ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича»

Кафедра Социально-политических наук
(полное наименование кафедры)

Методические указания по самостоятельной работе

Консалтинг в связях с общественностью
(наименование дисциплины)

основная профессиональная образовательная программа:

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(код и наименование направления подготовки /специальности/)

квалификация бакалавр

профиль Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере

Санкт-Петербург

1. Цель дисциплины

Данный курс читается как одна из базовых специальных дисциплин, которая призвана дать студентам направления подготовки «реклама и связи с общественностью» системные знания в области консультирования, в частности. Технология консультирования рассматривается как совокупность технических, межличностных и консультационных навыков, требующихся в любой консалтинговой деятельности. В курсе затрагиваются вопросы маркетинга консалтинговых услуг и ценообразования, подробно рассматриваются методы работы с людьми в коммерческих организациях, в сфере экономики и в сфере связей с общественностью.

Основные задачи дисциплины:

1 дать представление о консультировании как одной из современных форм бизнеса;

2 познакомить с теоретическими и практическими основами технологии консультирования;

3 рассмотреть основные инструменты изменений в области организационного, кадрового и политического консалтинга.

2. Практические занятия (семинары)

Очная форма обучения

Таблица 1

№ п/п	№ раздела (темы)	Наименование практических занятий (семинаров)	Всего часов
1.	Тема 1.	Предмет и объект консалтинга	2
2.	Тема 2.	Консалтинговая услуга	2
3.	Тема 3.	Консультирование как технология.	2
4.	Тема 4.	Связи с общественностью как консалтинговая деятельность.	2
5.	Тема 5.	Профессиограмма консультанта.	2
6.	Тема 6.	Консультирование как процесс.	2
7.	Тема 7.	Команда проекта.	2
8.	Тема 8.	Маркетинг консалтинговых услуг	2
9.	Тема 9.	Методы анализа деятельности.	2
10.	Тема 10.	Внутренний коммуникационный аудит.	2

3. Самостоятельная работа

Очная форма обучения

Таблица 2

№ раздела дисциплины	Содержание СРС	Форма контроля	Всего часов
1 - 10	Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), подготовка презентации	Ответ на семинаре	38
	Подготовка к экзамену	экзамен	36

4. Вопросы к экзамену

1. История становления консалтинга на Западе («Большая пятерка», «Большая

четверка»).

2. Консалтинговый проект. Стадии консалтингового проекта.
3. Основные требования к консультанту.
4. Этический кодекс консультанта.
5. Виды консультирования: экспертное, проектное, партисипативное.
6. Контрактинг: роль документов в проекте.
7. Маркетинг консалтинговых услуг.
8. Определение и содержание понятия «Консалтинговая услуга».
9. Внутренний коммуникационный аудит. Понятие, виды, технологии.
10. Методы анализа деятельности. Интервью по анализу работ. Построение профиля работ. Метод критических инцидентов.
11. Методы анализа деятельности. Репертуарные решетки. Фокус-группы. Прогностическое интервью.
12. Модель профессиональной компетенции консультанта.
13. Ценообразование на консалтинговые услуги: повременная оплата; фиксированная недифференцированная оплата; процент от стоимости объекта консультирования или результата; комбинированная оплата.
14. Стадии процесса организации продаж: *лонг-листинг* (длинный список); *шорт-листинг* (краткий список); *окончательный* выбор.
15. Преимущества и недостатки различных оценочных процедур.
16. Современные теории мотивации персонала, их преимущества и недостатки.
17. Материальное и нематериальное стимулирование.
18. Типы команд, роли в команде, признаки эффективных команд.
19. Техники управления конфликтами: фасилитация, медиация.
20. Функции основных корпоративных документов компании.
21. Принципы формирования и основные этапы развития команды.
22. Роли в команде по Р.М. Белбину.
23. Типы руководства. Ситуативное управление по Хейерси.
24. Каковы стратегия и тактика избирательной кампании?
25. Корпоративная философия, видение, миссия: сравнение понятий.
26. Что лежит в основе формирования корпоративной культуры?
27. Перечислите внутрифирменные коммуникации.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. *Шарков, Ф.И.* Консалтинг в связях с общественностью / Ф.И. Шарков. – М.: Экзамен, 2008.
2. Антикризисное управление: Учебное пособие для студентов вузов /Под ред. К.В. Балдина. – М.: Гардарики, 2006. (Гриф УМО).

в) программное обеспечение:

Интернет-версии СМИ и библиотеки:

Электронная библиотека НТБ СПБ ГУТ - http://lib.sut.ru/

6. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Дисциплина «Консалтинг в связях с общественностью» изучается в седьмом семестре. Эта дисциплина имеет определенную логическую завершенность по отношению к установленным целям и результатам обучения.

При изучении дисциплины рекомендуется рейтинговая технология обучения, которая позволяет реализовать непрерывную и комплексную систему оценивания учебных достижений студентов. Рейтинг включает в себя два вида контроля: текущий, промежуточный и итоговый по дисциплине.

Текущий контроль (ТК) - основная часть рейтинговой системы, основанная на беглом опросе раз в неделю или в две недели. Формы: тестовые оценки в ходе практических занятий, оценки за выполнение индивидуальных заданий и лабораторных работ. Важнейшей формой ТК, позволяющей опросить всех студентов на одном занятии являются короткие тесты из 2-3 тестовых заданий.

Основная цель ТК: своевременная оценка успеваемости студентов, побуждающая их работать равномерно, исключая малые загрузки или перегрузки в течение семестра.

Лекционные занятия желательно проводить в режиме презентаций с демонстрацией применения основных методов анализа и синтеза вопросов консалтинга. Это существенно улучшает динамику лекций.

Основное время лекции лучше тратить на подробные аналитические комментарии и особенности применения рассматриваемого материала в профессиональной деятельности студента.

Семинарские занятия следует проводить в аудитории с мультимедийным оборудованием, используя оригинальную методику и профессиональные программы. Можно рекомендовать студентам выполнять ряд задач дома в форме электронных презентаций. В этом случае в классе основное внимание концентрируется на анализе полученных результатов.

Промежуточный контроль (ПК) - это проверка знаний студентов по разделу программы. Формы: тест из 7−10 заданий. Цель ПК: побудить студентов отчитаться за усвоение раздела дисциплины накопительным образом, т.е. сначала за первый, затем за второй, затем за третий разделы каждого семестра. В конечном итоге многие студенты могут получить итоговые оценки по дисциплине “автоматом”.

Итоговый контроль по дисциплине (ИКД) - это проверка уровня учебных достижений студентов по всей дисциплине за семестр. Формы контроля: экзамен в первом семестре в виде многовариантного теста достаточной длины (25−30 заданий). Цель итогового контроля: проверка базовых знаний дисциплины, полученных при изучении модуля, достаточных для последующего обучения.

Распределение объемов различного вида контролей можно проиллюстрировать следующими цифрами на примере семестра: текущий контроль – 40 условных баллов; промежуточный контроль - 30 условных баллов; итоговый контроль - 30 условных баллов. Вся дисциплина оценивается в 100 условных баллов, если вся дисциплина оценивается цифрой, отличной от 100 баллов, то под условным баллом следует понимать процент от максимального числа баллов.

При этом действует следующая система перевода рейтинговых (условных) баллов в обычную шкалу качественных оценок: «Отлично» (5) - 90−100 условных баллов; «Хорошо» (4) - 80−89 условных баллов; «Удовлетворительно» (3) - 60−79 условных баллов; «Неудовлетворительно» (2) - < 60 условных баллов.

Приведенные цифры говорят о том, что на любой стадии обучение студента можно считать удовлетворительным и получившим «зачет», если он набирает не менее 60 условных баллов.

Критерии выставления оценки по дисциплине

Знания, умения, навыки студента на экзамене оцениваются с оценками: «*отлично*» – 5, «*хорошо*» – 4, «*удовлетворительно*» – *3* и «*неудовлетворительно*» – 2. Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами учебного материала, предусмотренного рабочей программой учебной дисциплины.

Оценка	**Требования к знаниям**
отлично	Оценка «отлично» выставляется при: - прочном и глубоком усвоении программного материала; - его чётком и логичном изложении; - умении тесно увязывать теорию с примерами из практики; - использовании при ответе данных дополнительной литературы; - умении правильно обосновать свой вывод.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется при: - твёрдом знании материала и его грамотном изложении; - отсутствии существенных неточностей в ответе; - правильном применении теоретических положений при решении практических вопросов и задач; - допущении ошибок (неточностей), которые студент способен исправить сам.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется при: - знании только основного материала и слабом усвоении его деталей; - допущении неточностей (ошибок), которые студент может исправить при помощи преподавателя; - нарушении логической последовательности в изложении программного материала, - затруднениях при выполнении контрольных (курсовых) работ.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется при: - незнании значительной части программного материала; - допущении существенных ошибок, неуверенности в изложении материала. Оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий и отработок по соответствующей дисциплине.