МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский
_____ «___»_____20__г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Консалтинг сервисных компаний

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис недвижимости
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

4.2. Содержание дисциплины (модуля)

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

13. Приложение №1. Фонд оценочных средств

14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Нуртдинов А.Р. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), ARNurtdinov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

сущность, этапы становления и развития консалтинга в мире и РФ;

содержание консалтингового процесса;

методы воздействия на управленческую структуру организации.

Должен уметь:

внедрять процесс консалтинга в систему управления сервисной деятельности

использовать методы анализа и решения проблем в консалтинге

применять информационные технологии в процесс стратегического управления организацией в сфере сервисной деятельности

Должен владеть:

навыками анализа системы консалтинговых услуг

навыками оценки эффективности системы консалтинговых услуг

навыками построение эффективного процесса консалтинговых услуг

Должен демонстрировать способность и готовность:

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.09.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис недвижимости)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 4 курсе в 7 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 62 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 54 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Сущность и содержание стратегического консалтинга в сфере сервисной деятельности	7	4	4	0	10
2.	Тема 2. Становление и развитие стратегического консалтинга в сфере сервисной деятельности	7	4	4	0	10
3.	Тема 3. Сущность стратегического процесса в сфере сервисной деятельности	7	4	4	0	10
4.	Тема 4. Методы анализа и решения проблем в стратегическом консалтинге	7	4	4	0	10
5.	Тема 5. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг	7	4	4	0	10
6.	Тема 6. Стратегический консалтинг в вопросах информационных технологий	7	4	4	0	6
7.	Тема 7. Оценка эффективности консалтинговой услуги в сфере сервисной деятельности	7	8	8	0	6
	Итого		32	32	0	62

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Сущность и содержание стратегического консалтинга в сфере сервисной деятельности

Понятия "консалтинг" и "управленческий консалтинг". Основные направления управленческого консалтинга. Соотношение управленческого консалтинга и профессиональных услуг по экономике и управлению. Специфика работы консультантов. Виды консультантов. Виды консультационной деятельности. Классификация консалтинговых организаций. Виды консалтинговых услуг. Причины обращения к услугам консультантов. Специфика ценообразования на консалтинговые услуги. Современная инфраструктура регулирования и саморегулирования консалтинговых услуг.

Тема 2. Становление и развитие стратегического консалтинга в сфере сервисной деятельности

Предпосылки возникновения управленческого консалтинга. Структура услуг в современном консалтинге и тенденции его развития. Возникновение и развитие управленческого консультирования в России. Специфика современного рынка консалтинговых услуг в России. Проблемы и перспективы развития управленческого консалтинга в России.

Тема 3. Сущность стратегического процесса в сфере сервисной деятельности

Сущность стратегического процесса в сфере недвижимости

Стадии и сущность процесса консультирования. Содержание предпроектной стадии консалтингового процесса.Проектная стадия консалтингового процесса. Послепроектная стадия консалтингового процесса. Стадии и сущность процесса консультирования проекта

Тема 4. Методы анализа и решения проблем в стратегическом консалтинге

Методы анализа и решения проблем в стратегическом консалтинге

Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг. Аутсорсинг. Всеобщее управление качеством. Концепция "Шесть сигм". Коучинг

Условия и ограничения применения метода капитализации доходов. Характеристика этапов процедуры оценки методом капитализации доходов.

Метод прямой капитализации и метод капитализации по расчетным моделям.

Методы построения коэффициента капитализации: метод рыночной экстракции, метод связанных инвестиций, метод определения коэффициента капитализации с учетом изменения стоимости недвижимости в течение периода владения. Ставка дохода на инвестиции и норма возврата инвестиций. Методы расчета требуемой ставки дохода на инвестиции: метод кумулятивного построения, метод рыночной экстракции. Анализ рисков при оценке недвижимости. Методы определения нормы возврата инвестиций: метод Ринга, метод Инвуда, метод Хоскольда

Тема 5. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг

Маркетинг в сфере консалтинговых услуг

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Специфика маркетинга консалтинговых услуг. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге. Методы развития консультационной практики. Особенности маркетинговой работы с имеющимися клиентами. Методы привлечения новых клиентов. Маркетинг в сфере консалтинговых услуг

Тема 6. Стратегический консалтинг в вопросах информационных технологий

Стратегический консалтинг в вопросах информационных технологий

Развитие консалтинга в сфере информационных технологий в России. Направления консалтинговых услуг в информационных технологиях. Основные обязанности консультанта по информационным технологиям. Сущность "управления знаниями". Роль консультанта при внедрении системы управления знаниями на предприятии.

Ипотечно-инвестиционный анализ ? традиционная модель. Техника Эллвуда, особенности применения для недвижимости с постоянным и меняющимся доходом. Модель Эллвуда с применением коэффициента покрытия долга.

Тема 7. Оценка эффективности консалтинговой услуги в сфере сервисной деятельности

Оценка эффективности консалтинговой услуги в сфере недвижимости методы оценки эффективности консалтинговых услуг. Прямые и косвенные результаты консультирования. Показатели, характеризующие эффективность консалтинговой услуги. Матрица квалификации клиента и консультанта при оценке эффективности консалтинговых услуг. Интегральная оценка услуги.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

Административно-управленческий портал - http://www.aup.ru/

Справочная система - http://www.consultant.ru/

ЭБС - https://znanium.com/

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Википедия - https://ru.wikipedia.org

консалтинговая компания Swiss Consulting - http://www.swisscp.ru/services/

ОЗФ групп - http://www.ozf.ru/upravlencheskij-konsalting.html

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Разобраться в основных понятиях. Лекция относится к словесным методам обучения и должна реализовывать функции устного изложения знаний: 1. Создать психологический настрой на усвоение и мотивацию учебно-познавательной деятельности; 2. Раскрыть содержание фактического материала; 3. Дать научно-доступную пониманию студента интерпретацию приведенных фактов, раскрыть причинно-следственный функционал, условные, пространственные, временные и др. связи между предметами и явлениями действительности, выявить сущность изучаемых явлений; 4. Привести знания в определенную систему, в которой показать целостную структуру и раскрыть взаимосвязи ее компонентов; 5. Дать алгоритм осуществления деятельности, раскрыть ее характер, структуру, основные операции, действия, их сущность и последовательность.
практические занятия	Кропотливая и систематическая работа над лекционным материалом на практических занаятиях позволит Вам создать прочный базовый фундамент теоретических знаний по избранной специальности. Вы сможете хорошо овладеть содержанием занятия, если: - понимаете значение и важность темы для своей профессиональной деятельности; - четко представляете алгоритм изложения материала; - умеете выделить основное и главное
самостоя-тельная работа	Необходимо организовать самостоятельную работу таким образом, чтобы каждый студент имел возможность овладеть учебным материалом по отдельным темам, предметам на разных уровнях, но не ниже базового, в зависимости от его способностей и индивидуальных особенностей. Предоставление свободы выбора студентам полезно и важно, так как способствует развитию активности личности в учебном процессе, формированию познавательных интересов, креативных способностей, умения оценивать и соизмерять свои индивидуальные способности и возможности, проявлять самостоятельность, реализовывать личностный потенциал.

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	Обобщить лекционный материал. Разобраться со всеми понятиями. Понятие - целостная совокупность суждений, в которых что-либо утверждается о наиболее общих и в тоже время существенных объектах Научное понятие отражает не внешние опознавательные признаки предмета, а его внутреннюю сущность. Понятие должно осваиваться не как словесное определение, а как основание собственных действий студента для решения задач определенного класса

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис недвижимости".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.09.02 Консалтинг сервисных компаний

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис недвижимости
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Основная литература:

Лапыгин, Ю. Н. Управленческий консалтинг : учебник / Ю.Н. Лапыгин. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 330 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: https://znanium.com]. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/24402. - ISBN 978-5-16-105325-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/672964 (дата обращения: 25.03.2020).

Сидоров, В.А. Девелоперские компетенции. Инжиниринговое обеспечение девелоперского проекта : учеб. пособие / В.А. Сидоров. - Москва : Издательский дом 'Дело' РАНХиГС, 2017. - 316 с - (Управление девелоперским проектом). - ISBN 978-5-7749-1251-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1043167 (дата обращения: 25.03.2020).

Дополнительная литература:

Чуланова, О. Л. Консалтинг персонала : учеб. пособие / О.Л. Чуланова. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 163 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-102732-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/754649 (дата обращения: 25.03.2020).

Наумов, В. Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж : учебник / В.Н. Наумов. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 404 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/21026. - ISBN 978-5-16-012042-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/550748 (дата обращения: 25.03.2020).

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.09.02 Консалтинг сервисных компаний

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис недвижимости
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:
Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)
Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010
Браузер Mozilla Firefox
Браузер Google Chrome
Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC
Kaspersky Endpoint Security для Windows

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ