программу разработала:

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.ДВ.17.1

Дисциплина «Аналитическое обеспечение консалтинговой деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части цикла Б1 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, консалтинг в отраслях и сферах деятельности, основы предпринимательской деятельности в сервисе.

## 2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели:

- сформировать целостное представление об особенностях аналитической поддержки консалтинговой деятельности;
- познакомить со спецификой информационно-аналитического обеспечения консалтингового процесса.

Задачи:

- дать необходимые теоретические знания об особенностях аналитической деятельности;
- научить основным процедурам процесса мониторинга состояния объекта консалтинга;
- привить навыки работы аналитической деятельности в сфере консалтинга.

## 3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5.

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 (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
-----------------------------	---

ПК-1	- основные этапы организации технологического процесса сервиса.
ПК-2	- основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
ПК-4	- методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.
ПК-5	- научные основы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса.

## 2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-1	- определять этапы организации технологического процесса сервиса.
ПК-2	-определять основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
ПК-4	- применять методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.
ПК-5	- определять ход выполнения инновационных проектов в сфере сервиса.

## 3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-1	- навыками определения этапов организации технологического процесса сервиса.
ПК-2	-навыками определения основных этапов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
ПК-4	- навыками применения методов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.
ПК-5	- навыками определения хода выполнения инновационных проектов в сфере сервиса.

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

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				
			профессиональные				общее количество компетенций
			ПК-1	ПК-2	ПК-4	ПК-5	
P1	Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга	33	+	+	+	+	0,92
P2	Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса	39	+	+	+	+	1,08
Итого:		72					2

## 6 Тематическое планирование

### 6.1 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	Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга	1	2	30
P2	Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса	1	4	34
Итого		2	6	64

### 6.2 Содержание лекционных занятий

#### Раздел 1. Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга

Тема 1. Аналитическая деятельность как процесс. Сущность и содержание аналитической работы. Методы аналитической работы. Исследовательские процедуры (аналитические экспертные). Атрибутивные черты аналитического мышления.

Тема 2. Объект консалтинговой деятельности как система. Оптимальные параметры нормального функционирования и воспроизводства системы. Процессы функционирования и развития системы. Динамическая сущность

системы и ее параметры. Развивающийся характер объектов консалтинговой деятельности.

## **Раздел 2.** Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса

Тема 1. Особенности информационно-аналитического обеспечения консалтингового процесса. Комплекс информационного и информационно-аналитического обеспечения консалтингового процесса. Научное, инновационное информационное и информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса. Целеполагание, прогноз, планирование, контроль. Информационная коммуникация (деловая коммуникация, осуществление финансовых операций, электронный документооборот, корпоративные информационные сети, Интернет, телефонная и факсимильная связь и т.д.). Статистика, отчетность, базы данных. Обеспечение безопасности и защита информации и государственной тайны. Обеспечение безопасности и сохранения конкурентных преимуществ.

Тема 2. Мониторинг состояния объекта консалтинга. Мониторинг: определение, формы, методы. Цель системы мониторинга. Задачи мониторинга. Организация системы мониторинга: поиск, отбор, обобщение, накопление, хранение информации. Правильные способы обработки и обновления баз данных, организация путей поступления информации, в том числе автоматизированных на основе информационно-поисковой системы. Процедуры предварительной оценки информации и заполнение баз данных. Организация системы информационного доступа. Процедуры анализа данных, формирование шаблонов автоматизированной обработки информации по конкретному кругу задач. Подготовка информационных продуктов внутреннего пользования различного жанра (информационные и аналитические записки, информационные материалы).

### 6.3 Содержание практических занятий

#### **Раздел 1.** Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга

Тема 1. Аналитическая деятельность как процесс

Тема 2. Объект консалтинговой деятельности как система

#### **Раздел 2.** Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса

Тема 1. Особенности информационно-аналитического обеспечения консалтингового процесса.

Тема 2. Мониторинг состояния объекта консалтинга.

## 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 Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга	0,17/6	Защита рефератов
		С1. Р2 Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса	0,22/8	Доклады
С2	Аудиторная текущая самостоятельная работа	С2. Р1 Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга	0,06/2	Работа в группах малого состава
		С2. Р2 Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса	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 Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга	0,14/5	Реферат
		С3. Р2 Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса	0,19/7	Подготовка доклада
С4	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине, защита курсовой (экзамен)	С4. Р1 Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга	0,47/17	Зачет
		С4. Р2 Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса	0,47/17	Зачет
Итого			1,78/64	зачет

## 7 Фонд оценочных средств

### 7.1 Оценочные средства

#### Рефераты

1. Формы консультационных услуг
2. Международная торговля консалтинговыми услугами
3. Профессиональные консалтинговые ассоциации
4. Структура спроса на консалтинговые услуги
5. Системы факсимильной связи
6. Технология торговли консалтинговыми услугами
7. Рынок консалтинговых услуг в России
8. Аналитическое мышление: сущность, черты
9. Научное обеспечение консалтингового процесса
10. Информационные коммуникации
11. Защита информации
12. Сохранение конкурентных преимуществ



## 7.2 Контрольные оценочные средства

### 7.2.1 Вопросы к зачету

1. Сущность и содержание аналитической работы
2. Методы аналитической работы
3. Исследовательские процедуры (аналитические экспертные)
4. Атрибутивные черты аналитического мышления
5. Объект консалтинговой деятельности как система
6. Оптимальные параметры нормального функционирования и воспроизводства системы консалтинга
7. Процессы функционирования и развития системы консалтинга
8. Развивающийся характер объектов консалтинговой деятельности.
9. Научное обеспечение консалтингового процесса
10. Инновационное информационное обеспечение консалтингового процесса
11. Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса
12. Целеполагание, прогноз, планирование, контроль
13. Информационная коммуникация
14. Статистика, отчетность, базы данных
15. Обеспечение безопасности и защита информации и государственной тайны
16. Обеспечение безопасности и сохранения конкурентных преимуществ
17. Мониторинг: определение, формы, методы
18. Цель и задачи системы мониторинга
19. Организация системы мониторинга
20. Правильные способы обработки и обновления баз данных
21. Процедуры предварительной оценки информации и заполнение баз данных
22. Организация системы информационного доступа
23. Процедуры анализа данных, формирование шаблонов автоматизированной обработки информации по конкретному кругу задач
24. Подготовка информационных продуктов внутреннего пользования различного жанра

### 7.2.2 Система оценки

#### Система оценки к зачету

Оценка «зачтено» 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 «незачтено» 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	Интеллектуальное обеспечение процесса консалтинга	Работа в малых группах	1
P2	Информационно-аналитическое обеспечение консалтингового процесса	Работа в группах, поисковый метод	1
Итого:			2
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

### 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

#### 9.1 Основная литература:

1. Блинов А.О. Управленческое консультирование: Учебник для магистров / А.О. Блинов, В.А. Дресвянников. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 212с.
2. Калянов Г.Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе. Учебник для вузов. – М.: Горячая линия – Телеком, 2011. – 210 с.
3. Калянов Г.Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе. Учебник для вузов. – М.: Горячая линия – Телеком, 2013. – 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