



## FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

<b>CÓDIGO:</b> GAM038	<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b> Consultoria	
<b>UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE:</b> FACULDADE DE CIÊNCIAS INTEGRADAS DO PONTAL		<b>SIGLA:</b> FACIP
<b>CH TOTAL TEÓRICA:</b> 60	<b>CH TOTAL PRÁTICA:</b> -	<b>CH TOTAL:</b> 60

### OBJETIVOS

Oferecer conhecimentos e informações que permitam aos futuros administradores atuar como consultores empresariais, no sentido de avaliar e operar a partir dos principais modelos de consultoria, e, dada uma situação problema, identificar e implementar soluções.

### EMENTA

Processo de consultoria. A organização e seus modelos de gestão. Diagnóstico e resolução de problemas organizacionais. Relações interpessoais e trabalho colaborativo na consultoria. Venda e negociação da consultoria. Implementação de soluções.



## PROGRAMA

1. Processo de consultoria
  - 1.1. O que é consultoria?
  - 1.2. A organização e o consultor.
  - 1.3. Evolução e tendências da consultoria
  - 1.4. Terceirização dos serviços
  - 1.5. Modelos de consultoria: modelo do expert; modelo médico-paciente; modelo do processo
  - 1.6. Identificação da necessidade dos serviços de consultoria
  - 1.7. Tipos de consultoria
    - 1.7.1. Consultor externo e consultor interno
    - 1.7.2. Tipos de consultoria empresarial
    - 1.7.3. Empresa de consultoria de pacote
    - 1.7.4. Empresa de consultoria artesanal
    - 1.7.5. Consultoria especializada
2. Consolidação do profissional como consultor
  - 2.1. Introdução
  - 2.2. Definição do produto da consultoria
  - 2.3. Estabelecimento do estilo de atuação
  - 2.4. Plano de carreira para atuar como consultor
  - 2.5. Interação de serviços de consultoria com serviços de treinamento
  - 2.6. Divulgação dos serviços de consultoria
  - 2.7. Plano de marketing do consultor e de seus serviços
  - 2.8. Características do consultor
    - 2.8.1. Vocação de consultor
    - 2.8.2. Características básicas do consultor
      - 2.8.2.1. Características comportamentais
      - 2.8.2.2. Características de habilidade
      - 2.8.2.3. Características de conhecimento
    - 2.8.3. Ética do consultor
3. A Empresa e seus modelos de gestão
  - 3.1. Organização
  - 3.2. Os processos administrativos
  - 3.3. Estrutura, coordenação e projeto organizacional
  - 3.4. A comunicação organizacional
  - 3.5. Os Modelos de gestão organizacional
  - 3.6. O ambiente e as organizações
  - 3.7. Objetivos organizacionais e individuais
  - 3.8. A organização competitiva
4. Diagnóstico e resolução de problemas empresariais em grupo
  - 4.1. Introdução ao método de diagnóstico
  - 4.2. Definição de problemas e causas
  - 4.3. Estratégia e Operação
  - 4.4. Estabelecimento de hipóteses, coleta de dados e evidências
  - 4.5. Métodos de análise gerais e aplicados
  - 4.6. Ferramentas de análise
  - 4.7. Validação e apresentação das recomendações



## PROGRAMA

5. Relações interpessoais e trabalho colaborativo na consultoria
  - 5.1. Identificar seu potencial de desenvolvimento nas relações interpessoais
  - 5.2. Aplicar princípios da relação interpessoal nas relações com os clientes da consultoria
  - 5.3. Avaliar as relações com o cliente
6. Venda e negociação da consultoria
  - 6.1. O consultor e o marketing pessoal
  - 6.2. Vendendo a consultoria: marketing indireto
  - 6.3. A competência do consultor como negociador
  - 6.4. Consultoria organizacional
  - 6.5. Processo da consultoria
  - 6.6. Marca
  - 6.7. Contato inicial e contratação
  - 6.8. Estabelecendo honorários
  - 6.9. O Consultor como negociador: Modelos mentais em negociação
  - 6.10. Estratégias de negociação
  - 6.11. Desenvolvendo competência em negociação
  - 6.12. O ritual da negociação
  - 6.13. Etapas do processo de negociação
  - 6.14. Táticas de negociação
  - 6.15. Como se defender das táticas
  - 6.16. Como fazer concessões
  - 6.17. Objeções - Superando impasses e a arte de ouvir
  - 6.18. Negociando por telefone
  - 6.19. Modelo de contrato de prestação de serviços
7. Implementação das soluções
  - 7.1. Introdução
  - 7.2. Revisão dos conceitos básicos
  - 7.3. Implementando soluções de consultoria de negócio
  - 7.4. Recomendações básicas para o sucesso da implementação
  - 7.5. Principais problemas na implementação das soluções
  - 7.6. Superando os problemas
  - 7.7. Recomendações finais
  - 7.8. Renovação e continuidade

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ATTIE, W. **Auditoria interna**. São Paulo: Atlas, 1988.

CROCCO, L.; GUTTMANN, E. **Consultoria empresarial**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

REBOUÇAS, D. P. **Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2011.



### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

DE SORDI, J. O. **Gestão por processos**: uma abordagem da moderna administração. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

DIAS, S. V. S. **Manual de controles internos**: desenvolvimento e implantação, exemplos e processos organizacionais. São Paulo: Atlas, 2010.

FEITOSA, M. G. G.; PEDERNEIRAS, M. (Org.). **Consultoria organizacional**: teorias e práticas. São Paulo: Atlas, 2010.

LIKER, J. K. **O modelo Toyota**: manual de aplicação: um guia prático para a implementação dos 4 PS da Toyota. São Paulo: Bookman, 2007.

WOOD JR., T. (coord.). **Mudança organizacional**: liderança, competitividade, teoria do caos, recursos humanos, logística integrada, inovações gerenciais, cultura organizacional, arquitetura organizacional. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

### APROVAÇÃO

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Carimbo e assinatura do Coordenador do Curso

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Carimbo e assinatura do Diretor da  
Unidade Acadêmica  
(que oferece a disciplina)