МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Консалтинговая деятельность

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **6**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	17	17	часов
2	Практические занятия	34	34	часов
3	Всего аудиторных занятий	51	51	часов
4	Самостоятельная работа	57	57	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е

Экзамен: 6 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13672

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент каф. ТОР _____ Богомолов С. И.

Доцент каф. ТУ _____ Булдаков А. Н.

Согласована на портале № 13672

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Консалтинговая деятельность»: является изучение студентами теории и практики управленческого консалтинга, потребностей рынка в услугах бизнес-консультантов, основных форм и методов управленческого консультирования, методов повышения управленческой компетентности и управленческой культуры, освоение консалтинговой деятельности, способов формирования консалтинговых компаний нового типа, специализирующихся на консультировании клиентов высокотехнологичного сектора.

1.2. Задачи дисциплины

– - формирование у студентов навыков управления процессами консалтинговой деятельности, организационного и управленческого мышления, оптимизации проектных бизнес-процессов и повышения финансовых показателей;

– - освоение управленческих компетенций внутренней организации бизнес-процессов, формирование способности ориентироваться в сложных социально - экономических отношениях и многообразии консалтинговых услуг, действиям генерирования перемен в организации и нахождения баланса между развитием и сохранением стабильности в условиях рынка;

– - изучение модели стратегического развития консалтинговой компании и лучших практик их применения в России; формирование системного представления об экономических, политических, социальных, экологических факторах, способствующих стремительным преобразованиям и формированию разнонаправленных стратегий развития организаций внутри рос-сийской и мировой экономик.

– - практические навыки в области консалтинговых услуг, проектирования и внедрения различных процессов в сервисе; навыки самостоятельного, творческого использования теоретических знаний в практической деятельности.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Консалтинговая деятельность» (Б1.В.ДВ.8.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Бизнес-планирование предприятий сервиса, Бухгалтерский учет и финансовая отчетность, Маркетинг в информационном сервисе, Экономика и организация предприятий сервиса.

Последующими дисциплинами являются: .

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

– ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

– ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** модели стратегического развития консалтинговой компании; содержательную основу, особенности и этапы становления и развития управленческого консалтинга; основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

– **уметь** применять методы изучения научно-технической информации, отечественного и

Согласована на портале № 13672

зарубежного опыта в сервисной деятельности; применять методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; применять управленческие компетенции по внутренней организации бизнес-процессов; применять на практике полученные знания в области управленческого консалтинга; использовать различные формы и методы управленческого консалтинга; систематизировать и обрабатывать информацию, касающуюся образовательных и консалтинговых услуг, инновационных процессов в организации; разрабатывать и внедрять решения возможных изменений в организации, вызванные консалтинговым проектом.

– **владеть** методами изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;- методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; ключевыми вопросами юридического и экономического характера, необходимыми в ходе практической деятельности; навыками анализа социально – экономической информации; моделирования социально -экономических процессов на макро и глобальном уровнях; методологическими принципами в построении стратегии консультирования, основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; международной классификацией консалтинговых услуг, различными моделями управленческого консультирования (рекомендательный и процессуальный консалтинг); методами диагностики проблем и потребностей организации, анализом консалтинговых услуг в России и за рубежом в сферах деятельности различных секторов экономики.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	51	51
Лекции	17	17
Практические занятия	34	34
Самостоятельная работа (всего)	57	57
Проработка лекционного материала	17	17
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	40	40
Всего (без экзамена)	108	108
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	144	144
Зачетные Единицы Трудоемкости	4.0	4.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Согласована на портале № 13672

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
6 семестр					
1 Объект, предмет и методы консалтинговой деятельно-сти. Определение управленческого консалтинга. Цели и задачи дисциплины. Междисциплинарные связи. История консалтинга в России и за рубежом.	2	4	6	12	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
2 Сравнительный анализ рынка услуг управленческого консалтинга по различным сферам деятельности и секторам экономики.	2	4	7	13	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
3 Основные стадии консультационного процесса. Формы и методы диагностики проблем организации-заказчика.	2	4	8	14	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
4 Виды управленческого консалтинга (рекомендательный, процессуальный консалтинг, сочетание рекомендательного и процессуального консалтинга). Виды задач, решаемых консультантом. Методы управленческого консалтинга.	2	6	9	17	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
5 Характеристики консультантов и типы заказчиков. Проблемы профессиональной этики консультантов. Партнерские отношения «клиент-консультант».	3	4	6	13	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
6 Понятие стабильности и динамики организации. Развитие организации. Источники организационных изменений. Роль руководства организации в генерировании организационных изменений.	2	4	8	14	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
7 Понятие управленческой культуры. Понятие корпоративной культуры. Взаимосвязь и взаимовлияние управленческой и корпоративной культуры в организации.	2	4	7	13	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
8 Современное состояние рынка консалтинговых услуг в России и за рубежом (большие, малые консалтинговые фирмы).	2	4	6	12	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
Итого за семестр	17	34	57	108	

Согласована на портале № 13672

Итого	17	34	57	108	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
6 семестр			
1 Объект, предмет и методы консалтинговой деятельно-сти. Определение управленческого консалтинга. Цели и задачи дисциплины. Междисциплинарные связи. История консалтинга в России и за рубежом.	Понятие консалтинга. Определение управленческого консалтинга (деятельность,процесс и результат интеллектуальной деятельности фирмы заказчика и группы консультантов), как форма помощи, как сервисная услуга, как средство повышения управленческой компетентности, как метод внедрения инноваций в систему управления и систему деятельности организации и т.д.) Содержание и структура теории управленческого консалтинга. Управленческий консалтинг как раздел экономической науки. Особенности услуги управленческого консультирования. Междисциплинарные связи. История управленческого консалтинга на территории бывшего СССР. Предпосылки возникновения управленческого консультирования. Управленческое консультирование во времена плановой экономики и на этапе перехода к рыночной экономике. Консалтинг в развитых капиталистических странах.	2	ПК-3, ПК-4
	Итого	2	
2 Сравнительный анализ рынка услуг управленческого консалтинга по различным сферам деятельности и секторам экономики.	Анализ консалтинговых услуг в России и за рубежом по различным сферам деятельности (финансовая деятельность компании, финансовый и налоговый учет, управленческая компетентность и управленческие технологии, управление персоналом, реклама и маркетинг, безопасность, стимулирование сбыта, вопросы обучения, подготовки и переподготовки персонала организации по различным секторам экономики(производство товаров	2	ПК-3, ПК-4

Согласована на портале № 13672

	народного потребления, промышленные предприятия, предприятия энергетического сектора, правительственные учреждения, учреждения здравоохранения и образования, научно-исследовательские учреждения, средства массовой информации и шоу-бизнес, предприятия оптовой и розничной торговли, компании сферы телекоммуникаций).		
	Итого	2	
3 Основные стадии консультационного процесса. Формы и методы диагностики проблем организации-заказчика.	Этапы управленческого консультирования: диагностика проблемы организации заказчика, сбор недостающей информации, выработка рекомендаций по решению проблемы, обратная связь и презентация способов решения проблемы заказчику, помощь в формировании управленческого решения, основанная на рекомендации консультантов, реализация управленческого решения. Особенности консультирования в кризисной ситуации.	2	ПК-3, ПК-4
	Итого	2	
4 Виды управленческого консалтинга (рекомендательный, процессуальный консалтинг, сочетание рекомендательного и процессуального консалтинга). Виды задач, решаемых консультантом. Методы управленческого консалтинга.	Сравнительный анализ рекомендательного и процессуального консалтинга. Методы управленческого консалтинга: индивидуальная работа с первыми лицами организации в форме коучинга или рекомендательного консалтинга, рефлексивные игры и семинары, деловые и ролевые игры, отлаживание системы управления в «ручном режиме» в формате длительной работы с топ-менеджерами, метод живого моделирования коллективной деятельности, разработка и написание рекомендаций, тренинг навыка, тре-нинг рефлексии (коррекция поведения и имиджевой - составляющей профессионально-важных качеств руководи-теля – видеотренинг). Новые методы воздействия на управленческую стру-туру организации (реинжиниринг, аутсорсинг, всеобщее управление качеством, сравнительное тестирование. Новые формы оказания консалтинговых услуг (коучинг).	2	ПК-3, ПК-4

Согласована на портале № 13672

	Итого	2	
5 Характеристики консультантов и типы заказчиков. Проблемы профессиональной этики консультантов. Партнерские отношения «клиент-консультант».	Различные классификации заказчиков и клиентов консалтинговых фирм. Виды мотивации заказчика на получение консалтинговых услуг.Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов. Сравнительный анализ психологического консультирования как формы психологической помощи и управленческого консалтинга. Предмет работы психолога-консультанта (переживание клиента, работа с актуальным психофизиологи-ческим состоянием клиента) и предмет работы бизнес-консультанта (организационная, управленческая проблема организации –заказчика).Партнерские отношения «клиент-консультант». Регламент отношений «клиент-консультант». Возможности и ограничения управленческого консалтинга. Роли консультанта.	3	ПК-3, ПК-4
	Итого	3	
6 Понятие стабильности и динамики организации. Развитие организации. Источники организационных изменений. Роль руководства организации в генерировании организационных изменений.	Организационная нестабильность и ее основные формы. Цикличность как форма организационного развития. Теории организационных циклов. Фазы организационного цикла. Организационные кризисы, их формы, причины возникновения. Источники раз-вития организации. Феномен руководства и лидерства. Типы лидерства. Стили руководства. Пять типов попустительского стиля руководства как пять способов избегания ответственности руководителя. Чувствительность руководства к инновационным изменениям в структуре и системе управления. Типичные ошибки руководителя. Последствия возможных изменений в организации, вызванные консалтинговым проектом. Контроль, рефлексия и генерирование организационных изменений. Различные уровни организационных изменений.	2	ПК-3, ПК-4
	Итого	2	
7 Понятие управленческой культуры. Понятие корпоративной культуры. Взаимосвязь и	Определение управленческой культуры. Определение корпоративной культуры. Корпоративная культура по	2	ПК-3, ПК-4

Согласована на портале № 13672

взаимовлияние управленческой и корпоративной культуры в организации.	Чарльзу Ганди. Готовность к инновационным изменениям в системе управления в организациях с различным типом корпоративной культуры. Другие классификации типов корпоративной культуры. Последствия возможных изменений для корпоративной культуры организации, вызванные консалтинговым проектом.		
	Итого	2	
8 Современное состояние рынка консалтинговых услуг в России и за рубежом (большие, малые консалтинговые фирмы).	Различные варианты группировки мировых компаний в области управленческого консалтинга. Элитные компании в сфере управленческого консалтинга. Компании, ассоциированные с большой пятеркой, небольшие или узко специализированные фирмы. Анализ консультирования в сфере малого бизнеса.	2	ПК-3, ПК-4
	Итого	2	
Итого за семестр		17	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Предшествующие дисциплины								
1 Бизнес-планирование предприятий сервиса						+		+
2 Бухгалтерский учет и финансовая отчетность			+					
3 Маркетинг в информационном сервисе		+						
4 Экономика и организация предприятий сервиса				+				

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 13672

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОПК-1		+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Реферат, Отчет по практике
ПК-3	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Реферат, Отчет по практике
ПК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Реферат, Отчет по практике

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Тематика практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Тематика практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Темака практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
6 семестр			
1 Объект, предмет и методы консалтинговой деятельно-сти. Определение управленческого консалтинга. Цели и задачи дисциплины. Междисциплинарные связи. История консалтинга в России и за рубежом.	Управленческий консалтинг как форма помощи, как сервисная услуга, как средство повышения управленческой компетентности, как метод внедрения инноваций в систему управления и систему деятельности организации и т.д.)	4	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
	Итого	4	
2 Сравнительный анализ рынка	Анализ консалтинговых услуг по	4	ОПК-1,

Согласована на портале № 13672

услуг управленческого консалтинга по различным сферам деятельности и секторам экономики.	различным сферам деятельности (управленческая компетентность и управленческие технологии, управление персоналом, реклама и маркетинг, безопасность, стимулирование сбыта, вопросы обучения, подготовки и переподготовки персонала организации		ПК-3, ПК-4
	Итого	4	
3 Основные стадии консультационного процесса. Формы и методы диагностики проблем организации-заказчика.	Диагностика проблемы организации заказчика, сбор недостающей информации, выработка рекомендаций по решению проблемы, обратная связь и презентация способов решения проблемы.	4	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
	Итого	4	
4 Виды управленческого консалтинга (рекомендательный, процессуальный консалтинг, сочетание рекомендательного и процессуального консалтинга). Виды задач, решаемых консультантом. Методы управленческого консалтинга.	Методы управленческого консалтинга: индивидуальная работа с первыми лицами организации в форме коучинга или рекомендательного консалтинга, рефлексивные игры и семинары, деловые и ролевые игры.	6	ОПК-1, ПК-3, ПК-4
	Итого	6	
5 Характеристики консультантов и типы заказчиков. Проблемы профессиональной этики консультантов. Партнерские отношения «клиент-консультант».	Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов. Сравнительный анализ психологического консультирования как формы психологической помощи и управленческого консалтинга.	4	ПК-3, ПК-4
	Итого	4	
6 Понятие стабильности и динамики организации. Развитие организации. Источники организационных изменений. Роль руководства организации в генерировании организационных изменений.	Организационные кризисы, их формы, причины возникновения. Источники развития организации. Феномен руководства и лидерства.	4	ПК-3, ПК-4
	Итого	4	
7 Понятие управленческой культуры. Понятие корпоративной культуры. Взаимосвязь и взаимовлияние управленческой и корпоративной культуры в организации.	Готовность к инновационным изменениям в системе управления в организациях с различным типом корпоративной культуры.	4	ПК-3, ПК-4
	Итого	4	
8 Современное состояние рынка консалтинговых услуг в России и за рубежом (большие, малые консалтинговые фирмы).	Элитные компании в сфере управленческого консалтинга. Компании небольшие или узко специализированные фирмы. Анализ консультирования в сфере малого	4	ОПК-1, ПК-3, ПК-4

Согласована на портале № 13672

	бизнеса.		
	Итого	4	
Итого за семестр		34	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
6 семестр				
1 Объект, предмет и методы консалтинговой деятельно-сти. Определение управленческого консалтинга. Цели и задачи дисциплины. Междисциплинарные связи. История консалтинга в России и за рубежом.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-3, ПК-4	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
2 Сравнительный анализ рынка услуг управленческого консалтинга по различным сферам деятельности и секторам экономики.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ОПК-1, ПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Отчет по практике, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	7		
3 Основные стадии консультационного процесса. Формы и методы диагностики проблем организации-заказчика.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-1, ПК-3, ПК-4	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
4 Виды управленческого консалтинга (рекомендательный, процессуальный консалтинг, сочетание рекомендательного и процессуального консалтинга). Виды задач, решаемых консультантом. Методы управленческого консалтинга.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-1, ПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	9		

Согласована на портале № 13672

5 Характеристики консультантов и типы заказчиков. Проблемы профессиональной этики консультантов. Партнерские отношения «клиент-консультант».	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-3, ПК-4, ОПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
6 Понятие стабильности и динамики организации. Развитие организации. Источники организационных изменений. Роль руководства организации в генерировании организационных изменений.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-1, ПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
7 Понятие управленческой культуры. Понятие корпоративной культуры. Взаимосвязь и взаимовлияние управленческой и корпоративной культуры в организации.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ОПК-1, ПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	7		
8 Современное состояние рынка консалтинговых услуг в России и за рубежом (большие, малые консалтинговые фирмы).	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
Итого за семестр		57		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		93		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
6 семестр				
Домашнее задание		5	5	10

Согласована на портале № 13672

Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Контрольная работа	5		5	10
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Реферат			5	5
Собеседование	5	5	5	15
Итого максимум за период	20	20	30	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	40	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Калянов Г.Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе: Учебник для вузов. – М.: Горячая линия – Телеком, 2011. – 210 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2011. – 442 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 100 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Родионова Н.В. Методы исследования в менеджменте. Организация исследователь-ской деятельности.: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 416 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

Согласована на портале № 13672

2. Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учебное пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 320 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Бейч Э. Консалтинговый бизнес. Основы профессионализма: пер. с англ. – СПб.: Питер, 2007. – 272 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Менеджмент: Методические указания к практическим занятиям и по самостоятельной работе / Поталицына Л. М. - 2012. 30 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1814, дата обращения: 06.02.2017.
2. Кадровый консалтинг: Вид учебного издания: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 221400.62 Управление качеством / Емельянова Е. А. - 2014. 16 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3962, дата обращения: 06.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Аудитория оборудована доской и стандартной учебной мебелью

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Аудитория оборудована доской и стандартной учебной мебелью

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Читальный зал библиотеки

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста

Согласована на портале № 13672

на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

Согласована на портале № 13672

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 13672

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Консалтинговая деятельность

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **6**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- Ст преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 6 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13672

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Должен знать модели стратегического развития консалтинговой компании; содержательную основу, особенности и этапы становления и развития управленческого консалтинга; основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; ; Должен уметь применять методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; применять методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; применять управленческие компетенции по внутренней организации бизнес-процессов; применять на практике полученные знания в области управленческого консалтинга; использовать различные формы и методы управленческого консалтинга; систематизировать и обрабатывать информацию, касающуюся образовательных и консалтинговых услуг, инновационных процессов в организации; разрабатывать и внедрять решения возможных изменений в организации, вызванные консалтинговым проектом. ; Должен владеть методами изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в
ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
ПК-4	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	

Согласована на портале № 13672

		сервисной деятельности;- методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; ключевыми вопросами юридического и экономического характера, необходимыми в ходе практической деятельности; навыками анализа социально – экономической информации; моделирования социально -экономических процессов на макро и глобальном уровнях; методологическими принципами в построении стратегии консультирования, основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; международной классификацией консалтинговых услуг, различными моделями управленческого консультирования (рекомендательный и процессуальный консалтинг); методами диагностики проблем и потребностей организации, анализом консалтинговых услуг в России и за рубежом в сферах деятельности различных секторов экономики. ;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Согласована на портале № 13672

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОПК-1

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	модели стратегического развития консалтинговой компании; содержательную основу, особенности и этапы становления и развития управленческого консалтинга; основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации	применять методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; применять методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; применять управленческие компетенции по внутренней организации бизнес-процессов; применять на практике полученные знания в области управленческого консалтинга; использовать различные формы и методы управленческого консалтинга; систематизировать и обрабатывать информацию, касающуюся образовательных и консалтинговых услуг, инновационных процессов в организации; разрабатывать и внедрять решения возможных изменений в	методами изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; ключевыми вопросами юридического и экономического характера, необходимыми в ходе практической деятельности; навыками анализа социально – экономической информации; моделирования социально -экономических процессов на макро и глобальном уровнях; методологическими принципами в построении стратегии консультирования, основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; международной классификацией консалтинговых услуг,

Согласована на портале № 13672

	по объекту сервиса	организации, вызванные консалтинговым проектом; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	различными моделями управленческого консультирования (рекомендательный и процессуальный консалтинг); методами диагностики проблем и потребностей организации, анализом консалтинговых услуг в России и за рубежом в сферах деятельности различных секторов экономики; методами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Отчет по практике; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Отчет по практике; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Реферат; • Отчет по практике; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• модели стратегического	• применять методы изучения научно-	• методами изучения научно-технической

Согласована на портале № 13672

	развития консалтинговой компании; содержательную основу, особенности и этапы становления и развития управленческого консалтинга; основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	технической информации, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; применять методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя, знания в области управленческого консалтинга; использовать различные формы и методы управленческого консалтинга; систематизировать и обрабатывать информацию образовательных и консалтинговых услуг, инновационных процессов в организации; разрабатывать и внедрять решения возможных изменений в организации, вызванные консалтинговым проектом; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; ключевыми вопросами юридического и экономического характера, необходимыми в ходе практической деятельности; навыками анализа социально – экономической информации; моделирования социально -экономических процессов на макро и глобальном уровнях; методологическими принципами в построении стратегии консультирования, основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; международной классификацией консалтинговых услуг, различными моделями управленческого консультирования (рекомендательный и процессуальный консалтинг); методами диагностики проблем и потребностей организации, анализом консалтинговых услуг в России и за рубежом в сферах деятельности

Согласована на портале № 13672

			различных секторов экономики; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;
Хорошо (базовый уровень)	• модели стратегического развития консалтинговой компании; содержательную основу, особенности и этапы становления и развития управленческого консалтинга; основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;;	• применять методы изучения научно-технической информации, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; применять методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя; применять управленческие компетенции по внутренней организации бизнес-процессов; применять знания в области управленческого консалтинга; использовать различные формы и методы; систематизировать и обрабатывать информацию, решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с	• методами изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; ключевыми вопросами юридического и экономического характера, навыками анализа социально – экономической информации; моделирования социально -экономических процессов, основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; международной классификацией

Согласована на портале № 13672

		применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	консалтинговых услуг, различными моделями управленческого консультирования; методами диагностики проблем и потребностей организации, анализом консалтинговых услуг; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• модели стратегического развития консалтинговой компании; этапы становления и развития управленческого консалтинга; основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации; методы изучения научно-технической информации, методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя; стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом	• применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; применять методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя; применять управленческие компетенции по внутренней организации бизнес-процессов; использовать различные формы и методы управленческого консалтинга; систематизировать и обрабатывать информацию инновационных	• методами изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методами проведения исследований особенностей потребителя; ключевыми вопросами юридического и экономического характера, навыками анализа экономической информации; моделирования социально -экономических процессов; методологическими принципами в построении стратегии консультирования, основами системного подхода в диагностике

Согласована на портале № 13672

	основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	процессов в организации; разрабатывать и внедрять решения возможных изменений в организации, решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	и решении проблем заказчика; различными моделями управленческого консультирования; методами диагностики проблем и потребностей организации, навыками решения стандартных задач на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

2.2 Компетенция ПК-3

ПК-3: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- научно-техническую информацию отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; - материалы юридического и экономического характера, необходимыми в консалтинговой деятельности; - методы анализа социально – экономической информации; моделирования процессов;	- применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; - применять управленческие компетенции по организации бизнес-процессов; -систематизировать и обрабатывать информацию консалтинговых услуг, инновационных процессов в организации;	- знаниями научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; - знаниями юридического и экономического характера, необходимыми в консалтинговой деятельности; - навыками анализа социально – экономической информации; моделирования процессов;
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции;	• Практические занятия; • Лекции;	• Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 13672

	• Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Отчет по практике; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Отчет по практике; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Реферат; • Отчет по практике; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями процессов получения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; ;	• Обладает диапа-зоном практических умений применения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; ;	• Владеет процессами применения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает процессы получения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;;	• Обладает практическими умениями применения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;;	• Владеет процессами применения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями процессов получения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;;	• Обладает основными умениями, требуе¬мыми для получения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;;	• Работает при прямом наблюдении получения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;;

2.3 Компетенция ПК-4

ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

Согласована на портале № 13672

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; -модели стратегического развития консалтинговой компании; основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика;	- применять методики проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; проектировать модели стратегического развития консалтинговой компании; применять основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика;	- методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; методами моделирования стратегического развития консалтинговой компании; основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика;
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Отчет по практике; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Отчет по практике; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Реферат; • Отчет по практике; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 8.

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах методов проведения исследований социально-психологических	• Обладает диапазоном практических методов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом	• Свободно владеет методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-

Согласована на портале № 13672

	особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического развития консалтинговой компании; основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;	национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического развития консалтинговой компании; основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; мений ;	региональных и демографических факторов; моделированием стратегического развития консалтинговой компании; основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области методов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического развития консалтинговой компании; основ системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического развития консалтинговой компании; системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;	• Владеет методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического развития консалтинговой компании; основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического развития	• Обладает основными умениями проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического развития	• Работает при прямом наблюдении над задачами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; моделирования стратегического

Согласована на портале № 13672

	консалтинговой компании; основ системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;	консалтинговой компании; основами системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;	развития консалтинговой компании; системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика; ;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

– Содержание и структура теории управленческого консалтинга. Этапы управленческого консультирования: диагностика проблемы организации заказчика, сбор недостающей информации, выработка рекомендаций по решению проблемы, обратная связь и презентация способов решения проблемы заказчику, помощь в формировании управленческого решения, основанная на рекомендации консультантов, реализация управленческого решения.

3.2 Темы рефератов

– «Консалтинг в развитых капиталистических странах. (финансовая деятельность компании, финансовый и налоговый учет, управленческая компетентность и управленческие технологии, управление персоналом, реклама и маркетинг)».

3.3 Темы домашних заданий

– 1. Анализ консалтинговых услуг в России и за рубежом по различным сферам деятельности 2. Виды мотивации заказчика на получение консалтинговых услуг.

3.4 Вопросы на собеседование

– Сравнительный анализ рекомендательного и процессуального консалтинга. Методы управленческого консалтинга: индивидуальная работа с первыми лицами организации в форме коучинга или рекомендательного консалтинга, рефлексивные игры и семинары, деловые и ролевые игры, отлаживание системы управления в «ручном режиме» в формате длительной работы с топ-менеджерами, метод живого моделирования коллективной деятельности, разработка и написание рекомендаций, тренинг навыка, тренинг рефлексии (коррекция поведения и имиджевой - составляющей профессионально-важных качеств руководи-теля – видеотренинг). Новые методы воздействия на управленческую стру-туру организации (реинжиниринг, аутсорсинг, всеобщее управление качеством, сравнительное тестирование. Новые формы оказания консалтинговых услуг (коучинг).

3.5 Темы опросов на занятиях

– Понятие консалтинга. Определение управленческого консалтинга (деятельность,процесс и результат интеллектуальной деятельности фирмы заказчика и группы консультантов), как форма помощи, как сервисная услуга, как средство повышения управленческой компетентности, как метод внедрения инноваций в систему управления и систему деятельности организации и т.д.) Содержание и структура теории управленческого консалтинга. Управленческий консалтинг как раздел экономической науки. Особенности услуги управленческого консультирования. Междисциплинарные связи. История управленческого консалтинга на территории бывшего СССР. Предпосылки возникновения управленческого консультирования. Управленческое консультирование во времена плановой экономики и на этапе перехода к рыночной экономике. Консалтинг в развитых капиталистических странах.

– Сравнительный анализ рекомендательного и процессуального консалтинга. Методы управленческого консалтинга: индивидуальная работа с первыми лицами организации в форме коучинга или рекомендательного консалтинга, рефлексивные игры и семинары, деловые и ролевые игры, отлаживание системы управления в «ручном режиме» в формате длительной работы с топ-

Согласована на портале № 13672

менеджерами, метод живого моделирования коллективной деятельности, разработка и написание рекомендаций, тренинг навыка, тре-нинг рефлексии (коррекция поведения и имиджевой - составляющей профессионально-важных качеств руководи-теля – видеотренинг). Новые методы воздействия на управленческую стру-туру организации (реинжиниринг, аутсорсинг, всеобщее управление качеством, сравнительное тестирование. Новые формы оказания консалтинговых услуг (коучинг).

– Различные классификации заказчиков и клиентов консалтинговых фирм. Виды мотивации заказчика на получение консалтинговых услуг. Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов. Сравнительный анализ психологического консультирования как формы психологической помощи и управленческого консалтинга. Предмет работы психолога-консультанта (переживание клиента, работа с актуальным психофизиологи-ческим состоянием клиента) и предмет работы бизнес-консультанта (организационная, управленческая проблема организации –заказчика). Партнерские отношения «клиент-консультант». Регламент отношений «клиент-консультант». Возможности и ограничения управленческого консалтинга. Роли консультанта.

– Организационная нестабильность и ее основные формы. Цикличность как форма организационного развития. Теории организационных циклов. Фазы организационного цикла. Организационные кризисы, их формы, причины возникновения. Источники раз-вития организации. Феномен руководства и лидерства. Типы лидерства. Стили руководства. Пять типов попустительского стиля руководства как пять способов избегания ответственности руководителя. Чувствительность руководства к инновационным изменениям в структуре и системе управления. Типичные ошибки руководителя. Последствия возможных изменений в организации, вызванные консалтинговым проектом. Контроль, рефлексия и генерирование организационных изменений. Различные уровни организационных изменений.

– Различные варианты группировки мировых компаний в области управленческого консалтинга. Элитные компании в сфере управленческого консалтинга. Компании, ассоциированные с большой пятеркой, небольшие или узко специализированные фирмы. Анализ консультирования в сфере малого бизнеса.

3.6 Экзаменационные вопросы

– 1.Понятие консалтинга. 2. Управленческий консалтинг как раздел экономической науки. 3. Определение управленческого консалтинга (деятельность, процесс и результат интеллектуальной деятельности фирмы заказчика и группы консультантов). 4. Управленческое консультирование во времена плановой экономики и на этапе перехода к рыночной экономике. 5. Особенности консультирования в кризисной ситуации. 6. Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов. 7. Анализ консалтинговых услуг в России и за рубежом по различным сферам деятельности. 8. Виды мотивации заказчика на получение консалтинговых услуг. 9. Содержание и структура теории управленческого консалтинга. 10.Этапы управленческого консультирования: диагностика проблемы организации заказчика, сбор недостающей информации, выработка рекомендаций по решению проблемы. 11. Консалтинг в развитых капиталистических странах. 12. Особенности услуги управленческого консультирования. 13. История управленческого консалтинга. 14. Предпосылки возникновения управленческого консультирования. 15. Консалтинг в развитых капиталистических странах. 16.Классификации заказчиков и клиентов консалтинговых фирм. 17. Сравнительный анализ психологического консультирования как формы психологической помощи и управленческого консалтинга. 18. Предмет работы психолога-консультанта (переживание клиента, работа с актуальным психофизиологическим состоянием клиента). 19. Предмет работы бизнес-консультанта (организационная, управленческая проблема организации – заказчика). 20. Партнерские отношения «клиент-консультант. 21. Регламент отношений «клиент-консультант». 22. Возможности и ограничения управленческого консалтинга. 23. Роли консультанта. 24. Организационная нестабильность и ее основные формы. 25. Цикличность как форма организационного развития. 26. Организационные кризисы, их формы, причины возникновения. 27. Феномен руководства и лидерства. Типы лидерства. Стили руководства. 28. Пять типов попустительского стиля руководства как пять способов избегания ответственности руководителя. 29. Чувствительность руководства к инновационным изменениям в структуре и системе управления. 30. Типичные ошибки руководителя. 31. Последствия возможных изменений

Согласована на портале № 13672

в организации, вызванные консалтинговым проектом. 32. Контроль, рефлексия и генерирование организационных изменений. 33. Различные уровни организационных изменений. 34. Определение управленческой культуры. 35. Определение корпоративной культуры. 36. Корпоративная культура по Чарльзу Ганди. 37. Готовность к инновационным изменениям в системе управления в организациях с различным типом корпоративной культуры. 38. Классификации типов корпоративной культуры. 39. Последствия возможных изменений для корпоративной культуры организации, вызванные консалтинговым проектом. 40. Элитные компании в сфере управленческого консалтинга.

3.7 Темы контрольных работ

– 1. Определение управленческого консалтинга (деятельность, процесс и результат интеллектуальной деятельности фирмы заказчика и группы консультантов). 2. Управленческое консультирование во времена плановой экономики и на этапе перехода к рыночной экономике. 3. Особенности консультирования в кризисной ситуации. 4. Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов.

3.8 Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

– Деятельность, процесс и результат интеллектуальной деятельности фирмы заказчика и группы консультантов). Управленческое консультирование предприятия. Особенности консультирования в кризисной ситуации. Проблемы профессиональной этики бизнес-консультантов.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Калянов Г.Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе: Учебник для вузов. – М.: Горячая линия – Телеком, 2011. – 210 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2011. – 442 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 100 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Родионова Н.В. Методы исследования в менеджменте. Организация исследователь-ской деятельности.: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 416 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)
2. Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учебное пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 320 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Бейч Э. Консалтинговый бизнес. Основы профессионализма: пер. с англ. – СПб.: Питер, 2007. – 272 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Менеджмент: Методические указания к практическим занятиям и по самостоятельной работе / Поталицына Л. М. - 2012. 30 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1814, свободный.
2. Кадровый консалтинг: Вид учебного издания: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 221400.62 Управление качеством / Емельянова Е. А. - 2014. 16 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3962, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

Согласована на портале № 13672