

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение массовых коммуникаций



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

### Программа дисциплины

Мастер -класс "Консультирование в средствах массовой коммуникации" БЗ.ДВ.2

Направление подготовки: 031600.62 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Никитин А.А.

**Рецензент(ы):**

Тайсина Э.А.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (отделение массовых коммуникаций):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 941843015

Казань  
2015

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, к.н. Никитин А.А. Кафедра связей с общественностью и прикладной политологии Отделение массовых коммуникаций ,  
Aleksej.Nikitin@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Цель курса - формирование у студентов теоретических основ консультирования как особого вида PR деятельности.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных как с общими знаниями о видах и специфики консультирования, так и с особенностью работы специалистов по рекламе и PR в при осуществлении консультационной деятельности.

При изучении дисциплины перед студентом стоят следующие задачи освоения дисциплины:

- ознакомление с основными понятиями консультирования;
- развитие представлений о субъекте и объекте консультирования;
- рассмотрение организации отношений между клиентом и консультантом;
- определение видов и форм консультирования;
- изучение типологии консультирования;
- анализ методов консультирования;
- рассмотрение областей консультирования;
- исследование подходов в консультировании;
- выработка навыков оценки эффективности консультирования.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.2 Профессиональный" основной образовательной программы 031600.62 Реклама и связи с общественностью и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Дисциплина вариативной части профессионального цикла.

Курс "Консультирование в средствах массовой коммуникации" относится к числу дисциплин по выбору в подготовке бакалавра. Для его изучения необходимы базовые знания, полученные, в ходе обучения по гуманитарным специальностям по направлениям "Менеджмент", "Маркетинг", "Реклама и связи с общественностью". На курс "Консультирование в средствах массовой коммуникации" могут в той или иной степени опираться различные дисциплины социально-гуманитарной направленности, а также курсы, ориентированные на изучение практических аспектов в области менеджмента связей с общественностью и рекламных технологий или конкретных наук по соответствующему профилю в подготовке бакалавра.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1 (профессиональные компетенции)	способность осуществлять под контролем профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в государственных, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации, в социальной сфере, сфере политики, экономики, производства, торговли, науки, культуры, спорта

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-2 (профессиональные компетенции)	владением знаниями и навыками работы в пресс-центрах, пресс-службах, в отделах печати, средствах массовой информации (СМИ), отделах по связям с общественностью, центрах общественных связей, отделах рекламы, в коммуникационных агентствах
ПК-21 (профессиональные компетенции)	владением навыками организационно-управленческой работы с малыми коллективами
ПК-33 (профессиональные компетенции)	способность собирать и систематизировать научно-практическую информацию по теме исследований в области связей с общественностью и рекламы
ПК-35 (профессиональные компетенции)	владеет навыками составления и оформления материалов для экспертных заключений и отчетов
ОК-12 (общекультурные компетенции)	владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией
ПК-31 (профессиональные компетенции)	способностью организовать и провести рыночное наблюдение, опросы, анкетирование, эксперимент с целью повышения имиджа и конкурентной позиции организации и фирмы на рынке; осуществить сбор, обработку и анализ полученных данных
ПК-34 (профессиональные компетенции)	владеет навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов
ПК-8 (профессиональные компетенции)	обладание базовыми навыками медиапланирования
ПК-9 (профессиональные компетенции)	обладает базовыми навыками общения, умением устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- классификацию консалтинговых услуг;
- структуру консалтинговых фирм;
- процесс консультирования и его основные стадии;
- коммуникации в консультировании;
- информационное и техническое обеспечение консультирования;
- ценообразование на консалтинговые услуги;
- модели консультационной деятельности;
- этапы реализации организационных решений;
- основные этапы развития консалтинга в России и за рубежом.

2. должен уметь:

- планировать и организовывать консультационные проекты;
- применять на практике профессиональные стандарты в консультировании и во взаимоотношениях с СМК;
- определять качество консалтинговых услуг;
- осуществлять маркетинг услуг консультирования;
- оценивать экономическую эффективность консультирования

3. должен владеть:

- методы анализа и решения проблем консультирования;
- методами оптимизации управленческих решений;
- методами анализа решения проблем.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- основные базовые понятия, характеристики и профессиональные термины в рамках дисциплины;
- виды, средства, формы и методы коммуникаций в рыночной среде;
- приемы профессионального консультирования;
- разновидности консультирования и их содержание;
- методы консультирования и их классификацию;
- принципы различных подходов в консультировании;
- основные стадии, этапы, фазы процесса консультирования;
- сферы применения консультирования.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- оперировать основными понятиями;
- различать различные виды консультирования;
- характеризовать различные методы консультирования;
- устанавливать практические аспекты подходов в консультировании;
- диагностировать стадии консультирования;
- оценивать результаты консультирования;
- рассчитывать эффективность консультирования.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- традиционными и современными технологиями профессиональной деятельности;
- навыками проведения ситуационного анализа;
- методами организации и проведения консультационных проектов.

#### **4. Структура и содержание дисциплины/ модуля**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) 180 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

- 86 баллов и более - "отлично" (отл.);  
 71-85 баллов - "хорошо" (хор.);  
 55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);  
 54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия и определения в консультировании	7	1-2	4	4	0	устный опрос
2.	Тема 2. Цели, задачи и подходы к консультированию	7	3-4	4	4	0	устный опрос
3.	Тема 3. Методология консультирования	7	5-6	4	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Объект и субъект консультирования.	7	7-8	4	4	0	тестирование устный опрос
5.	Тема 5. Виды и формы консультирования. Основные стадии консультирования	7	9-11	6	6	0	устный опрос творческое задание
6.	Тема 6. Поведение и коммуникации в консалтинге	7	12-14	6	6	0	устный опрос
7.	Тема 7. Методика выбора консультантов	7	15-16	4	4	0	устный опрос
8.	Тема 8. Оценка эффективности консультирования	7	17-18	4	4	0	устный опрос контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			36	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Основные понятия и определения в консультировании

*лекционное занятие (4 часа(ов)):*

Определение понятия ?консультирование?. Отсутствие однозначного определения консалтинга в России. Изменение существующих формулировок управленческого консультирования. Различное определение в РФ консультирования: как процесс, как экспертиза, как услуга, как метод. Характерные черты консультирования: профессионализм, совещательность, независимость. Принципы консультирования: научность, гибкость, прогрессивность, сохранение системы в процессе консультирования, изменение системы в результате консультирования, преемственность, конкретность, гласность, компетентность, динамичность, креативность, эффективность. Консультирование как деловая услуга. Консультирование ? специфическая отрасль бизнеса. Продукт консультационной деятельности. Процесс производства и продажи консалтинговых услуг. Субъект и объект консультирования. Определение деловых услуг. Основные виды деловых услуг в России: лоббирование, тренинг, бухгалтерское обслуживание, инвестиционное обслуживание, обеспечение информационными технологиями, юридическое обслуживание, аудит, деловая информация, реклама и отношения с общественностью, рекрутмент, управленческое консультирование, инжиниринг. Функции деловых услуг: формирование компонентов систем управления, формирование текущего обслуживания процессов управления, осуществление консультирования, создание, распространение и внедрение управленческих нововведений. Значение деловых услуг: создание условий для эффективного функционирования хозяйства; формирование и взаимодействие всех элементов инфраструктурного комплекса; освобождение организаций от необходимости создания дополнительных подразделений и найма дополнительного персонала. Виды регламентации деловых услуг: свободное осуществление; лицензирование; аттестация; аккредитация; сертификация. Особенности консультационных услуг. Формы оказания консультационных услуг: разовые консультации; информационное обслуживание; экспертиза; консалтинговый проект. Понятие ?процесс консультирования? ? серия действий, предпринимаемых консультантом для разрешения проблем. Понятие консультант и понятие клиент в процессе консультирования. Внешние и внутренние консультанты.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Занятие 1 1. Определение понятия ?консультирование?, характерные черты консультирования, принципы консультирования. 2. Понятия услуги, деловой услуги, консультационной услуги, значение, функции, виды деловых услуг и их регламентация. Занятие 2 1. Формы оказания и особенности консультационных услуг, группы консультационных услуг. 2. Процесс консультирования. Участники процесса консультирования

**Тема 2. Цели, задачи и подходы к консультированию**

***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Консультирование ? совместная работа консультанта и клиента при разработке и внедрении новшеств. Консалтинг ? помощь руководителям фирм при разработке комплексных и системных решений проблем, связанных с организацией управления сложными системами в различных сферах деятельности. Начало и конец работы консультанта. Цель консультирования ? достижение организацией ее рыночных целей. Помощь консультанта, даже и в определении целей рыночной деятельности организации, профессиональная помощь. Помощь консультанта при выявлении и решении специфических технических проблем. Конечная цель консультирования ? помощь клиенту в осуществлении прогрессивных изменений в его организации. Работа консультанта: взаимодействие различных видов деловой активности, технологические, экономические, финансовые, юридические, психосоциологические, политические и другие аспекты деятельности организации. Основные цели использования консультантов. Цель консультирования: помочь другим людям разрешать проблемы и яснее видеть ее возможности. Давать советы людям ? значит вступать в межличностное взаимоотношение. Цели консультанта при оказании услуг: ? помочь другому человеку более умело решать проблемы; ? помочь другому человеку снять напряжение и разочарование, за которыми скрываются важные вопросы или факты; ? помочь другому человеку более ответственно относиться к собственной жизни и быть активным в достижении поощряемых результатов. Задача управленческого консультирования ? предоставление консультантом клиенту определенных инструментов, методик для организационной диагностики состояния предприятия, решения выявленных в ходе нее проблем, выработки стратегического плана развития организации. Главная задача консалтингового проекта ? достижение максимально высокого качества решения проблемы при соблюдении финансовых и временных ограничений. Задачи, с которыми сталкиваются консультанты в организациях: ? Задачи на исправление ситуации; ? Задачи на усовершенствование существующей ситуации; ? Задачи на инновацию; ? Комбинированные задачи. Спрос на управленческое консультирование. Определения управленческого консультирования (УК) и его применения к ситуациям и проблемам управления. Два подхода к УК: функциональный и профессиональный. Их отличия и взаимосвязь. УК ? искусство работать с людьми, искусство находить необходимую информацию, искусство увидеть проблему тогда, когда она не видна клиенту, искусство правильно интерпретировать результаты анализа, искусство оставаться независимым. УК ? это наука, поскольку: искусство работать с людьми опирается на рекомендациях таких наук, как психология, социология; искусство находить необходимую информацию базируется на знаниях консультанта в определенной предметной области; искусство правильно интерпретировать результаты анализа опирается на имеющиеся у консультанта методы и технологии работы.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Занятие 1 1. Цель консультирования. 2. Задачи консультирования, виды задач. Занятие 2 1. Подходы к управленческому консультированию.

### **Тема 3. Методология консультирования**

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Независимость консультационной службы: финансовая, административная, политическая, эмоциональная. Определение метода и методики консультирования. Классификация методов консультирования: попредметная и методологическая. Попредметная классификация: консультирование по общему управлению, консультирование по административному управлению, консультирование по финансовому управлению, консультирование по управлению кадрами, консультирование по маркетингу, консультирование по организации производства, консультирование по информационным технологиям, специализированное консультирование. Услуги, оказываемые консультантами: бухгалтерское обслуживание, юридические услуги, обеспечение информационными технологиями, инжиниринг, инвестиционное обслуживание, рекрутинг, реклама и отношения с общественностью, деловая информация, лоббирование, тренинг. Методы работы консультантов во время осуществления консалтингового проекта. Процессное, обучающее, экспертное консультирование.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**



Занятие 1 1. Процесс консультирования по Фриц Стееле, Лэрри Грейнеру и Роберту Метцгеру. Финансовая, административная, политическая и эмоциональная независимость консультанта. 2. Метод консультирования, методика консультирования. Основные виды классификации методов консультирования. Занятие 2 1. Специализированные консалтинговые услуги. 2. Приемы консультирования, работа фасилитатора, особенности Т-группы для консультанта. Этапы лабораторного метода консультирования.

#### **Тема 4. Объект и субъект консультирования.**

##### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Основные формы услуг, предоставляемые консультационными компаниями. Субъект и объект консультирования. Принципы поведения консультанта в процессе консультирования. Внешние и внутренние консультанты. Основные типы консультационных организаций, относящиеся к внешним консультантам. Отрицательные и положительные стороны внутренних и внешних консультантов. Различия между плохим и хорошим консультантом в процессе коммуникации при подаче предложений. Экспертное консультирование. Процессное консультирование. Методы процессного консультирования: организационная диагностика, организационные интервенции. Основные черты процессного консультирования. Обучающее консультирование. Основные группы консалтинговых услуг в Европейском справочнике-указателе консультантов по менеджменту. Типология управленческого консультирования.

##### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Занятие 1 1. Субъекты и объекты консультирования. 2. Экспертное консультирование. 3. Процессное консультирование. Занятие 2 1. Обучающее консультирование. 2. Типология управленческого консультирования.

#### **Тема 5. Виды и формы консультирования. Основные стадии консультирования**

##### ***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

Характеристика стадий процесса управленческого консультирования. Предпроектная стадия: фаза установления контакта между клиентом и консультантом, предварительный диагноз, план задания, составление задания на консультирование. Проектная стадия: фаза диагностики (блок схема диагностики), разработка решения, внедрение решения. Послепроектная стадия и анализ работы по проекту. Подходы в консультировании. Консультирование совершенствованием управления предприятием. Кадровое консультирование ? подбор и расстановка кадров на предприятии. Обучающее консультирование ? повышение квалификации существующего персонала предприятия. Психологическое тестирование ? выявление и использование личностных свойств персонала всех уровней. Маркетинговое консультирование ? достижение предприятием его рыночных целей через построение целесообразного взаимодействия предприятия с рынком. Два основных подхода к реализации консалтинговых проектов: экспертный и процессинговый. Программный и маркетинговый подход к консультированию. Принцип ?высокой планки? или ?предельной цели?. Принцип ?пульсирующего инновирования?. Принцип ?кумулятивной мотивации?. Принцип самопрограммирования. Принцип ?выращивания инновационного ядра?.

##### ***практическое занятие (6 часа(ов)):***

Занятие 1 1. Характеристика стадий процесса консультирования. 2. Предпроектная стадия. Занятие 2 1. Проектная стадия. 2. Послепроектная стадия и анализ работы по проекту. Занятие 3 1. Основные фазы консультирования. 2. Этапы процесса консультирования.

#### **Тема 6. Поведение и коммуникации в консалтинге**

##### ***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

Коммуникации в управленческом консультировании. Базовые элементы коммуникаций. Коммуникационный обмен и его этапы. Взаимодействие ?консультант-клиент?. Необходимость сотрудничества консультанта и клиента. Поведенческие роли консультанта. Понятие ролей консультанта. Консультант по ресурсам ? помощь клиенту в предоставлении ему технического опыта. Консультант по процессу ? передача методов, подходов, оценок, организация сама ? проводит диагноз и устраняет проблемы. Выбор основных ролей. Консультант-пропагандист ? влияние на клиента. Консультант ? технический эксперт ? директивная роль, существенные знания консультанта. Консультант-инструктор и преподаватель ? инструктаж или обучение в пределах системы клиента. Консультант-помощник в решении проблем ? синергический подход к сотрудничеству с клиентом. Нахождение альтернатив ? нахождение приемлемых альтернатив для лица, принимающего решения. Обнаружение фактов ? консультант в качестве исследователя. Консультант-специалист по процессам ? межличностная и межгрупповая динамика, влияющая на процесс решения проблемы и изменений. Рефлексия ? стимулирование клиента к принятию решений. Методы воздействия на ?систему клиента?. Психологические проблемы взаимоотношений ?консультант-клиент?. Мотивация и этика консультанта. Этические правила консалтингового бизнеса. Личностно-деловые качества консультанта. Профессиональная компетентность консультанта.

#### ***практическое занятие (6 часа(ов)):***

Занятие 1 1. Коммуникации в управленческом консультировании. Базовые элементы коммуникаций. 2. Коммуникационный обмен и его этапы. Занятие 2 1. Взаимодействие ?консультант-клиент?. 2. Поведенческие роли консультанта. Занятие 3 1. Психологические проблемы взаимоотношений ?консультант-клиент?. 2. Мотивация, этика и компетенция консультанта.

#### **Тема 7. Методика выбора консультантов**

##### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Выбор консультационной фирмы (консультанта). Основные причины найма: процесс обучения, стереоскопический взгляд на проблему, любопытство, инструмент во внешних и внутрикорпоративных интригах, получение подтверждения правильности действий, перекладывание ответственности, интенсивная помощь по конкретному вопросу, свежий взгляд на фирму. Методика выбора консультанта: разработка технического задания для консультантов, составление предварительного списка консультантов, составление окончательного списка консультантов, выбор консультанта. Документы, необходимые для проведения конкурса по выбору консультанта. Техническое предложение. Критерии отбора консультантов: технические, финансовые. Назначение технического задания. Содержание технического задания. Составление предварительного списка. Поиск информации о фирмах. Систематизация полученной информации. Источники информации. Стандартный набор справочных сведений о консультационной фирме. Критерии выбора консультанта: имидж, профессиональная компетентность, отзывы, качество разработки предложения, способность выполнить задание в срок, способность найти партнера и дополнительные ресурсы, затраты на консультационные услуги, соблюдение этических норм и профессиональных стандартов. Определение типа консультанта. Независимый консультант. Российское консультационное агентство. Иностранное консультационное агентство. Составление краткого перечня фирм. Получение ключевой информации о фирмах. Основные принципы окончательного отбора. Ключевые аспекты экономических отношений с консультантами. Порядок оценки предложений. Два этапа оценки предложений: оценка технических параметров, оценка финансового предложения. Объединение технической и финансовой оценок.

##### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Занятие 1 1. Основные причины приглашения консультантов. 2. Источники информации при составлении предварительного списка консультантов. 3. Основные критерии выбора консультационных фирм (консультантов). Занятие 2 1. Российские консультационные агентства. 2. Порядок оценки предложений.

#### **Тема 8. Оценка эффективности консультирования**

##### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Содержание понятия ?Экономическая эффективность? и факторы, влияющие на уровень экономической эффективности. Качество консультационных услуг. Уникальность выполняемой консультантом работы. Установка критериев и внесение их в договор. Трудность контроля качества консалтинговых услуг. Преимущества привлечения дополнительных специалистов к оценке качества услуг. Стандарты на консультационную деятельность. Основные гарантии консультантов по подбору управленческого персонала. Классификация факторов, оказывающих влияние на уровень эффективности функционирования консалтинговой фирмы. Общий и частные критерии экономической эффективности функционирования консалтинговой фирмы. Оценка результативности и эффективности консультирования. Оценка преимуществ, получаемых клиентом. Результаты сотрудничества по консультационному проекту: прямые и косвенные. Прямые и косвенные результаты: количественные и качественные. Оценка процесса консультирования. Основные характеристики при оценке процесса консультирования: план задания, количество и качество средств для выполнения задания, применяемый характер (стиль) консультирования, руководство выполнения задания консультантом и клиентом. Открытое обсуждение между партнерами, короткий отчет. Промежуточные оценки в конце фаз диагностики и выработки программ действий. Контроль: мониторинг и оценка. Оценка результатов работы консультанта: подсчет экономического эффекта от работы консультанта, определение реальных положительных изменений в организации клиента. Оценка выгод, получаемых консультантом. Основные показатели результативности для консультантов: расширение рынка и объема услуг, экономические показатели, качество разработок и рекомендаций, повторное обращение клиента, рост профессионализма, экономичность.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Занятие 1 1. Качество консультационных услуг. 2. Оценка результативности и эффективности консультирования. 3. Оценка преимуществ, получаемых клиентом. Занятие 2 1. Оценка процесса консультирования. 2. Оценка выгод, получаемых консультантом.

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основные понятия и определения в консультировании	7	1-2	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
2.	Тема 2. Цели, задачи и подходы к консультированию	7	3-4	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
3.	Тема 3. Методология консультирования	7	5-6	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
4.	Тема 4. Объект и субъект консультирования.	7	7-8	подготовка к тестированию	4	тестирование
				подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Виды и формы консультирования. Основные стадии консультирования	7	9-11	подготовка к творческому заданию	10	творческое задание
				подготовка к устному опросу	8	устный опрос
6.	Тема 6. Поведение и коммуникации в консалтинге	7	12-14	подготовка к устному опросу	18	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
7.	Тема 7. Методика выбора консультантов	7	15-16	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
8.	Тема 8. Оценка эффективности консультирования	7	17-18	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
				подготовка к устному опросу	4	устный опрос
Итого					108	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Лекции с применением мультимедийных технологий;  
Проведение семинаров в форме групповых дискуссий;  
Проведение практических занятий в форме творческой мастерской и case study;  
Использование деловых игр на практических занятиях.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Основные понятия и определения в консультировании

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Определение понятия ?консультирование?, характерные черты консультирования, принципы консультирования. 2. Понятия услуги, деловой услуги, консультационной услуги, значение, функции, виды деловых услуг и их регламентация. Занятие 2 1. Формы оказания и особенности консультационных услуг, группы консультационных услуг. 2. Процесс консультирования. Участники процесса консультирования

### Тема 2. Цели, задачи и подходы к консультированию

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Цель консультирования. 2. Задачи консультирования, виды задач. Занятие 2 1. Подходы к управленческому консультированию.

### Тема 3. Методология консультирования

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Процесс консультирования по Фриц Стееле, Лэрри Грейнеру и Роберту Метцгеру. Финансовая, административная, политическая и эмоциональная независимость консультанта. 2. Метод консультирования, методика консультирования. Основные виды классификации методов консультирования. Занятие 2 1. Специализированные консалтинговые услуги. 2. Приемы консультирования, работа фасилитатора, особенности Т-группы для консультанта. Этапы лабораторного метода консультирования.

### Тема 4. Объект и субъект консультирования.

тестирование , примерные вопросы:

1. В чем состоит назначение консультирования? 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. 2. Характерной чертой управленческого консультирования является: 1. Эффективность 2. Неопределенность. 3. Независимость. 4. Компетентность. 3. Сколько подходов существует к определению понятия ?консультирование?? 1. Один. 2. Два. 3. Три. 4. Четыре. 4. Консультирование с позиций функционального подхода ? это: 1. Четкое выполнение консультантом всех работ по договору с клиентом. 2. Любая форма оказания помощи клиенту. 3. Приход консультанта на объект консультирования. 4. Выполнение всех функций менеджмента в консультационной организации. 5. Консультирование с позиций профессионального подхода ? это: 1. Консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг. 2. Союз профессионалов-консультантов. 3. Общество независимых экспертов. 4. Фирма, работающая в сфере услуг.

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Субъекты и объекты консультирования. 2. Экспертное консультирование. 3. Процессное консультирование. Занятие 2 1. Обучающее консультирование. 2. Типология управленческого консультирования.

### **Тема 5. Виды и формы консультирования. Основные стадии консультирования**

творческое задание , примерные вопросы:

Разработка стадий проекта консультирования (на примере организации консультационного проекта в СМК)

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Характеристика стадий процесса консультирования. 2. Предпроектная стадия. Занятие 2 1. Проектная стадия. 2. Послепроектная стадия и анализ работы по проекту. Занятие 3 1. Основные фазы консультирования. 2. Этапы процесса консультирования.

### **Тема 6. Поведение и коммуникации в консалтинге**

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Коммуникации в управленческом консультировании. Базовые элементы коммуникаций. 2. Коммуникационный обмен и его этапы. Занятие 2 1. Взаимодействие ?консультант-клиент?. 2. Поведенческие роли консультанта. Занятие 3 1. Психологические проблемы взаимоотношений ?консультант-клиент?. 2. Мотивация, этика и компетенция консультанта.

### **Тема 7. Методика выбора консультантов**

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Основные причины приглашения консультантов. 2. Источники информации при составлении предварительного списка консультантов. 3. Основные критерии выбора консультационных фирм (консультантов). Занятие 2 1. Российские консультационные агентства. 2. Порядок оценки предложений.

### **Тема 8. Оценка эффективности консультирования**

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Контроль за выполнением консультационного проекта осуществляется клиентом? 2. Положительный результат после оказания консультационных услуг заслуга только консультанта? 3. Всегда ли можно точно оценить вклад консультанта в результате его рекомендаций на фирме-клиенте? 4. Ощутимый результат наступает сразу после реализации рекомендаций консультанта? 5. Могут ли затраты на консультационные услуги характеризовать их уровень и на их основе оценивать эффективность? 6. Как определить эффективность консультационных услуг? 7. Что понимается под качеством консультирования? 8. Назовите два основных пути по которым может проводиться оценка результатов работы консультанта?

устный опрос , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Качество консультационных услуг. 2. Оценка результативности и эффективности консультирования. 3. Оценка преимуществ, получаемых клиентом. Занятие 2 1. Оценка процесса консультирования. 2. Оценка выгод, получаемых консультантом.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

1. Определение и классификация консультирования.
2. Современное состояние и перспективы развития консультирования в мире.
3. Современное состояние и перспективы развития консультирования в России.
4. Субъекты и объекты консультирования.
5. Стадии, этапы и фазы консультационного процесса.
6. Маркетинг консультационных услуг.
7. Организация совместной работы консультанта и клиента в процессе консультирования.
8. Процедура выбора консультантов клиентами.
9. Финансовые основы консультирования.
10. Оформление договорных отношений при осуществлении консультирования.
11. Анализ работы консультантов при осуществлении консультационных проектов.
12. Деловые услуги и консультационная деятельность.
13. Критерии профессионализма консультанта.
14. Различие внешних и внутренних консультантов.
15. Особенности клиентов консультационных организаций.
16. Причины обращения клиентов к консультантам.
17. Организация внешнего консультирования.
18. Организация внутреннего консультирования.
19. Характеристика ассоциаций консультантов.
20. Алгоритм поиска консультационной фирмы.
21. Оценка качества консультационных услуг.
22. Оценка результатов консультирования.
23. Консультационный кейс как форма отчета консультационной организации.
24. Структура консультационного кейса.
25. Характеристика основных элементов консультационного кейса.
26. Эффективность использования консультационных услуг.
27. Примеры проблем, решаемых российскими консультантами.
28. Сравнительный анализ российских и зарубежных консультантов.
29. Формы профессиональных услуг, связанных с консультированием.
30. Методы установления цен на консультационные услуги.

### 7.1. Основная литература:

Бужин В.Н. , Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: массовые коммуникации и медиапланирование. Москва Дашков и К-, 2012.

<http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7793>

Крупенков В.В. Государственные и бизнес-коммуникации: учебно-практическое пособие. Москва Евразийский открытый институт, 2011.

<http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6146>

Невоструев П.Ю. Маркетинговые коммуникации: учебно-практическое пособие. Москва Евразийский открытый институт, 2011. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6393>

Ноздренко Елена Анатольевна. Система культуры: новые детерминанты. Реклама как фактор современного культурно-исторического процесса. Красноярск Сибирский федеральный университет, 2011. <http://znanium.com/go.php?id=443140>

### 7.2. Дополнительная литература:

Каптюхин Р.В. , Маркова М.В, Романов А.А. Правовое регулирование рекламной деятельности: учебно-практическое пособие. Москва Евразийский открытый институт, 2010. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6485>

Лешуков А.Г. Торгово-промышленная реклама в пореформенной России: учеб. пособие для студентов очного отделения, обучающихся по направлению "Реклама и связи с общественностью". Челябинск Челябинская государственная академия культуры и искусств, 2011. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8599>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

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

Российский научно-практический журнал "Управленческое консультирование" - <http://www.sziu.ru/publication/650/rossijskij-nauchno-prakticheskij-zhurnal-upravlencheskoe-konsultirovanie>

Управленческое консультирование - [http://www.koob.ru/filonovich/uprav\\_konsult](http://www.koob.ru/filonovich/uprav_konsult)

УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ //

Фундаментальные исследования -

[http://www.rae.ru/fs/?section=content&op=show\\_article&article\\_id=10001671](http://www.rae.ru/fs/?section=content&op=show_article&article_id=10001671)

Электронный журнал "Умная Россия" -

<http://cleverrussia.com/upravlencheskoe-konsultirovanie-vchera-i-segodnya-2/>

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Мастер -класс "Консультирование в средствах массовой коммуникации"" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Компьютерный класс, оргтехника (проектор для показа слайдов, ноутбук), теле- и аудиоаппаратура (всё - в стандартной комплектации для практических занятий и самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки и на практических занятиях), доступ к традиционным книжным и электронным ресурсам научной библиотеки.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 031600.62 "Реклама и связи с общественностью" и профилю подготовки Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере .



Автор(ы):

Никитин А.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Тайсина Э.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.