|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** | | |  |
| **Рабочей программы дисциплины** | | |  |
|  |  |  |  |
| Кафедра управления качеством и экспертизы товаров и услуг | | | |
| Дисциплина | | Консалтинг в проектировании риск-ориентированных систем качества | |
| Направление подготовки | | 27.03.02 Управление качеством | |
| Профиль | | Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг | |
| Объем дисциплины | | 5 з.е | |
| Формы промежуточной аттестации | | Экзамен, Контрольная работа | |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины** | | | |
| Тема | Наименование темы | | |
| Тема 1. | Консультирование как развивающийся процесс  История развития. Определение консалтинга. Основные понятия. Цели и функции консалтинга. Основные концепции консалтинга. Эволюция концепции консалтинга. Принципы консалтинга. Крупнейшие консалтинговые фирмы зарубежные и российские. | | |
| Тема 2. | Управленческий консалтинг как базовый процесс оказания помощи клиентам  Виды управленческого консалтинга. Фазы процесса консультирования. Виды управленческого консалтинга. Роли консультанта и клиента. Этика и ценности консультантов. Место консалтинга в управлении качеством. | | |
| Тема 3. | Процесс консалтинга на основе ГОСТ Р ИСО 10019-2007  Методы управления процессом. Организация задач. Жизненный цикл проекта. Ресурсы. Затраты. Персонал. Взаимоотношения клиент-консультант. Подготовка документации. Календарное планирование  . | | |
| Тема 4. | Ситуационный анализ в процессе консалтинга  Определение и методы анализа проблем клиента. Классификация специальных методов работы с клиентами – тестирование, интерактивные игры, тренинги. SWOT - анализ, PEST – анализ, мозговой штурм, метод Дельфи. | | |
| Тема 5. | Привлечение клиентов  Определение потребностей клиентов Критерии выбора клиента, выбора консультанта. Предварительные оферты, условия и тарифы. Конкурентоспособность консультантов. | | |
| Тема 6. | Последовательный подход к решению проблем клиента  Планирование и анализ результатов исследования. Конфиденциальность. Методы многофакторного тестирования. Оптимальная выборка, целевые группы. Планирование процедур. Постановка вопросов. Шкала измерения. Сбор данных. Факторный анализ, анализ и графическое отображение данных. | | |
| Тема 7. | Методы организационного анализа и организационные изменения  Планирование СМК. Изменения в организации. Определение миссии и целей. Обзор текущего состояния. Оценка внешних условий. Маркетинговые исследования. Определение долгосрочных и краткосрочных задач. Разработка плана действий. | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Тема 8. | Повышение эффективности деятельности предприятия |
| **Список** **литературы** | |
|  |  |
| **Основная литература:** | |
| 1. Чуланова О.Л. Управленческое консультирование [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 230 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/975888 | |
| 2. Соколова М. М. Управленческое консультирование [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 215 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1037313 | |
| 3. Лапыгин Ю.Н. Управленческий консалтинг [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 330 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1062656 | |
| 4. Забродин В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход [Электронный ресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 130 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492287 | |
|  |  |
| **Перечень** **информационных** **технологий,** **включая** **перечень** **лицензионного** **программного** **обеспечения** **и** **информационных** **справочных** **систем,**  **онлайн** **курсов,** **используемых** **при** **осуществлении** **образовательного** **процесса** **по** **дисциплине** | |
| **Перечень лицензионного программного обеспечения:** | |
|  |  |
| Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023. | |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока. | |
| Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023. | |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока. | |
| **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»:** | |
| Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021 | |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока | |
| Аннотацию подготовил: Рудницкая В.В. | |