

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП

  
подпись Сталькина У.М.  
ФИО  
« 05 » июня 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

  
подпись Перов С.Н.  
ФИО  
« 05 » июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МАРКЕТИНГОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

название дисциплины

|                                    |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| Направление подготовки             | <u>38.03.02 Менеджмент</u> |
| Профиль подготовки                 | <u>Маркетинг</u>           |
| Квалификация                       | <u>бакалавр</u>            |
| Год начала подготовки по программе | <u>2019</u>                |
| Форма(ы) обучения                  | <u>очная</u>               |
| Кафедра                            | <u>менеджмента</u>         |

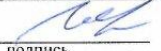
Руководитель  
образовательной программы

  
подпись Балановская А.В.  
ФИО  
« 05 » июня 2019 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента

/протокол заседания № 10 от 29.06.2019 г.

Заведующий кафедрой

  
подпись Горбунова О.А.  
ФИО

Самара  
2019

# 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО

| Планируемые результаты обучения по дисциплине/<br>Планируемые результаты освоения ОПОП ВО                                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3)</i> |                                                                                                                                                                                                                 |
| Знает:                                                                                                                                                        | Понятийный аппарат и теоретические основы маркетингового консультирования.                                                                                                                                      |
| Умеет:                                                                                                                                                        | Анализировать и интерпретировать проблемные ситуации, разрабатывать предложения и рекомендации по разработке и осуществлению стратегии организации с целью обеспечению конкурентоспособности организации        |
| Владеет:                                                                                                                                                      | Навыками проведения исследования и анализа проблемных ситуаций, разработки предложений и рекомендаций по разработке и осуществлению стратегии организации с целью обеспечению конкурентоспособности организации |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

| Индекс дисциплины по учебному плану | Курс, семестр изучения дисциплины<br>(очная / заочная форма обучения) |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Б1.Б.                               |                                                                       |
| Б1.В.ОД                             |                                                                       |
| <b>Б1.В.ДВ.8.1</b>                  | <b>4 курс 8 семестр</b>                                               |

## 3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Объем дисциплины,  
в т.ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов**

| Виды учебной работы         | Объем, часов/ЗЕТ        |                           | Распределение по семестрам*<br>(очная/заочная форма обучения) |  |  |  |
|-----------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------|--|--|--|
|                             | очная форма<br>обучения | заочная форма<br>обучения |                                                               |  |  |  |
| Контактная работа, в т.ч.:  | 36                      |                           |                                                               |  |  |  |
| Лекции (Л)                  | 12                      |                           |                                                               |  |  |  |
| Практические занятия (ПЗ)   | 24                      |                           |                                                               |  |  |  |
| Лабораторные работы (ЛР)    |                         |                           |                                                               |  |  |  |
| Самостоятельная работа (СР) | 36                      |                           |                                                               |  |  |  |
| Контроль – зачет с оценкой  |                         |                           |                                                               |  |  |  |
| Итого объем дисциплины      | 72/2                    |                           |                                                               |  |  |  |

\*Указывается, если обучение по дисциплине ведется в течение нескольких семестров

### Объем дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

| Наименование тематического раздела дисциплины | Количество часов<br>(очная/заочная форма обучения) |    |    |    |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|----|----|
|                                               | Л                                                  | ПЗ | ЛР | СР |
| Содержание и сущность бизнес-консультирования | 1                                                  | 2  | -  | 3  |
| Рынок консалтинговых услуг                    | 1                                                  | 2  | -  | 3  |
| Процесс консультирования                      | 1                                                  | 2  | -  | 3  |
| Характеристика форм консультирования          | 1                                                  | 2  | -  | 3  |

| Наименование тематического раздела дисциплины                 | Количество часов<br>(очная/заочная форма обучения) |    |   |    |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|---|----|
|                                                               | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Основные области применения различных форм консультирования   | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Особенности маркетингового консультирования. Аудит маркетинга | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Разработка стратегий предприятия                              | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Маркетинговые исследования                                    | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Экспертиза бизнес-проектов и бизнес-планов                    | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Оптимизация организационной структуры предприятия             | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Информационные технологии в маркетинге                        | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Тактический маркетинг для консалтинговых компаний             | 1                                                  | 2  | - | 3  |
| Итого:                                                        | 12                                                 | 24 | - | 36 |

### Содержание тематических разделов дисциплины

| Наименование раздела                                          | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Содержание и сущность бизнес-консультирования                 | История возникновения и развития мирового консалтинга. Проблемы и задачи российских коммерческих предприятий. Предпосылки к применению консультирования. Определение консультирования (консалтинга). Общие и специфические черты консалтинговых услуг. Подходы к консультированию. Своевременность обращения к консультанту.                                                                                                                         |
| Рынок консалтинговых услуг                                    | Консалтинг как отрасль. Карта российского рынка консалтинговых услуг. Распределение консалтинговых компаний и их услуг по субъектам РФ. Распределение количества заказчиков консалтинговых услуг по отраслям. Тенденции российского рынка консалтинговых бизнес-услуг.                                                                                                                                                                               |
| Процесс консультирования                                      | Основные этапы процесса консультирования. Первый этап консультирования «Начало проекта». Второй этап консультирования «Диагноз проблемы клиента». Третий этап консультирования «Планирование действий». Четвертый этап консультирования «Внедрение». Пятый этап консультирования «Завершающий этап».                                                                                                                                                 |
| Характеристика форм консультирования                          | Основные области применения различных форм консультирования. Проблемные семинары. Проблемные совещания. Проблемные номинальные и рабочие группы. Переговорные технологии. Постановка деятельности служб. Разработка методических материалов. Индивидуально консультирование. Деловые игры и бизнес-тренинги.                                                                                                                                         |
| Основные области применения различных форм консультирования   | Факторы, влияющие на качество консультирования. Выбор бизнес-консультантов. Взаимоотношения «консультант-клиент». Взаимодействие консультанта и организации-заказчика при различных способах консультирования. Решение о способе консультирования. Навыки консультанта, способствующие эффективному взаимодействию. Ответственность консультанта и основные принципы консультирования. Системы оплаты труда консультанта. Подход к консультированию. |
| Особенности маркетингового консультирования. Аудит маркетинга | Основные аспекты маркетингового консультирования. Проекты консультирования. Аудит (ревизия) маркетинга. Разработка рекламных кампаний.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Наименование раздела                              | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Разработка стратегий предприятия                  | Комплекс “цели - стратегии”. Потенциал предприятия. Рыночные возможности. Прогноз. Процесс разработки стратегий.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Маркетинговые исследования                        | Основные направления проведения маркетинговых исследований. Проведение маркетингового исследования с помощью консалтинговой фирмы. Исследовательская методология Mystery Shopping («Таинственный покупатель»).                                                                                                                                           |
| Экспертиза бизнес-проектов и бизнес-планов        | Подход к экспертизе. Предмет экспертизы. Процесс экспертизы бизнес-планов.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Оптимизация организационной структуры предприятия | Оптимизация организационной структуры: основной эффект, причины и целесообразность проведения. Сбыт как предмет оптимизации. Программа оптимизации и отчет консультанта. Внедрение.                                                                                                                                                                      |
| Информационные технологии в маркетинге            | CRM - информационно-аналитическая система управления маркетинговой деятельностью компании. Минимизация рисков внедрения CRM. Организация процесса планирования внедрения CRM. Внедрение CRM-системы с помощью консультанта.                                                                                                                              |
| Тактический маркетинг для консалтинговых компаний | Постановка системы маркетинга в консалтинговой компании. Маркетинговое подразделение консалтинговой компании. Каналы привлечения заказов от существующих клиентов. Каналы привлечения новых клиентов. Развитие торговой марки консалтинговой компании. Ценообразование на рынке консалтинговых услуг. Типичные ошибки в маркетинге консалтинговых услуг. |

#### 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

##### Образовательные технологии

| Наименование технологий    | Содержание технологии                                                                                                                                                                                                                                                                        | Адаптированные методы реализации                                                                                                                                                     |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Проблемное обучение        | Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся.                                                                                               | Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. |
| Концентрированное обучение | Погружение обучающихся в определенную предметную область, возможности которого заложены в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определенной предметной | Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.                                                  |

| Наименование технологий          | Содержание технологии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Адаптированные методы реализации                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | области без увеличения трудоемкости соответствующих дисциплин.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |
| Развивающее обучение             | Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их потенциальных возможностей с учетом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.                       | Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учетом зоны ближайшего развития.                    |
| Активное, интерактивное обучение | Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.                                      | Методы социально-активного обучения с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.                                                                  |
| Рефлексивное обучение            | Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию. | Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Учебная литература, в том числе:

#### Основная:

1. Блинов, А.О. Управленческое консультирование : учебник / А.О. Блинов, В.А. Дресвянников ; под ред. А.Е. Илларионовой. - Москва : Дашков и Ко, 2014. - 212 с. - (Учебные издания для магистров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02052-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135375>
2. Васильев, Г.А. Управленческое консультирование : учебное пособие / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 255 с. - (Профессиональный учебник: Менеджмент). - ISBN 5-238-00717-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114560>
3. Минько, Э.В. Маркетинг : учебное пособие / Э.В. Минько, Н.В. Карпова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 351 с. : табл., граф., схемы - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01223-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114714>
4. Управление маркетингом : учебное пособие / под ред. А.В. Короткова, И.М. Синяевой. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2012. - 464 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-

238-00883-X ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450247>

5. Шапиро, С.А. Основы управленческого консультирования : учебное пособие / С.А. Шапиро, Е.К. Самраилова, А.Б. Вешкурова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 377 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4809-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436114>

#### ***Дополнительная:***

1. Кашин, В.К. Прикладное консультирование : учебно-практическое пособие / В.К. Кашин. - Москва : Евразийский открытый институт, 2009. - 135 с. - ISBN 978-5-374-00306-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90326>

2. Королёв, О.В. Маркетинговый аудит предприятия / О.В. Королёв. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 101 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87383>

3. Покровская, Л.Л. Формирование и развитие консалтинговых услуг на потребительском рынке : монография / Л.Л. Покровская. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 212 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2534-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258791>

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Office 2007. Договор 347 от 30.08.2007, договор 989 от 21.11.2008 с Программные технологии;

Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS. В рамках подписки Microsoft Imagine (было Dreamspark): договор 48770/CAM3615 от 08.10.2014, акт Tr061184 от 31.10.2014; договор Tr000055182 от 16.11.2015, акт Tr061918 от 08.12.2015; договор Tr000114451 от 01.11.2016 с Софтлайн.

СДО Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым исходным кодом (распространяется свободно).

#### **Профессиональные базы данных:**

<http://marketologi.forumbook.ru/> - Инфоportal Гильдии Маркетологов

<http://www.marpeople.com/> - Профессиональная социальная сеть для специалистов в маркетинге и рекламе

#### **Информационные справочные системы:**

Справочно-правовая система "Консультант Плюс"

Справочно-правовая система ГАРАНТ

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки, интерактивная доска).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические указания для преподавателя**

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических (в т.ч. лабораторные) занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

Лекции – есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, сво-

бно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

### **Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачета, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

- а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

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

### **Методические указания для обучающихся**

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в прак-

тике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Студенты получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

#### Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

#### Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;

- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| Планируемые результаты обучения по дисциплине /<br>Планируемые результаты освоения ОПОП ВО                                                                    |                                                                                                                                                                                                                 | Показатели оценивания                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <i>Владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3)</i> |                                                                                                                                                                                                                 |                                                |
| Знает:                                                                                                                                                        | Понятийный аппарат и теоретические основы маркетингового консультирования.                                                                                                                                      | Блок 1 контрольного задания выполнен корректно |
| Умеет:                                                                                                                                                        | Анализировать и интерпретировать проблемные ситуации, разрабатывать предложения и рекомендации по разработке и осуществлению стратегии организации с целью обеспечению конкурентоспособности организации        | Блок 2 контрольного задания выполнен корректно |
| Владеет:                                                                                                                                                      | Навыками проведения исследования и анализа проблемных ситуаций, разработки предложений и рекомендаций по разработке и осуществлению стратегии организации с целью обеспечению конкурентоспособности организации | Блок 3 контрольного задания выполнен корректно |

### Типовое контрольное задание

#### БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

##### Выбрать ОДИН правильный ответ

- 1.1. Какое утверждение не является верным для услуг консультирования:
  - а) За консалтинг никогда не отдают последние деньги.
  - б) Услуги большинства консультантов нестандартны, поэтому нельзя сравнивать цены различных консультантов.
  - в) Консалтинговые услуги практически невозможно распространять через посредников.
  - г) Качество услуг одного и того же консультанта не может быть по-разному оценено различными клиентами.
- 1.2. В чем состоит назначение консультирования?
  - а) в оказании клиенту помощи в решении управленческих и экономических задач;
  - б) в принятии за клиента управленческих решений;
  - в) в собеседовании с клиентом по различным вопросам;
  - г) в разрешении неблагоприятных управленческих ситуаций.
- 1.3. Сколько подходов существует к определению понятия «консультирование»?
  - а) один;
  - б) два;
  - в) три;
  - г) четыре.
- 1.4. Консультирование с позиций функционального подхода - это:
  - а) четкое выполнение консультантом всех работ по договору с клиентом;
  - б) любая форма оказания помощи клиенту;
  - в) приход консультанта на объект консультирования;
  - г) выполнение всех функций менеджмента в консультационной организации.
- 1.5. Предметом консультирования являются:
  - а) экономика;

- б) управление;
- в) экономика и управление;
- г) методы внедрения экономических и управленческих знаний в практику хозяйственных структур.

1.6. Консультирование с позиций профессионального подхода - это:

- а) консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг;
- б) союз профессионалов-консультантов;
- в) общество независимых экспертов;
- г) фирма, работающая в сфере услуг.

1.7. Компании привлекают консультантов по управлению для:

- а) уменьшения или ликвидации неопределенности на разных стадиях процесса подготовки принятия и реализации управленческих решений;
- б) повышения квалификации персонала компании;
- в) проведения налоговой проверки;
- г) проведения аудиторской проверки.

1.8. Процесс консультирования:

- а) совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации;
- б) процесс ведения переговоров консультанта и клиента о необходимом сотрудничестве;
- в) вид профессиональной деятельности людей по организации процессов достижения системы целей, принимаемых и реализуемых с использованием научных подходов, концепции управления и человеческого фактора;
- г) совместная деятельность трех партнеров: консультанта, дилера, клиента.

1.9. Условием оказания консультационной помощи является:

- а) взаимная договоренность консультанта и клиента на коммерческих началах;
- б) желание консультанта;
- в) желание клиента;
- г) директивное предписание.

1.10. Основным фактором производства консультационных услуг является:

- а) гибкость и легкая адаптивность;
- б) ораторское искусство;
- в) интеллектуальный капитал;
- г) знание иностранных языков.

## БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

2.1 Для каждого вида услуг, предоставляемых маркетинговыми консультантами определите наиболее эффективный подход (экспертное, обучающее, процессное) и способ.

| Услуги маркетинговых консультантов                           | Подход к консультированию | Способ консультирования |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Анализ рынка и его возможностей                              |                           |                         |
| Медиаисследования                                            |                           |                         |
| Оценка эффективности рекламных мероприятий (Recall Research) |                           |                         |
| Тестирование концепции                                       |                           |                         |
| Тестирование продукта \ упаковки                             |                           |                         |

2.2. Заказчик по проекту - предприятие по производству отделочных материалов для строительства. Относится к группе средних предприятий. Является одним из старейших производителей в отрасли, было приватизировано и в настоящее время находится в частной собственности. Собственники являются топ-менеджерами. Предприятие выпускает широкий ассортимент однотипной продукции. Имеет три технологические линии, специализированные на выпуске

ассортиментных групп. Старое отечественное оборудование было модернизировано с привлечением иностранных специалистов и в настоящее время позволяет выпускать товары, соответствующие по уровню качества зарубежным аналогам. Однако, предприятие не имеет возможности производить продукцию для самых высокодоходных сегментов рынка.

Продукция предприятия представлена на рынках регионов РФ, в СНГ и странах Балтии. Доля предприятия в общем объеме производства аналогичных товаров в РФ на момент начала проекта составляла порядка 5%. Проблемы, с которыми заказчик обратился к бизнес-консультантам, заключались в снижении объемов продаж, затоваривании склада традиционной продукцией предприятия, а также в необходимости вывода на рынок новой продукции.

Проанализируйте проблемную ситуацию. Определите источники, методы сбора и анализа информации для принятия консалтингового решения.

2.3. Торговый дом – вновь создаваемая организация. Подразумевается, что в перспективе он станет звеном вертикально-интегрированной компании, осуществляющий полный производственно-хозяйственный цикл: производство сырья и полуфабрикатов – производство готовых изделий – реализация потребителям – оказание дополнительных (сопутствующих) услуг.

Инвесторы располагают собственным добывающим и обрабатывающим производством, с современным оборудованием и значительной производственной мощностью. Производимую продукцию планируется реализовывать посредством создаваемого торгового дома.

Инвесторы заинтересованы в работе на российском рынке, в первую очередь – на рынке Московского региона, а также в г. Санкт-Петербург, Сочи и др. городах, где наблюдается высокая деловая активность строительной индустрии, расширение масштабов строительства, а, следовательно - и потенциально высокий платежеспособный спрос на товары и услуги Торгового дома. Разработайте сценарий принятия решения по формулировке стратегии деятельности торгового дома и его рациональному позиционированию на рынке.

2.4. Молокозавод диверсифицирует свою деятельность. Новым направлением является производство соков и сокосодержащей продукции. Для этих целей предполагается привлечение инвестиционного капитала. Продукция завода пользуется популярностью на региональном рынке, имеются стабильные каналы сбыта. Проанализируйте ситуацию. Укажите основные факторы, которые могут повлиять на работу организации. Выделите основные угрозы.

2.5. Крупная компания производит полимерные укупорочные изделия, имеет семь заводов в различных федеральных округах России. Основная продукция компании — крышки для ПЭТ-тары. Основными покупателями продукции являются производители напитков, пищевых продуктов, косметики и парфюмерии, бытовой химии, лакокрасочных изделий, фармацевтики. Доля компании на рынке полимерных укупорочных изделий на территории Российской Федерации составляет порядка 7-9% от общего объема потребления. Компания планирует увеличить свою долю рынка. Проанализируйте ситуацию. Укажите основные факторы, которые могут повлиять на работу организации. Выделите основные угрозы. Сформулируйте рекомендации для принятия управленческого решения.

### **БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ**

3.1 Проанализируйте проблемную ситуацию и ответьте на поставленные вопросы (**время выполнения 15 минут**)

Компания имеет сеть мультибрендовых магазинов одежды. Ежегодно в коллекциях магазина представлено порядка 1000 моделей. Целевая аудитория компании - молодых женщины и мужчины, ведущие активный образ жизни и использующие актуальную, функциональную, комфортную и доступную одежду, обувь и аксессуары для неформальных случаев, дома, спорта и отдыха. Также в магазинах компании представлена и детская линия, представляющая коллек-

ции для мальчиков и девочек от 0 до 12 лет, в которых находят отражения основные модные тенденции. Неотъемлемой частью коллекции являются аксессуары.

Фирменная сеть компании – это система унифицированных торговых предприятий. Сегодня сеть насчитывает 10 фирменных магазинов по городу и области. Концепция розничного предприятия предполагает представление полного ассортимента одежды (женская, мужская, подростковая и детская одежда), единую концепцию мерчандайзинга, системы управления товародвижением, программы по стимулированию продаж и дисконтные программы.

В течение трех предыдущих лет компания имеет устойчивый рост объемов на 30-40 % в год.

Миссия компании - создание фирменной сети торговых предприятий, максимально удовлетворяющих требованиям покупателей по уровню обслуживания, качеству представленных коллекций и ассортименту. Менеджеры компании обратилась в консалтинговую компанию с целью повысить качество обслуживания в своих магазинах.

### **Техническое задание**

В содержание технического задания входит:

- оценка уровня обслуживания, посредством метода «Таинственный покупатель»;
- разработка программы по повышению качества обслуживания.

### **Описание работы бизнес-консультантов**

1. Разработать схему проведения исследования «Таинственный покупатель».
2. Разработать анкету для проведения исследования «Таинственный покупатель».
3. Разработать предложения по формированию программы по повышению качества обслуживания, включающей мотивационную политику, стандарты обслуживания и др., нацеленной на повышение конкурентоспособности организации.

### **Методические рекомендации к процедуре оценивания**

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);

Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);

Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| $P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$                               |
| где $P_i$ – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах |

### **Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации**

**(сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)**

| Результат промежуточной аттестации (Р)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Оценка сформированности компетенций                                                                            | Оценка результатов обучения по дисциплине | Оценка ECTS     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
| От 0 до 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Не сформирована.                                                                                               | Неудовлетворительно (не зачтено)          | F (не зачтено)  |
| «Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.            |                                                                                                                |                                           |                 |
| От 37 до 49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.            | Неудовлетворительно (не зачтено)          | FX (не зачтено) |
| «Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.                                  |                                                                                                                |                                           |                 |
| От 50 до 59                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.           | Удовлетворительно (зачтено)               | E (зачтено)     |
| «Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.                           |                                                                                                                |                                           |                 |
| От 60 до 69                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.        | Удовлетворительно (зачтено)               | D (зачтено)     |
| «Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.                       |                                                                                                                |                                           |                 |
| От 70 до 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине. | Хорошо (зачтено)                          | C (зачтено)     |
| «Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи. |                                                                                                                |                                           |                 |
| От 90 до 94                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.                 | Отлично (зачтено)                         | B (зачтено)     |
| «Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                |                                           |                 |

| Результат промежуточной аттестации (P)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Оценка сформированности компетенций                                                                 | Оценка результатов обучения по дисциплине | Оценка ECTS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|
| которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.                                                                                                                                                                                |                                                                                                     |                                           |             |
| От 95 до 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине. | Отлично (зачтено)                         | A (зачтено) |
| «Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения. |                                                                                                     |                                           |             |