ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков

«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г.

#### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

##### Б1.В.03.ДВ.02.01 УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Направление подготовки **38.03.04** **Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) **Государственное и муниципальное управление**

Санкт-Петербург

2020

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

1. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикаторы компетенций (код и содержание) |
|
| ПК-2 | Способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | ИПК-2.1 Использует основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач  ИПК-2.2 Умеет проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель курса: формирование у студентов основных знаний и умений, связанных с анализом системы управления, представление об общей методологии исследований, об основах системного анализа, о методах и приемах исследования и сфере их применения.

Задачи курса:

• довести до уровня практических рекомендаций теоретический материал, даваемый в курсах экономической теории, менеджмента, теории управления, исследование социально-экономических и политических процессов, статистика, конфликтология, социология;

• дать комплекс теоретических и методических знаний по способам проведения и анализа систем управления. Дисциплина относится к вариативным дисциплинам базовой части программы бакалавриата.

Освоение дисциплины и сформированные при этом компетенции необходимы в последующей деятельности.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 56 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 28 | - |
| Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/24 | -/4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 16 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /** **з.е.)** | 72/2 | |

Очно-заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 56 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 28 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | -/24 | -/4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 16 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** |  | - |
| контактная работа |  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету |  | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 72/2 | |

**4. Содержание дисциплины:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины**

**Тема 1.** Сущность и содержание управленческого консалтинга. Понятия «консалтинг» и «управленческий консалтинг». Основные направления управленческого консалтинга. Предмет, цель, задачи управленческого консалтинга. Управленческое консультирование и смежные профессиональные услуги по экономике и управлению. Виды консультационной деятельности. Виды консультантов. Специфика работы консультантов. Классификация консалтинговых организаций. Причины обращения к услугам консультантов.

**Тема 2.** Виды консалтинговых услуг. Специфика ценообразования на консалтинговые услуги. Способы определения качества консультационного продукта. Современная инфраструктура регулирования и саморегулирования консалтинговых услуг.

**Тема 3.** Управленческое консультирование в России (предпосылки возникновения; проблемы и перспективы развития). Возникновение и развитие управленческого консультирования в России. Проблемы и перспективы в развитии управленческого консалтинга в России.

**Тема 4**. Специфика рынка консалтинговых услуг в России, этапы становления. Становление рынка консалтинговых услуг в России - первый этап (1920-е годы). Становление рынка консалтинговых услуг в России - второй этап (1930- 1940-е годы). Формирование европейской школы консультирования, проникновение в государственную сферу. «Золотые» годы консультирования (1950-60 годы). Консалтинговые услуги в 1970 годы и по настоящее время - этап видового разнообразия консультирования.

**Тема 5.** Стадии процесса консультирования, цель стадии, характеристика:

- предпроектная стадия консалтингового процесса (цели, задачи);

- формирование технического задания;

- формирование коммерческого предложения, виды договоров с консалтерами;

- проектная стадия консалтингового процесса (цели, задачи, этапы стадии);

- послепроектная стадия консалтингового процесса (цели, задачи).

**Тема 6.** Методы анализа и решения проблем в управленческом консультировании. Реинжиниринг бизнес-процессов - основные понятия, принципы, факторы, способствующие успешному проведению. Организационные аспекты реинжиниринга, организационные изменения, как результат его проведения, новая организационная структура компании. Построение моделей бизнес процесса. Бенчмаркинг - определение цели поведения, этапы, виды факторы успеха. Принципы бенчмаркинга. Аутсорсинг - понятие виды, выгоды от его использования. Коучинг - определение, виды, этапы, технология проведения деловых игр, тренингов. Концепция «Шесть сигм», факторы и принципы применения на практике. Система «всеобщего управления качеством»

**Тема 7.** Особенности взаимодействия консультанта и клиента. Этика консалтера. Поведенческие роли консультанта. Понятие «система клиента». Методы воздействия на «систему клиента». Психологические проблемы взаимоотношения «консультант-клиент». Этика и личностные качества консультанта.

**Тема 8.** Маркетинг консалтинговых услуг. Специфика маркетинга консалтинговых услуг. Маркетинговая стратегия. Маркетинговая работа с имеющимися клиентами, методы учета интересов клиентов. Методы привлечения новых клиентов. Поиск клиентов по Ф. Кромсану.

**Тема 9.** Управленческий консалтинг в сфере информационных технологий. Развитие консалтинга в сфере информационных технологий в России. Основные обязанности консультанта по информационным технологиям. Сущность «управления знаниями». Роль консультанта при внедрении системы управления знаниями в организации

**Тема 10.** Управленческий консалтинг в малом бизнесе. Особенности малого предпринимательства: тип экономического поведения, скорость передачи информации, привлечение рабочей силы, уровень взаимозаменяемости работников, степень управляемости. Роль малого бизнеса в рыночной экономике: занятость населения, доля обеспечения ВВП малыми предпринимательскими структурами, доля поступлений в госбюджет, доля производства товаров и услуг. Условия развития малого бизнеса, особенности малого бизнеса и консалтинг. Франчайзинг как способ организации и развития малого бизнеса: участники сделок, договор франшизы, виды франчайзинга, характерные особенности сотрудничества, приоритеты спроса на консалтинговые услуги в малом бизнесе. Инфраструктура поддержки предпринимательства в России.

**4.2 Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | **1** | лекционное занятие | Лекция-диалог: Стадии процесса консультирования |  |
| 2. | **2** | лекционное занятие | Лекция-диалог: Методы анализа и решения проблем в управленческом консультировании |  |
| 3. | **7** | практическое занятие | Тренинг: Особенности взаимодействия консультанта и клиента |  |
| 4. | **8** | практическое занятие | Решение ситуационных задач: Маркетинг консалтинговых услуг |  |
| 5. | **10** | практическое занятие | Дискуссия: Управленческий консалтинг в малом бизнесе |  |

\*Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

***Темы конспектов и практических занятий***

1. Консалтинг, как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса.
2. Становление и развитие управленческого консалтинга. Тенденции и перспективы развития управленческого консалтинга.
3. Специфика российского рынка консалтинговых услуг. Основные предпочтения на консалтинговые услуги в России.
4. Проблемы в развитии консалтинга в России.
5. Отличие «хорошего» консультанта от «плохого» (по Д. Майстеру).

***Тематика творческих исследовательских заданий***

1. Место и роль управленческого консультирования в деятельности организации.
2. Классификация консалтинговых услуг и консалтинговых организаций.
3. Ценообразование на консалтинговые услуги.
4. Современная инфраструктура регулирования и саморегулирования консалтинговых услуг.
5. Тенденции и перспективы развития управленческого консультирования в России.
6. Ассоциация консультантов по экономике и управлению (АКЭУ).
7. Международные профессиональные объединения специалистов области управленческого консультирования.
8. Аутсорсинг как метод сокращения издержек.
9. Реинжиниринг бизнес-процессов – радикальный способ повышения эффективности функционирования предприятия.
10. Построение моделей бизнес-процессов.
11. Психологические проблемы взаимоотношения «консультант – клиент».

***Вопросы для самопроверки***

* 1. Особенности развития управленческого консультирования в РФ.
  2. Международный опыт в управленческом консультировании.
  3. Внутрифирменное управленческое консультирование в транснациональных компаниях.
  4. Информационное обеспечение деятельности управленческого консультирования.
  5. Образовательная направленность управленческого консультирования.
  6. Особенности индивидуального управленческого консультирования.
  7. Управленческий консалтинг корпоративных организаций.
  8. Подготовка кадров в службе управленческого консультирования.
  9. Социально-психологические аспекты управленческого консультирования.
  10. Перспективы развития управленческого консультирования в глобальном информационном сообществе.
  11. Оценка эффективности внедрения процесса управленческого консультирования на предприятии.
  12. Современные тенденции управленческого консультирования и степень их использования на предприятии.
  13. Проблемы лидерства в организации и пути их реализации с помощью консультационной фирмы.
  14. Роль управленческого консультирования в развитии предприятия.
  15. Выявление управленческих проблем на предприятии с помощью управленческого консультирования.
  16. Управление консалтинговой фирмой.
  17. Управление персоналом в консалтинговой фирме.
  18. Мировой рынок управленческого консультирования.
  19. Управленческое консультирование и госаппарат.
  20. Современный консалтинговый продукт.
  21. Консультационные возможности и клиента в России.
  22. Сравнительный анализ развития УК в России и странах дальнего зарубежья.
  23. Специфика договорных отношений между консультантом и организацией-клиентом.
  24. Составление коммерческого предложения консалтинговых услуг.
  25. Параметры консультирования. Определение цены на консалтинговый продукт.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

***6.1. Текущий контроль***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | Наименование темы дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1. | Тема 1. Сущность и содержание управленческого консалтинга. Понятия «консалтинг» и «управленческий  консалтинг». Основные направления  управленческого консалтинга | Тестовые задания |
| 2. | Тема 2. Виды консалтинговых услуг. Специфика ценообразования на консалтинговые услуги | Тестовые задания |
| 3. | Тема 3. Управленческое консультирование в России (предпосылки возникновения; проблемы и перспективы развития) | Тестовые задания |
| 4. | Тема 4. Специфика рынка консалтинговых услуг в России, этапы становления | Тестовые задания |
| 5. | Тема 5. Стадии процесса консультирования, цель стадии, характеристика | Тестовые задания |
| 6. | Тема 6. Методы анализа и решения проблем в управленческом консультировании | Тестовые задания |
| 7. | Тема 7. Особенности взаимодействия консультанта и клиента. Этика консалтера | Тестовые задания |
| 8. | Тема 8. Маркетинг консалтинговых услуг | Тестовые задания |
| 9. | Тема 9. Управленческий консалтинг в сфере информационных технологий | Тестовые задания |
| 10. | Тема 10. Управленческий консалтинг в малом бизнесе | Тестовые задания |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Примеры тестовых заданий***

**1.Выберите правильный вариант ответа.**

Управленческий консалтинг носит:

1. междисциплинарный характер;

2. узкодисциплинарный характер;

3. дисциплинарный характер;

4. сборный характер;

5. нет правильного ответа.

**2. Выберите правильный вариант ответа.**

Основным недостатком внутреннего консультирования является:

1. консультанты не имеют опыта работы в других отраслях;

2. наличие слишком большого объема информации о внутренних процессах организации;

3. подчинение внутренних консультантов внешним консультантам;

4. нежелание перенимать опыт;

5. все в совокупности.

**3. Выберите правильный вариант ответа.**

Управленческий консалтинг относится к

1. вспомогательному виду предпринимательской деятельности;
2. основному виду предпринимательской деятельности;

3. стратегическому исследованию рынка;

4. организационному развитию;

5. операционному развитию.

**4. Выберите правильный вариант ответа**.

В чем состоит назначение консультирования? **(указать неправильный ответ):**

1. в оказании клиенту помощи в решении управленческих и экономических задач;
2. в принятии за клиента управленческих решений;
3. в собеседовании с клиентом по различным вопросам;
4. в разрешении неблагоприятных управленческих ситуаций;
5. конструктивное сотрудничество между формальными неформальными лидерами

**5. Выберите правильный вариант ответа**.

Реинжиниринг бизнес-процессов направлен на

1. совершенствование существующих бизнес-процессов;

2. автоматизацию существующих бизнес-процессов;

3. радикальное перепроектирование процессов организации;

4. уменьшение иерархической размерности предприятия;

5. формирование кадрового состава.

**6. Продолжите фразу**.

Концепция «всеобщего управления качеством» означает ...

1. резкое увеличение качества выпускаемой продукции;

2. внедрение контроля качества на каждой операции;

3. совершенствование существующих бизнес-процессов;

4. совершенствование системы управления качеством;

5. смену общественно экономической формации.

**7. Продолжите фразу**.

Процесс комплексного анализа внутренних ресурсов и возможностей предприятия, направленный на оценку текущего состояния бизнеса, его сильных и слабых сторон, выявление стратегических проблем - это ...

1. SWOT- анализ;

2. управленческий анализ;

3. проблемный анализ;

4. все перечисленное.

**8. Выберите правильный вариант ответа**.

Функциональная потребность компании-заказчика в организационном развитии, к решению которой привлекаются консультанты, соотносится к реализации следующего процесса:

1. автоматизация процессов сбора, передачи и анализа информации;

2. стратегическое исследование рынка;

3. интеграция управленческих команд при слияниях и поглощениях компаний;

4. оформление бизнес-процессов;

5. оптимизация финансовых потоков.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
|  | Управленческое консультирование | Блинов А. О., Дресвянни-ков В. А. | М.: Издательс-ко- торговая корпорация «Дашков и К» | 2018 |  | <http://biblioclub.ru> / |
|  | Информационный консалтинг: теория и практика консультирования: учебник | Блюмин А.М. | М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» | 2017 |  | [//biblioclub.ru/](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450721) |
|  | Управленческое консультирование : учебное пособие | Лимберов, Н. В. | Чита : ЗабГУ, | 2020 |  | Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173698> |
|  | Основы управленческого консультирования : учебное пособие | Шендель, Т. В. | Красноярск : СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, | 2020 | + |  |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)
2. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)
3. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>
4. Федеральный образовательный портал «Экономика». – Режим открытого доступа: <http://ecsocman.hse.ru>/
5. Федеральный портал «Российское образование». – Режим открытого доступа: <http://edu.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**Информационно-справочные системы (при необходимости)**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине могут быть использованы следующие информационно-справочные системы:

Информационно-правовой портал «Гарант» – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

Многофункциональный статистический портал «Мультистат». – Режим доступа: <http://www.multistat.ru>

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).