

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

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.13.1.Консалтинговые услуги

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис (для набора 2014, 2015)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Цель изучения дисциплины «Консалтинговые услуги» является формирование у студентов знаний, умений и навыков в сфере коммуникационного консалтинга, формирование представления о состоянии, проблемах и перспективах эффективного использования услуг профессиональных консультантов.

Задачи изучения дисциплины:

Задачи изучения дисциплины «Консалтинговые услуги»: овладение основными понятиями, терминами и определениями в области консалтинговых услуг; изучение классификации консалтинговых услуг и общих требований к ним; обучение основам организации консалтинговых услуг; ознакомление с сущностью и содержанием консультационной деятельности; закрепление знаний и развитие навыков по практическому консультированию.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Курс Б.1.В.ДВ.13.1 «Консалтинговые услуги» базируется на усвоении студентами материалов, изученных в таких курсах, как маркетинг в сервисе, технологии сервиса, история сервиса, поведение потребителей практикой по получению первичных профессиональных умений и навыков. От степени усвоения этого курса зависит успешность освоения дисциплин как: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, гостиничные и ресторанные услуги.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	28	28
лекционные (ЛК)	14	14
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	14	14
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	44	44
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		
--	--	--

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-20	Готовность к конструированию содержания учебного материала по общепрофессиональной и специальной подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена.
ПК-21	Готовность к разработке, анализу и корректировке учебно-программной документации подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена.

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1) особенности делового общения; 2) теоретические основы консультирования; 3) методы консультирования.
	Стандартный: 1) методы оценки эффективности технологий
	Эталонный: 1) типы мотивации и особенности консультационной деятельности; 2) методы анализа инноваций, технологий предприятий.
Уметь	Пороговый: 1) организовывать работу по анализу эффективности использования инноваций на предприятии.
	Стандартный: 1) использовать анализ в консультационной деятельности; 2) определять эффективность различных технологий.

	Эталонный: 1) оценивать доходность инноваций и стоимость консультационных услуг; 2) формировать портфели инноваций в реальные проекты и внедрить в производство
Владеть	Пороговый: 1) методами анализа и оценки инноваций; 2) оценки эффективности инновационных проектов
	Стандартный: 1) методами оценки работы консультирования; 2) проведение консультационной деятельности по проведению инноваций.
	Эталонный: 1) методами оценки эффективности инноваций в реальные производственные условия; 2) выбор инновационного проекта на основе оценке эффективности инновации.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Исторические аспекты консультационной деятельности	11	2	2		7
	2	Диагностика проблем и процесс внедрения инноваций	11	2	2		7
2	3	Оценка инновационных баз инноваций	11	2	2		7
	4	Анализ эффективности инноваций в условиях производства	11	2	2		7
3	5	Взаимоотношения в рамках консультирования.	14	3	3		8
4	6	Методы работы специалистов-консультантов.	14	3	3		8
Итого			72	14	14	0	44

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Исторические аспекты консультационной деятельности: Понятие консультационной деятельности; цели консультационной деятельности; организации выполняющие функции по оказанию консультационных услуг. Отечественный и зарубежный опыт
	2	Диагностика проблем и процесс внедрения инноваций: Понятие инновации, инновационного проекта; источники информации о инновационной деятельности; жизненный цикл инновации; основополагающие принципы оценки и анализа эффективности инноваций; этапы диагностики проблем клиентов; процедура оценки проблем; процесс внедрения инноваций в реальные производственные условия.
2	3	Оценка инновационных баз инноваций: Управление инновациями, инновационными проектами и формирование инфраструктуры для инновационной деятельности; ProQuest; инновационные базы данных по профессиональным и педагогическим наукам.
	4	Анализ эффективности инноваций в условиях производства: Классификация инноваций; методика расчёта эффективности инноваций: метод, основанный на расчёте срока окупаемости; метод, основанный на определении нормы прибыли на капитал; метод определения чистого приведенного эффекта; анализ альтернативных инноваций.
3	5	Взаимоотношения в рамках консультирования: Формы, структура и содержание договоров на консультационные услуги; профессиональная этика; виды консультационных услуг; форма общения консультант-клиент; форма контроля оказания консультационных услуг.
4	6	Методы работы специалистов-консультантов: Методы работы консультантов; тематические семинары, проблемные лекции, конференции, выставки; индивидуальные методы работы; организация выездных мероприятий; работа со СМИ; печатная продукция.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Исторические аспекты консультационной деятельности: История развития консультационных услуг в России. Характеристика российских консультационных организаций. Спрос и предложение на российском рынке консультационных услуг. Структура консультационных услуг, сложившаяся на российском рынке. Преимущества и недостатки использования зарубежных консультантов в России.
	2	Диагностика проблем и процесс внедрения инноваций: Инновационно-инвестиционная деятельность. Характеристика рынка инновационных проектов и программ, терминология инновационных процессов, база для реализации инноваций
2	3	Оценка инновационных баз инноваций: Информационные технологии консультационной службы. Составляющие и основные компоненты информационных технологий, сбор данных и их обработка, создание отчётов. Информационные технологии управления ИКС: информационные технологии автоматизации офиса, подготовки и принятия решений
	4	Анализ эффективности инноваций в условиях производства: Основные причины обращения клиента к консультантам. Обоснование решения о приглашении консультантов. Характеристика экспертного, диагностического, обучающего и интегрированного консультирования.
3	5	Взаимоотношения в рамках консультирования: Понятие консультанта и клиента. Критерии профессионализма консультанта. Внешние и внутренние консультанты. Виды консультирования. Формы, структура и содержание договоров на консультационные услуги. Принципы организации консультант-клиентских отношений. Профессиональная этика в консультационной деятельности. Виды консультационных организаций.
4	6	Методы работы специалистов-консультантов: Виды консультирования: индивидуальные – прием посетителей, беседы; групповые – проведение совещаний, споры, обсуждение проблемы, переговоры с клиентами и др.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Исторические аспекты консультационной деятельности	Проведение консультаций Организация терминологической работы на основе словарей и справочников
1	2	Диагностика проблем и процесс внедрения инноваций	Организация терминологической работы Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)
2	3	Оценка инновационных баз инноваций	Организация терминологической работы Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)
2	4	Анализ эффективности инноваций в условиях производства	Организация терминологической работы Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)
3	5	Взаимоотношения в рамках консультирования	Организация терминологической работы Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)
4	6	Методы работы специалистов-консультантов	Организация терминологической работы Организация работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации (составление конспектов, структурно-логических конструкций)

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1-2	Практические (семинарские) занятия	технологии проблемного обучения; технологии учебно-исследовательской деятельности	2
2	3-4	Практические (семинарские) занятия	технологии проблемного обучения; технологии учебно-исследовательской деятельности	2

3	5	Практические (семинарские) занятия	технологии проблемного обучения; технологии учебно-исследовательской деятельности	4
4	6	Практические (семинарские) занятия	технологии проблемного обучения; технологии учебно-исследовательской деятельности	4

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Третьякова, Татьяна Олеговна. Управленческое консультирование. Социология управления : учеб. пособие / Третьякова Татьяна Олеговна, Лимберов Николай Вадимович. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 179 с. (10)
2. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учеб. пособие / под ред. Н.А. Нагапетьянца. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011. - 282 с. (3)

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Соловьева, Юлия Николаевна. Конкурентные преимущества и бенчмаркинг : Учебное пособие / Соловьева Юлия Николаевна; Соловьева Ю.Н. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 131. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/8823DFFE-17D2-4ED6-809B-26E1068ACDF8>
2. Розанова, Надежда Михайловна. Конкурентные стратегии современной фирмы : Учебник и практикум / Розанова Надежда Михайловна; Розанова Н.М. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 343. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/58556D8B-5191-46BD-A5DF-94F0A9087E65>
3. Иванова, Наталья Львовна. Психология бизнеса : Учебник для магистров / Иванова Наталья Львовна; Иванова Н.Л. - Отв. ред., Штроо В.А. - Отв. ред., Антонова Н.В. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2016.- 509с. <http://www.biblio-online.ru/book/7799202E-B5E8-46F1-92B6-E8071C7EDF3B>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Линде, Н.Д. Психологическое консультирование: теория и практика : учеб. пособие / Н. Д. Линде. - Москва : Аспект Пресс, 2010. – 255с. (3)
2. Фаррахов, А.Г. Менеджмент / А. Г. Фаррахов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2014. - 352 с. (3).
3. Ткалич, Алексей Иванович. Консалтинговый сервис : учеб. пособие / Ткалич Алексей Иванович. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. - 207 с. (2)

6.2.2. Издания из ЭБС

- Кузнецов, Юрий Викторович. Теория организации : Учебник и практикум / Кузнецов Юрий Викторович; Кузнецов Ю.В., Мелякова Е.В. - 3-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 351. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/BE09837E-F224-40CB-8EA5->

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Электронно-библиотечные системы, с которыми у вуза заключен договор

1. Образовательные ресурсы:

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

2. Научные ресурсы:

<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

Научно-образовательные ресурсы открытого доступа

<http://www.edu.ru/> Федеральный портал «Российское образование»

<http://law.edu.ru/> Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»

<http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»

<http://www.priroda.ru/> Природа России

<http://vestniknews.ru/> Вестник образования России

Справочные ресурсы

<http://window.edu.ru/> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://megabook.ru/> Энциклопедии Кирилла и Мефодия

<http://www.krugosvet.ru/> Универсальная научно-популярная онлайн-энциклопедия «Кругосвет»

<http://www.rulex.ru/> электронная репринтная версия «Русского биографического словаря»

А. А. Половцова включает в себя все тома, изданные в период с 1896 по 1918 годы общим объемом ок. 2000 а.л. <http://gramota.ru/> Словари русского языка

<http://www.glossary.ru/> Тематические толковые словари

<https://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии

Электронные библиотеки

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина

<http://rgdb.ru/> Российская государственная детская библиотека

<http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи

<http://libfl.ru/> Библиотека иностранной литературы

<http://www.shpl.ru/> Государственная публичная историческая библиотека России

<http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России

<http://www.gnpbu.ru/> Государственная научная педагогическая библиотека им. Ушинского

<http://liart.ru/ru/> Российская государственная библиотека по искусству

<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук

<http://www.benran.ru/> Библиотека по естественным наукам

<http://lib.sportedu.ru/> Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту

<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников

<http://www.zodchii.ws/> Библиотека строительства

<http://techlib.org/> Библиотека технической литературы

<http://rvb.ru/> Русская виртуальная библиотека

Экономика

<http://www.elobook.com/> Экономическая библиотека онлайн

<http://www.classs.ru/library/> Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»

<http://www.cfin.ru/> Корпоративный менеджмент

<http://marketing.spb.ru/read.htm>Энциклопедия маркетинга
<http://www.mirkin.ru>Миркин.Ру - финансовая электронная библиотека
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>Библиотека экономической и управленческой литературы
<http://www.aup.ru/library/AUP.Ru> - Библиотека экономической и деловой литературы

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-107.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы.

Кабинет «Кулинарии»

Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Консалтинговые услуги» используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, подготовка к проведению круглого стола, подготовка реферата, презентации.

Индивидуальное творческое задание.

Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку

Доклад.

Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите

Поисковая работа в Интернет.

Студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят презентации и представляют для обсуждения в группе, при проведении успешными студентами исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Разработчик/группа разработчиков: Леонтьева Оксана Валентиновна

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2018 г. № 1)**