

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.32

Консалтинг в сфере бизнес-коммуникаций

Учебный план: _____ ФГОС3++b420301-12_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: _____
(специальность) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: _____
(специализация) Пиар и управление бизнесом

Уровень образования: _____
бакалавриат

Форма обучения: _____
очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
6	УП	34	34	75,75	0,25	4	Зачет
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	
Итого	УП	34	34	75,75	0,25	4	
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512

Составитель (и):

старший преподаватель

Кислицына
Алексеевна

Анастасия

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой рекламы и современных
коммуникаций

Лосева О.С.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Лосева О.С.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование компетенции обучающегося в области бизнес-консалтинга, а также базового комплекса знаний, умений и навыков, необходимых для реализации консалтинговой деятельности в сфере бизнес-коммуникаций.

1.2 Задачи дисциплины:

раскрыть сущность бизнес-консалтинга, определить перечень задач, которые решает управленческое консультирование в сфере бизнес-коммуникаций; изучить методы диагностики, анализа и решения проблем в современном бизнесе.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-7: Способен учитывать эффекты и последствия своей профессиональной деятельности, следуя принципам социальной ответственности
Знать: содержание, принципы и функции консалтинговой деятельности в профессиональной сфере в контексте социальной ответственности;
Уметь: применять методы комплексных исследований в сфере бизнес-консалтинга; разрабатывать практические решения и рекомендации в бизнес-процессах в соответствии с принципами социальной ответственности и этическими нормами, принятым профессиональным сообществом
Владеть: навыками консультирования в процессе разработки и реализации коммуникационного продукта в соответствии с нормами правового и этического регулирования, принципами социальной ответственности.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Введение в теорию консалтинга	6				С,О,К
Тема 1. Цель, задачи, содержание и этика консультирования Консультирование: определение вида деятельности. Специфика управленческого консультирования. Возникновение и становление управленческого консультирования. Причины обращения к консультантам. Диапазон оказываемых услуг. Факторы, обуславливающие потребность в услугах консультанта. Требования к профессиональной подготовке консультанта. Характеристика консультативной службы: совещательный характер, финансовая, административная, политическая и экономическая независимость. Отличие консультирования от научного исследования. Консультационный цикл, его элементы. Классификация консультантов по сферам деятельности организации; дженералисты и специалисты; внутренние и внешние консультанты. Поведенческие роли консультанта. Их сравнительная характеристика.		6	6	15	
Тема 2. Консультирование и общие вопросы управления Универсальность и специфика целей консультирования в разных теоретических школах. Теории управления и практика консультирования. Теоретические принципы современных направлений в контексте управления. Эклектический подход в консультировании. Стратегии и тактика управления. Роль организационных структур в управлении. Факторы, определяющие выбор типа организационных структур управления. Влияние внешней среды на формирование и реализацию управленческого решения. Внутренняя среда организации и ее воздействие на личность. Консультирование и культура. Отношение консультанта к организационной культуре. Уровни культуры: национальная культура, деловая культура, профессиональная культура, организационная культура. Специфические культурные ценности. Сферы влияния организационной культуры. Учет культуры в консультировании. Кросскультурный перенос управленческого опыта. Организационная культура и особенности изменения организации.		6	6	12,75	

Тема 3. Процесс управленческого консультирования Первый этап - организационная диагностика, которая определяет основную проблему предприятия и заключение контракта на оказание консультативных услуг. Система клиента, ее структура. Значение определения системы клиента для успешного консультирования. Первый контакт: инициатива первого контакта, задачи, решаемые при первом контакте. Определение ожиданий и ролей на разных этапах консультирования консультанта и организации-клиента. Роли консультанта по отношению к клиенту. Методы воздействия на систему клиента: демонстрация технических знаний, профессиональная честность, аргументированное убеждение, выработка общего взгляда, привлечение к процессу, использование доверия, использование поощрений и наказаний, использование чувства напряженности и тревоги. План задания, его структура. Предложение клиенту, структура документа. Заключение контракта на консультирование. Формы контракта. Психологический контракт. Второй этап консультационного процесса – моделирование организационного поведения для существующего без изменения типа организации. Третий этап - выработка проектов решений проблем, выявленных в результате организационной диагностики и меняющих организацию. Как правило два – три варианта. Четвертый этап – проверка предлагаемых вариантов изменения на построенной модели с разработкой детального плана внедрения предполагаемых изменений. Пятый этап – организация реализации решений.		6	6	12	
Раздел 2. Специальные аспекты консультационной деятельности					
Тема 4. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг Специфика маркетинга консалтинговых услуг. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге. Методы развития консультационной практики. Особенности маркетинговой работы с имеющимися клиентами. Методы привлечения новых клиентов		6	4	4	О,С

Тема 5. Имидж-консалтинг руководящего состава Основные цели мероприятий имиджмейкинга. Категории объектов формирования имиджа. Основные каналы и методы воздействия. Психология имиджа. Диагностика психофизических и деловых качеств. Анализ личных качеств руководителей. Психофизические качества: волевые данные, профессиональное восприятие, объемная и точная память, эмоциональная устойчивость, компетентность. Диагностика профессионально-организаторских черт. Определение стиля руководства: директивный, консультативный, пассивный, смешанный стили руководства. Выявление оптимального стиля руководства в организации		4	4	8	
Тема 6. Внедрение изменений в организации и оценка результативности консультирования Структура информационно-консалтинговых технологий организационных изменений. Основные направления проведения организационных изменений. Начало внедрения нововведения и его целевые установки. Этапы проведения изменения. Разделы ситуационного анализа. Темп и объем внедрения изменений. Управление внедрением нововведения. Организационно-деловые игры во внедрении изменений и нововведений. Стратегические параметры консультирования.		2	2	6	
Раздел 3. Управленческий консалтинг					
Тема 7. Исследование проблем организации Концептуальные подходы к управленческому исследованию проблем. Социальные проблемы: определение понятия. Функциональная школа в социологии социальных проблем. Конфликтно-ценностная школа в социологии социальных проблем. Нормативный подход в социологии социальных проблем. Конструктивистский подход в социологии социальных проблем. Организационные проблемы: определение понятия. Описание проблемы. Симптомы и причины проблем. Типология проблем А.И. Пригожина: встроенные, социокультурные и ситуативные, и их формулировок - назывные, причинно-следственные и антитезные. Корневые проблемы. Проблемное поле организации. Типы организационных патологий. Патологии управленческих решений.		2	2	6	С,О

Тема 8. Организационная диагностика Концептуальная основа диагноза. Диагностика проблем организации. Цели задачи диагностики проблем в управленческом консультировании. Этапы диагностики, их содержание. Предварительный диагноз проблемы. Объем диагноза, трудности в выявлении проблем. Требования к информации. Источники информации. Системный подход к диагностике. Ориентация организации. Трудности организационной диагностики, их предотвращение. Предотвращение ошибок консультирования		1	2	6	
Тема 9. Методы управленческого консультирования: оргдиагностика и поиск решения проблемы Постановка задачи и инструменты выявления проблем. Моделирование проблем. Методы анализа проблемного поля. Анализ документов. Диагностическое интервью. Прием проблематизации. Техники проблематизации. Методы групповой работы: Метод мозговой атаки. Экспертные опросы. Метод номинальной группы. Метод Дельфи. Синектика. Процедуры определения наиболее значимых проблем, составляющих основу проблемной ситуации и находящихся в области Парето. Структурирование проблемного поля организации: цели, содержание. Методы структурирования проблемного поля: попарное сравнение, применение экспертного опроса, поиск коренной проблемы (блока проблем). Методы самодиагностики организации. SWOT-анализ, STEP-анализ, матрица бостонской консультативной группы. Методы работы с проблемами организации. Метод сценариев. Метод Гордона. Подходы к повышению результативности групповой работы. Эвристический подход. Методы активизации творческого мышления лиц, принимающих решения. Методы тестирования, тренинга и проведения деловых игр.		1	2	6	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	34	75,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		68,25		75,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-7	- характеризует содержание, принципы и функции консалтинговой деятельности в профессиональной сфере; - обосновывает выбор методов исследования в сфере бизнес-консалтинга;

	разрабатывает рекомендации в бизнес-процессах в соответствии с принципами и нормами, принятым профессиональным сообществом; - демонстрирует навыки консультирования в соответствии с нормами правового и этического регулирования, принципами социальной ответственности.
--	--

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся показывает достаточное знание материала, свободно ориентируется в основных терминах, методах и инструментах; может объяснить взаимосвязь основных этапов бизнес-консультирования, понимает какие инструменты и методы используются на каждом из этапов; понимает область применения, специфику и ограничения основных инструментов консалтинга.	
Не зачтено	Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины; не знает основные термины и инструменты бизнес-консультирования; плохо ориентируется в этапах консалтинга; допускает при ответе на экзамене существенные ошибки и не может устранить их даже под руководством преподавателя. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользование подсказкой другого человека.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 6	
1	Основные этапы становления управленческого консультирования в России
2	Особенности управленческого консультирования в РФ.
3	Теоретическая и методологическая основа управленческого консультирования: научный менеджмент, теория организаций, организационное поведение, стратегический маркетинг и т.д.
4	Сущность, цели и задачи управленческого консультирования.
5	Понятие диагностического консультирования.
6	Два подхода к управленческому консультированию.
7	Понятие процессного консультирования.
8	Функциональный подход к управленческому консультированию.
9	Понятие обучающего консультирования.
10	Профессиональный подход к управленческому консультированию.
11	Внутреннее и внешнее консультирование.
12	Характерные черты управленческого консультирования.
13	Современный этап развития управленческого консультирования и его особенности.
14	Роли консультанта в управленческом консультировании.
15	Роли клиента в управленческом консультировании.
16	Ассоциации управленческих консультантов в РФ
17	Цели и задачи управленческого консультирования.
18	Принципы управленческого консультирования.
19	Основные формы установления цен на консультационные услуги.
20	Классификация управленческого консультирования.
21	Предмет управленческого консультирования.
22	Методы управленческого консультирования.

23	Этапы развития управленческого консультирования.
24	Понятие процесса управленческого консультирования.
25	Основные типы консультационных договоров.
26	Этап подготовки в управленческом консультировании.
27	Особые условия составления консультационных договоров.
28	Этап диагноза в управленческом консультировании.
29	Взаимодействие консультанта и клиента при диагностическом, процессном и обучающем консультировании.
30	Этап планирования действий в управленческом консультировании
31	Контроль в процессе управленческого консультирования.
32	Этап внедрения в управленческом консультировании.
33	Способы оценки результатов управленческого консультирования
34	Этап завершения в управленческом консультировании.
35	Определение экономического эффекта от работы консультанта.
36	Стадии и этапы управленческого консультирования.
37	Оформление результатов работы консультанта.
38	Индивидуальное консультирование руководителя.
39	Применение «организационно-деловых игр» в управленческом консультировании.

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1

Составьте деловой портрет профессионального консультанта. Какие основные задачи решает консультант? Составьте таблицу, в которой две колонки: Доводы за и против обращения к внешнему консультанту.

Задание 2

Опишите любую знакомую вам организацию (можно вымышленную) следующим образом: сфера деятельности организации; организация производства и труда персонала; применяемые технологии производства работ или оказания услуг; состав потребителей продукции или услуг и постоянных клиентов; количественный и качественный состав персонала (разделите персонал на следующие категории: административно-управленческий персонал, инженерно-технические работники и специалисты, производственный персонал, обслуживающий персонал); финансовое положение.

Задание 3

Вам предлагается провести статистическое исследование по выявлению связи между стажем работы и производительностью труда работников. Для этого:

Опишите 1 этап исследования — составление плана и программы: сформулируйте цель исследования; определите статистическую единицу наблюдения; составьте программу исследования; укажите группировки изучаемых признаков; определите характер исследования по времени, объему и методу сбора материала; составьте макеты 3 статистических таблиц: простой, групповой, комбинационной.

Задание 4

Проведите неструктурированное наблюдение какого-либо процесса или явления общественной жизни в соответствии со следующими критериями:

1. Время наблюдения не менее часа.
2. Выборка наблюдаемых не менее 30 человек.
3. Отразить в выборке такие параметры как пол, возраст, примерный социальный статус.

4. Определиться с гипотезой — ваше предположение о том, что будут делать наблюдаемые или как они это будут делать.

5. Сделать вывод, подтвердилась или нет ваша гипотеза.

Задание 4

Предприятие по производству наукоемкой продукции ставит своей целью выпуск нового изделия. Срок на его разработку — 1 год. За это время необходимо сформировать

дополнительное подразделение, обеспечивающее выпуск этой продукции: инженеры-конструкторы — 2 человека, инженеры-исследователи — 2, руководитель бизнес единицы — 1, экономист по ценам — 1, программисты — 2, технолог-нормировщик — 1, токари — 12, фрезеровщики — 10, комплектовщики — 5.

Руководитель предприятия обращается к консультанту (вам) и просит рекомендовать методы привлечения персонала. Что вы ему посоветуете и чем аргументируете свой ответ?

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☒ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время, отводимое на подготовку ответа, составляет не более 30 мин. За это время студент отвечает на теоретический вопрос, а также выполняет практико-ориентированное задание.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Е. Б. Атрушкевич	Бизнес-коммуникации в инновационной сфере: учеб. пособие	М-во науки и высшего образования РФ, С.-Петерб. гос. ун-т пром. технологии и дизайна, Высш. шк. технологии и энергетики.—Санкт-Петербург: ВШТЭ СПбГУПТД	2023	http://nizrp.narod.ru/metod/kafmenedgiprava/129.pdf
Бенедикт, Т., Кирхмер, М., Шарсиг, М., Франц, П., Саксена, Р., Моррис, Д., Хилти, Д., Матусевич, А., Белайчука, А. А.	Свод знаний по управлению бизнес-процессами: BPM СВОК 4.0	Москва: Альпина Паблишер	2022	https://www.iprbooks.hop.ru/122538.html
Сафьянова, М. Г., Шапиро, Л. Д.	Основы организации и проектирования бизнеса	Томск: Издательство Томского государственного университета	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/116870.html
Кардинская С. В.	Консалтинг в рекламе и связях с общественностью	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20208422
Подгорный, В. В.	Управление консалтинговым бизнесом	Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/123512.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Белокоскова-Михайлова, Е.	Психоанализ бизнеса	Москва: Когито-Центр	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/123784.html
Вильчинская-Бутенко М. Э.	Организация бизнес-мероприятий	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2021	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202153
Журавлева, О. В., Зюзина, Н. Н.	Государственный консалтинг	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ	2022	https://www.iprbooks.hop.ru/126364.html
Шаяхмедов, Р. И.	Основы научных исследований. Мнемотехника и приемы инновационного консалтинга	Астрахань: Астраханский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ	2020	https://www.iprbooks.hop.ru/100841.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

Электронная библиотека ВШТЭ СПб ГУПТД [Электронный ресурс]. URL: <http://nizrp.narod.ru>

Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ibooks.ru/>

База данных исследований Центра стратегических разработок [Электронный ресурс]. URL: <https://www.csr.ru/issledovaniya/>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Б-433	Специализированная мебель, доска, мультимедийное оборудование
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска