

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 А.Н. Тритенко

« 25 » 11 2013г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управленческий консалтинг

Направление подготовки: **081100.62 – ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ**

Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**

Форма обучения: **заочная**

Факультет: **заочного и дистанционного обучения**

Кафедра: **менеджмента**

Вологда
2013 г.

Составитель рабочей программы
доцент кафедры менеджмента,
кандидат экономических наук



/Советова Н.П../

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента
Протокол заседания № 4 от «20» 11 2013 г.

Заведующий кафедрой
«20» 11 2013 г.



/Советова Н.П../

Рабочая программа одобрена методическим советом экономического факультета

Протокол заседания № 3 от «21» 11 2013 г.

Председатель методического совета

«21» 11 2013 г.



/Клепш С.А./

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФЗДО

«21» 11 2013 г.



/Швецов А.Н./

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управленческий консалтинг» являются:

1. Формирование у специалистов глубоких экономических знаний и диалектического мышления в области консалтинговых услуг и решения проблем повышения конкурентоспособности предприятий.
2. Выработка навыков и способностей практического применения знаний в организации консультационной деятельности как важнейшего элемента современной деловой среды в современных условиях.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина относится к профессиональному циклу ООП ВПО и изучается в 9-м семестре. (вариативная часть).

Для освоения данной дисциплины как последующей необходимо изучение следующих дисциплин ООП: культурология, философия, психология, педагогика, теория организации, теория управления, демография, основы государственного и муниципального управления. Взаимосвязь данной дисциплины с предшествующими отражена в матрице междисциплинарных связей.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовности студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин, включают следующее:

знать: базовые и профессионально-профилированные основы философии, логики, психологии, экономики и истории; закономерности исторического развития мировой цивилизации; место человека в историческом процессе; факторы и механизмы исторических изменений; основные закономерности экономической жизни общества, способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов; особенности эволюции высших психических функций человека, социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, типичные психологические процессы в социальных группах;

уметь: поддерживать профессиональную коммуникацию; использовать гуманитарные и социально-экономические знания для решения практических задач; анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; использовать средства логического анализа при решении исследовательских и прикладных задач, обосновании выводов и оценке собранной профессиональной и общенаучной информации; оценивать уровень собственных гуманитарных и социально-экономических знаний и определять потребность в дальнейшем обучении;

владеть: навыками межличностной и межкультурной коммуникации, основанными на уважении к историческому наследию и культурным традициям; навыками применения законодательства при решении практических задач; умениями толерантного восприятия и социально-философского анализа социальных и культурных различий.

Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо при изучении следующих дисциплин и практик: региональное управление и территориальное развитие, государственное регулирование экономики, бизнес-планирование, инновационный менеджмент, анализ хозяйственной деятельности.

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: теоретические, методологические и правовые основы организации консалтинговых услуг; специфику работы консультантов и виды консультативной деятельности; проблемы в развитии консалтинга в России и приоритеты спроса на российский консалтинг; стадии процесса консультирования; методы анализа и решения проблем; психологические проблемы взаимоотношения «консультант-клиент»; специфику маркетинга консалтинговых услуг; маркетинговые методы в управленческом консалтинге; развитие консалтинга в сфере информационных технологий. (ПК- 2, 3, 8, 34, 51)

уметь: эффективно осуществлять профессиональные услуги по экономике и управлению; анализировать, аргументировать и обосновывать выбор эффективных методов анализа и решения проблем в ходе реализации консультационных услуг, а также весь комплекс применяемых и/или необходимых мер и средств консалтинга для решения практических задач; самостоятельно принимать эффективные управленческие решения на своем рабочем месте, определять необходимые средства и способы их достижения, творчески и уверенно применять их на практике. (ПК- 2, 3, 8, 34, 51)

владеть: ключевыми понятиями и категориями курса; навыками управленческой и экономической деятельности консалтинговых организаций; методами принятия управленческих решений в области социально-экономического развития регионов; этикой делового общения; способами и методами решения проблем клиентов консалтинговых услуг. (ПК- 2, 3, 8, 34, 51)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 ЗЕТ (108 час.), в том числе в 5 семестре:

Семестр №	Трудоемкость					РГР, курсовая работа, курсовой проект	Форма промежуточной аттестации
	Всего		Аудиторная	СРС	Зач.		
	ЗЕТ	час.	час.	час.	час.		
9	3	108	Всего – 24, лекций – 12, практических – 12	80	4	контрольная работа	зачет

Взаимосвязь тем в дисциплине отражает матрица межтематических связей. Элементы матрицы характеризуют последовательность изучения тем и факт принадлежности темы в соответствии с ее содержанием к опирающейся и опорной.

Распределение результатов обучения и компетенций по семестрам, темам учебной дисциплины с указанием видов учебной деятельности и их содержания, образовательных технологий, последовательности учебных недель, трудоемкости, форм текущего контроля и промежуточных аттестаций представлено в соответствующей таблице.

№ п/ п	Наименование темы	Кол-во недель	Трудоемкость							
			аудиторная работа, час				СРС, час			
			Всего	Лекция	Практ.	Лаб. раб.	Всего	Изучение мат-ла	КР, РГР, КПиКР	Текущий промеж. контроль
1	Тема: Введение в консалтинг. Общая характеристика консалтинга как элемента инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса. Профессиональные услуги по экономике и управлению и управленческий консалтинг. Владеть спецификой работы консультанта. Знать и понимать задачи, цель и предмет дисциплины	3	2	1	1	-	5	5	вып.контр. раб. 20	
2	Тема: Становление и развитие управленческого консалтинга. Возникновение управленческого консалтинга. Управленческий консалтинг сегодня. Структура услуг в современном консалтинге и тенденции его развития Уметь анализировать структуру консалтинговых услуг. Знать этапы развития управленческого консалтинга		2	1	1	-	5	5		
3	Тема: Управленческое консультирование в России Профессиональные объединения консультантов. Спрос и проблемы в развитии консалтинга в России. Приоритетные направления спроса на консалтинговые услуги в России. Возникновение и развитие управленческого консультирования в России. Знать историю развития управленческого консультирования в России, основные виды консалтинговых услуг. Уметь анализировать проблемы консалтинга в России. Иметь представление об организациях консультантов		2	1	1	-	5	5		

4	Тема: Консалтинговый процесс и методы анализа и решения проблем Стадии процесса консультирования. Предпроектная стадия консультативного процесса. Проектная стадия консалтингового процесса: диагностика, разработка и внедрение решений. Методы анализа и решения проблем: реинжиниринг бизнес-процессов, бенчмаркинг. Аутсорсинг: сущность, содержание, механизм реализации. Всеобщее управление качеством как эффективная концепция развития бизнеса. Концепция «Шести сигм»: сущность, содержание, эффективность. Коучинг. Владеть механизмом реализации концепции «Шести сигм», навыками проведения аутсорсинга, навыками проведения диагностики проблем. Знать сущность реинжиниринга бизнес-процессов и бенчмаркинга, основные положения концепции тотального управления качеством		4	2	2	-	10	10		
5	Тема: Поведение и коммуникация в консалтинге. Личностные качества консультанта. Методы воздействия на «систему клиента». Мотивация и этика консультанта. Основы взаимодействия «консультант – клиент». Поведенческие роли консультанта. Знать основы поведения консультанта с клиентом, способы и методы мотивации консультанта при реализации услуг. Уметь использовать свои личностные качества в работе. Владеть методами воздействия на клиента		4	2	2	-	10	10		
6	Тема: Маркетинг консалтинговых услуг. Маркетинговая стратегия. Поиск клиентов по Кросману. Методы привлечения новых клиентов. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге. Специфика маркетинга консалтинговых услуг. Уметь использовать маркетинговую стратегию. Знать основные методы и мероприятия управленческого консалтинга, основы маркетинга консалтинговых услуг. Владеть методами привлечения новых		4	2	2	-	10	10		

	клиентов								
7	Тема: Управленческий консалтинг, информационные технологии и управление знаниями. Консалтинг и информационные технологии. Развитие консалтинга в сфере информационных технологий. Управление знаниями. Внедрение систем управления знаниями. Знать основные направления развития информационных технологий, стратегические возможности управления знаниями. Уметь определять значение консалтинга в информационных технологиях. Владеть методами внедрения систем управления знаниями		3	1	2	-	8	8	
8	Тема: Управленческое консультирование в малом бизнесе. Особенности малого бизнеса и консалтинг. Малый бизнес в рыночной экономике и условия его развития. Знать роль малого бизнеса в современных условиях. Уметь использовать консалтинг в развитии малого бизнеса.		3	2	1	-	7	7	
	Итого:		24	12	12	-	80	60	20
									зачет – 4 ч.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Темы, перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля и / или промежуточной аттестации

№ темы п/п	Тема, контрольные вопросы
1	Тема: Введение в консалтинг
	1.1. Определение управленческого консалтинга Европейской федерации ассоциации консультантов по экономике и управлению (ФЕАКО). 1.2. Группировка видов консалтинговой деятельности по ФЕАКО. 1.3. Соотношение управленческого консалтинга и профессиональных услуг. 1.4. Основные виды профессиональных услуг. 1.5. Внутренние и внешние консультанты: достоинства и недостатки. 1.6. Оценка качества консалтинговых услуг. 1.7. Ценообразование консалтинговых услуг.
2	Тема: Становление и развитие управленческого консалтинга
	2.1. «Золотые годы» консалтинга. 2.2. Международные объединения консультантов. 2.3. Структура услуг крупнейших консалтинговых фирм. 2.4. Перспективы мировой индустрии управленческого консалтинга.
3	Тема: Управленческое консультирование в России
	3.1. Особенности начального периода развития российского рынка управленческого консультирования. 3.2. Признаки зрелости консалтинга. 3.3. Основные направления российского рынка управленческого консалтинга. 3.4. Экономические факторы, определяющие спрос на консалтинговые услуги.
4	Тема: Консалтинговый процесс и методы анализа и решения проблем
	4.1. Стадии процесса консультирования. 4.2. Предпроектная стадия консалтингового процесса. 4.3. Проектная стадия консалтингового процесса. 4.4. Проблемы послепроектной стадии консалтингового процесса. 4.5. Сущность и содержание реинжиниринга бизнес-процессов. 4.6. Суть и основные принципы концепции бенчмаркинга. 4.7. Содержание и формы аутсорсинга. 4.8. Основные элементы TQM – тотального управления качеством. 4.9. Принципы концепции «Шесть сигм» 4.10. Формы проведения коучинга.
5	Тема: Поведение и коммуникация в консалтинге
	5.1. Понятие «система клиента» по М. Кубарту. 5.2. Основные роли консультанта. 5.3. Методы воздействия на «систему клиента» 5.4 Проблема совместимости консультанта и клиента. 5.5. Этика и личные качества консультанта.
6	Тема: Маркетинг консалтинговых услуг
	6.1. Специфика маркетинга консалтинговых услуг. 6.2. Основные принципы успеха маркетинга услуг по консультированию.

	6.3. Недостатки методов директ-мейл и «холодный» обзвон. 6.4. Эффективность контактной сети в маркетинге консалтинговых услуг. 6.5. Спонсорство как метод маркетинга консалтинговых услуг. 6.6. Матрица маркетинговой стратегии. 6.7. Маркетинговая программа «поиск клиентов» Ф. Кросмана.
7	Тема: Управленческий консалтинг, информационные технологии и управление знаниями
	7.1. Определение информационных технологий. 7.2. Основные обязанности консультанта по информационным технологиям. 7.3. Сущность управления знаниями. 7.4. Преимущества при применении методик управления знаниями. 7.5. Процесс внедрения системы управления знаниями.
8	Тема: Управленческое консультирование в малом бизнесе
	8.1. Основные условия и факторы развития малого бизнеса. 8.2. Особенности развития малого сервисного бизнеса. 8.3. Франчайзинг. 8.4. Особенности проведения консультативной работы в сфере малого бизнеса. 8.5. Элементы инфраструктуры поддержки малого предпринимательства в России.

6. Тематика контрольных работ по учебной дисциплине

Контрольная работа содержит 2 вопроса:

1. Теоретический (общий для всех):

Управленческий консалтинг и его роль в обеспечении эффективности организации

2. Теоретический (в соответствии с последней цифрой номера зачетной книжки студента)

- 2.1. Приоритеты и концепции управленческого консалтинга
- 2.2. Содержание процесса управленческого консалтинга
- 2.3. Культура и этика поведения консультанта
- 2.4. Концепция «Шести сигм»: сущность, содержание, эффективность. Коучинг
- 2.5. Основы взаимодействия «консультант – клиент». Поведенческие роли консультанта
- 2.6. Специфика маркетинга консалтинговых услуг
- 2.7. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге
- 2.8. Консалтинг и информационные технологии
- 2.9. Управленческое консультирование в малом бизнесе
- 2.10. Маркетинговая программа «поиск клиентов» Ф. Кросмана

Оформление работы:

Контрольная работа представляется в печатном варианте на бумаге формата А₄ (210х297 мм). Объем контрольной работы - 20 страниц, включая титульный лист и список использованных источников. Приложения в нормируемый объем не включаются. Размеры полей: левое - 20 мм, правое - 20 мм, верхнее - 15 мм, нижнее - 20 мм. При написании допускаются только общепринятые сокращения (например, тыс. руб.).

Титульный лист оформляется в соответствии с требованиями к контрольной работе.

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов и пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников, приложения, с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала разделов (подразделов, пунктов). Наименование и нумерация разделов в содержании должны в точности соответствовать тем, которые содержатся в тексте контрольной работы.

Список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении контрольной работы и включать не менее 5-ти источников (год издания в интервале последних 5 лет издания). Сведения об источниках необходимо давать

в соответствии с предъявляемыми требованиями (автор, название, место, издательство, год издания).

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Библиографическое описание по ГОСТ	Кол-во экземпляров в библиоте- ке ВоГТУ	Наличие литературы на кафедре и других библиотеках
1	2	3
Основная литература		
1. Блюмин, А. М. Проектирование систем информационно-го, консультационного и инновационного обслуживания: учеб. пособие / А. М. Блюмин, Л. Т. Печеная, Н. А. Феоктистов. – М.: Дашков и К, 2010. – 348 с.	1	
2. Консультирование в управлении человеческими ресурсами: учеб. пособие по специальности "Управление персоналом" / под ред. Н. И. Шаталовой. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 219 с. + CD-ROM.	3	
3. Ткалич, А. И. Консалтинговый сервис: учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / А. И. Ткалич. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 205 с.	1	
4. Карташова, Л.В. Управление человеческими ресурсами: учебник / Л.В. Карташова. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 234 с.	15	
Дополнительная литература		
1. Кожевина, О.В. Управление изменениями: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент" и специальности 080507 "Менеджмент организации" / О.В. Кожевина. – М.: Инфра-М, 2013. – 284 с.	1	
2. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / Н.И. Кабушкин. – 11-е изд., испр. – М.: Новое знание, 2009. – 335 с.	3	
3. Логинов, И.П. Профессиональные навыки менеджера: рефлексивная парадигма: учебное пособие / И.П. Логинов, Н.А. Неволлина. – М.: АТИСО, 2009. – 79 с.		Областная библиотека
4. Рыженкова, И.К. Профессиональные навыки менеджера: повышение личной и командной эффективности / И.К. Рыженкова. – М.: Эксмо, 2012. – 272 с.		Областная библиотека
5. Беляев, В.И. Менеджмент: учеб. пособие для вузов по направлению "Экономика" / В.И. Беляев. – М.: КНОРУС, 2009. – 248 с.	5	
6. Маслова, В.М. Управление персоналом: учебник для вузов / В.М. Маслова. – М.: Юрайт, 2011. – 488 с.	1	
7. Менеджмент: учеб.-практ. пособие для вузов по эконом. специальностям / А.В. Игнатьева, М.М. Максимцов, И.В. Вдовина [и др.]. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. – 283 с.	2	
8. Исследование операций в экономике: учеб. пособие для вузов по экономическим специальностям и направлениям /	2	

Н.Ш. Кремер, Б.А. Путко, И.М. Тришин, М.Н. Фридман; под ред. Н.Ш. Кремера. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2013. – 438 с.		
Программное обеспечение, электронные и Интернет-ресурсы		
1. Гарант: справочно-правовая система / Компания "Гарант".		
2. КонсультантПлюс: справочно-правовая система / Компа- ния "КонсультантПлюс".		

Ответственный за библиографию

Чури

/ Г.Ф. Чудовича /

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Перечень основного оборудования	Нумерация тем
1.	Проектор Ansi im Toshiba TDP-T100 (1 шт.)	1-8
2.	Компьютер P3-500 0032H49129 (1 шт.)	
3.	Видеомагнитофон, телевизор «SAMSUNG» (1 шт.)	

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, а также с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению государственное и муниципальное управление и согласно учебному плану указанного направления подготовки.