МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «КОНСАЛТИНГОВЫЕ УСЛУГИ»

для направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

профиль «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины 144 часа, 4 зачетные единицы

Форма текущего контроля в семестре – семинары, деловая игра.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (10 сем.).

1

**Краткое содержание курса**

1. Консалтинговый сервис
2. Управленческий консалтинг
3. Консультирование: субъекты и объекты
4. Классификация консалтинговых услуг

**Форма текущего контроля**

**Семинарские занятия**

*Семинарское занятие №1,2*

1. Понятие управленческого консультирования.
2. Два подхода к управленческому консультированию.
3. Понятие обучающего консультирования.
4. Профессиональный подход к управленческому консультированию.
5. Внутреннее и внешнее консультирование.
6. Характерные черты управленческого консультирования.
7. Современный этап развития управленческого консультирования и его особенности.
8. Обеспечение профессионализма управленческого консультирования.
9. Роли консультанта в управленческом консультировании.
10. Понятие независимости управленческого консультирования.
11. Роли клиента в управленческом консультировании.
12. Отличительные особенности консультанта от менеджера.
13. Использование западных специалистов при консультировании российских.
14. Ассоциации управленческих консультантов в Российской Федерации.
15. Основные типы консалтинговых организаций.

*Семинарское занятие №3,4*

1. Управленческое консультирование как деловая услуга.
2. Характеристика рынка аудиторско-консультационных услуг в Российской Федерации.
3. Цели и задачи управленческого консультирования.
4. Принципы управленческого консультирования.
5. Основные формы установления цен на консультационные услуги.
6. Классификация управленческого консультирования.
7. Предмет управленческого консультирования.
8. Методы управленческого консультирования.
9. Этапы развития управленческого консультирования.
10. Комбинированная оплата консультационных услуг.
11. Понятие процесса управленческого консультирования.
12. Основные типы консультационных договоров.
13. Особые условия составления консультационных договоров.
14. Взаимодействие консультанта и клиента при диагностическом, процессном и обучающем консультировании.
15. Контроль в процессе управленческого консультирования.
16. Определение экономического эффекта от работы консультанта.
17. Стадии и этапы управленческого консультирования.
18. Оформление результатов работы консультанта.

2

**Деловая игра**

**Деловая игра «КОНСАЛТИНГ КОРПОРАТИВНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

**Цели проведения игры**

**I.** Игра«Консалтинг корпоративных организаций»должна научить студентовправильно проводить консалтинговые работы.

Реализация этой цели предполагает:

 создание в игре достаточного числа ситуаций, показывающих необходимость утверждения положительного образа (имиджа) организации как для потенциальных инвесторов, так и для достижения конкурентных преимуществ на рынке;

умелое выделение общего и особенного в различных ситуациях управленческого консультирования;

 приобретение практических навыков принятия обоснованных управленческих решений и проведения соответствующих экономических расчетов на основе релевантной информации;

подбор практического материала для проведения сравнения и выбора наиболее предпочтительных форм проведения консалтинговых исследований;

 получение студентами навыков общения с потенциальными инвесторами, консультантами и представителями СМИ.

1. **Краткое описание игры**



Всех участников игры разделяют на отдельные команды по 5-6 человек во главе с выбранным ими президентом. Во время домашнего задания они разрабатывают имиджевый план своей корпоративной организации, собирают необходимую информацию для потенциальных инвесторов, знакомятся с опытом ведущих корпоративных организаций, являющихся потенциальными конкурентами данной организации, оценивают конкурентоспособность корпорации на российском рынке и на мировом.

По итогам каждой презентации успешность корпоративной организации оценивается

* точки зрения выбранной организацией стратегии в целом, использования наглядных пособий, а также по отдельным ее компонентам с поправочными коэффициентами, указанными в табл., критериев оценки (участники игры могут прибегать к помощи консультантов, одним из которых может выступать преподаватель, ведущий спецкурс, а также создавать соответствующую структуру в своей организации).

Участники игры внутри каждой организации распределяют между собой роли. Задача каждой корпоративной организации в процессе игры состоит в разработке

презентации своей структуры.

Допускается и весьма поощряется использование любых наглядных материалов, анкетных опросов, интервью, видео- и аудио-средств при проведении компании в представлении организации.

*Таблица*

**Критерии оценки корпоративной организации**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название корпорации | Внешний облик участников | Наличие наглядных материалов | Работа в команде | Проведение имиджевой компании | Ответы на вопросы | Выступление президента | Участие в обсуждении | Сумма |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3

1. **Особенности регламента и правила проведения игры**
2. Порядковый номер выступления команд устанавливается жеребьевкой на занятии.
3. Открытие и представления членов организации – 5 мин.
4. Каждая команда делает основной доклад при презентации своей корпоративной организации, используя вспомогательные аудиовизуальные средства, печатные, рекламные материалы и т.д. (10 мин).
5. После основного доклада выступающей команде задаются по 5 вопросов от других корпоративных организаций. Первый вопрос обязательно задает президент организации, остальные вопросы принадлежат сотрудникам (задающий вопрос сообщает, какую организацию он представляет). Отвечать на вопросы может любой из членов выступающей корпоративной организации. Каждый цикл (вопрос-ответ суммарно занимает не более 5 мин (на вопрос из этого времени отводится не более 1 мин).
6. Президенты всех корпоративных организаций дают предварительную (до оценки жюри) словесную оценку выступающей организации - с учетом основного доклада и всех ответов на вопросы. Выступление - по 3 мин.
7. После вопросов, ответов и выступлений оппонентов других корпораций выступающей организации предоставляется право на ответное слово (не более 3 мин).
8. Каждый из участников игры в начале выступления, задавая вопрос или отвечая, четко называет свою фамилию, должность и название корпоративной организации. Наиболее отличившихся члены жюри выделяют в особый список, и они отмечаются персонально по итогам игры.
9. Итоговая оценка подводится членами жюри. При проведении итогов члены жюри отмечают команды, занявшие первые три места, и персонально отличившихся членов команды.
10. Состав жюри определяется жеребьевкой

Рекомендации по определению варианта, темы для написания реферата, методические рекомендации по написанию реферата.

**Зачет**

*Вопросы к зачету по дисциплине.*

1. Управленческое консультирование как деловая услуга.
2. Характеристика рынка аудиторско-консультационных услуг в Российской Федерации.
3. Цели и задачи управленческого консультирования.
4. Принципы управленческого консультирования.
5. Основные формы установления цен на консультационные услуги.
6. Классификация управленческого консультирования.
7. Предмет управленческого консультирования.
8. Методы управленческого консультирования.
9. Этапы развития управленческого консультирования.
10. Комбинированная оплата консультационных услуг.
11. Понятие процесса управленческого консультирования.
12. Основные типы консультационных договоров.
13. Особые условия составления консультационных договоров.
14. Взаимодействие консультанта и клиента при диагностическом, процессном и обучающем консультировании.
15. Контроль в процессе управленческого консультирования.
16. Определение экономического эффекта от работы консультанта.
17. Стадии и этапы управленческого консультирования.
18. Оформление результатов работы консультанта.

4

**Экзамен**

*Вопросы к экзамену по дисциплине.*

1. Основные понятия и определения.
2. Консалтинговый сервис: предпосылки и современное состояние.
3. Консалтинговый сервис на рынке деловых услуг.
4. Консалтинг на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
5. Личностные качества консультанта
6. Цели, задачи, подходы к управленческому консультированию.
7. Предмет и методы управленческого консультирования.
8. Группы Классификация методов консультирования.
9. Методы работы консультантов в процессе осуществления консультационного проекта.
10. Управленческое консультирование в России
11. Субъекты и объекты консультирования.
12. Экспертное консультирование.
13. Консультирование по процессу.
14. Обучающее консультирование.
15. Классификация консультационных услуг.
16. Консалтинг в административном управлении.
17. Консалтинг в области финансов и инвестиционного обслуживания.
18. Консалтинг в области маркетинга: бенчмаркинг.
19. Консалтинг в области управления кадрами.
20. Консалтинг по организации производства.
21. Информационный консалтинг.
22. Специализированные консультационные услуги.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература**

* 1. Бейч, Э. Консалтинговый бизнес. Основы профессионализма: пер. с англ. / Э. Бейч. - СПб. : Питер, 2006. - 272 с.(5 экз.)
	2. Зильберман, Мел. Консалтинг. Методы и технологии: научное издание / М. Зильберман. - М.; СПб. ; Н.Новгород ; Воронеж : Питер, 2007. - 426 с. (1 экз.)
	3. Калянов, Г. Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080801 - "Прикладная информатика (по областям)" и др. эконом. специальностям / Г. Н. Калянов. - 2-е изд. - М. : Горячая линия - Телеком, 2011. - 210 с. (12 экз.)
	4. Ольшанский, Д. В. Политический консалтинг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 350400 "Связи с общественностью" / Д. В. Ольшанский,
* Ф. Пеньков. - М.; СПб. ; Н.Новгород ; Воронеж : Питер, 2005. - 447 с. (5 экз.)
	1. Просветов, Г. И. Консалтинг: задачи и решения: учебно-практическое пособие / Г. И. Просветов. - М. : Альфа-Пресс, 2011. - 190 с. (12 экз)
	2. Ткалич, А. И. Консалтинговый сервис: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / А. И. Ткалич. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. - 205 с. (11 экз.)

**Дополнительная литература**

1. Алешникова В.И. Директор и консультант гю управлению. Основы успешного сотрудничества.//Консультант директора. 1998.№12.С. 16-19.
2. Алешникова В.И. Перспективы становления служб внутренних консультантов в организациях химической и нефтехимической промышленности.//Производство и использование эластомеров. Научно-технические достижения и передовой опыт. 1997.№ 2.С.2-6.

5

3. Алешникова В.И. Профессия «консультант по управлению» в России.//Управление персоналом. 1998. .№ 2. С. 31-35.

4. Алешникова В.И. Современные тенденции развития управленческого консультирования.//Российский экономический журнал. 1997. № 10, С.66-74.

1. В лабиринтах современного управления: (стратегическое планирование, маркетинг, обслуживание клиентов, управление персоналом, оплата труда). Сб. статей/ред. - сост. Грегори Р. Райтер. Вып. 1. -М.:ОАО «НПО «Издательство «Экономика», 1999. - 248 с.
2. Вельтман М., Маршев В.И., Посадский А.П. Консалтинг в России: Введение в профессиональные методы работы. Практическое пособие. М.,1998.128 с.
3. Виханский О.С., Наумов А.И., Зобов А.М. Российский менеджмент: Учебное пособие для вузов. Кн. 1 Ситуационное обучение менеджменту.//ГАУ, М.:1997. 148 с.
4. Гончарук В.А. Маркетинговое консультирование. М.; Дело, 1998.
5. Журнал «Босс».
6. Журнал «Консалтинг».
7. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».
8. Журнал «Проблемы теории и практики управления».
9. Журнал «Эксперт».
10. 3волев П.Н. Технология «Прорыв», или Как управлять организационным развитием предприятия.//Консультант директора. 1995. № 10. С. 31-34; 1996. № 1 (13). С. 3- 20; 1996. № 5 (17). С. 6-18; 1997. № 11. С. 3-12; 1997. № 12. С. 3-14.
11. Капустин П.А. Управленческое консультирование для руководителей. - СПб.: «Издательский дом «Бизнес-пресса», 2000. -160с.
12. Консалтинг в России: Введение в профессиональные методы работы**.** Практическое пособие. Под редакцией А.П. Посадского, М.,1998.
13. Красовский Ю.Д. Сценарии организационного консультирования: Учеб. пособие /Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки фин. и управленческих кадров. - М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. 366 с.
14. Красовский Ю.Д. Организационное поведение. М.: ЮНИТИ, 1999.
15. Консалтинг в России: Введение в профессиональные методы работы. Практическое пособие. Под редакцией А.П. Посадского, М., 1998.
16. Консалтинговые услуги в реструктуризации российских предприятий. Обобщение первого опыта. М.: РЦП, 1998. 96 с.
17. Макхем К. Управленческий консалтинг: Пер. с англ. - М,, Дело и Сервис,1999.
18. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. М.; Дело, 1992.
19. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления. - М.: Прогресс,

1986.

1. Посадский А.П. Инфраструктура профессиональной поддержки предприятий: консалтинг, аудит, тренинг. Экономика. Учеб. для экон., академий, вузов и факультетов. Под ред. А.С. Булатова. М.: Издательство БЕК, 1994.
2. Посадский А.П. Основы консалтинга: Пособие для преподавателей экономических и бизнес-дисциплин. - М.: ГУ ВШЭ, 1999. — 240 с.
3. Посадский А.П., Хайниш С.В. Консультационные услуги в России: Практическое пособие для менеджеров и предпринимателей. - М.: Финстатинформ, 1995. - 176 с.
4. Пригожин А.И. Современная социология организаций. М.: Интерпракс, 1995.

295 с.

1. Пятенко С.В. Выбор аудитора и консультанта.- М.: ФБК-ПРЕСС,1998.
2. Российский менеджмент: учебные конкретные ситуации. Кн. 2. Общий и стратегический менеджмент. Маркетинг. Финансовый менеджмент. Организационное поведение и управление персоналом. Научн. редакторы: Л.М. Зобов, Б.Н. Киселев/М.—

6

ГУУ,1998.1032 с.

1. Румянцева З.П. Основы управленческого консультирования (материалы для самостоятельной работы и контроля знаний): Учебное пособие. В 2 ч. - М.:ГАУ, 1994.
2. Румянцева З.П., Алешникова В.И. Методические указания к деловой игре «Управленческое консультирование». М.: ГУУ, 1998. 48 с.
3. Савенкова Т.И. Развитие консультационной деятельности.- М: МНИИПУ, 1990.
4. Тобиас Л. Психологическое консультирование и менеджмент. - М.: Класс, 1999.
5. Управленческие нововведения в США. Проблемы внедрения./Под ред. Ю.А. Ушанова. М.: Наука, 1986.

**Собственные учебные пособия** (нет)

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Электронный ресурс: http://www.mevriz.ru – журнал «Менеджмент в России и за рубежом».
2. Электронный ресурс: http://www.rjm.ru – российский журнал менеджмента.
3. Электронный ресурс: http://www.new-management.info – журнал «Новый менеджмент».
4. Лифиц, И.М. Конкурентоспособность товаров и услуг: учебное пособие [Электронный ресурс] / Л.А. Данченок. – 2 изд., перераб. и доп. - М., 2009. - 464 с. –

Режим доступа: URL: http://www.alleng.ru/d/mark/mark052.htm

1. Акулич, И.Л. Маркетинг: учебное пособие [Электронный ресурс] / И.Л. Акулич. -

6-е изд., испр. – М., 2009. - 511 с. – Режим доступа: URL: http://www.alleng.ru/d/mark/mark021.htm

1. Егорова, М.М. Маркетинг: курс лекций / [Электронный ресурс] / М.М. Егорова, Е.Ю. Логинова, И.Г. Швайко. – М.: Эксмо, 2008. - 160 с. - Режим доступа: URL: http://www.alleng.ru/d/mark/mark030.htm

Ведущий преподаватель к.п.н., доцент, доцент кафедры О.В. Леонтьева

Заведующий кафедрой к.п.н., доцент, доцент кафедры М.И. Мелихова

7