|  |  |
| --- | --- |
|  **Аннотация** |  |
|  **Рабочей программы дисциплины** |  |
|  |  |  |  |
| Дисциплина  | Консалтинг в управлении качеством  |
| 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  |
| Кафедра управления качеством и экспертизы товаров и услуг  |
| **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. Сидорчук Р. Р. Основы управленческого консультирования. Маркетинговый подход: [учебник]. - Москва: Спутник+, 2009. - 219 с. |
|  2. Каммингс С., Свинченко О. В., Шегда А. М., Радеев А. Е. Реконструкция стратегии:переводное издание. - Харьков: Гуманитарный центр, 2010. - 557 с. |
|  3. Сорокоумов А. В. Трансформация бизнеса. Как подобрать ключи к изменениям и довести их до конечного результата:производственно-практическое издание. - Москва: Юрайт, 2009. - 241 с. |
|  4. Рудницкая В. В. Консалтинг в управлении качеством [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2015. - 132 с. – Режим доступа: http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/15/p483333.pdf |
|  5. Какаева Е. А., Дуненкова Е. Н. Инновационный бизнес. Стратегическое управление развитием:[учебное пособие]. - Москва: Дело, 2016. - 171 с. |
|  6. Рудницкая В. В. Консалтинг в управлении качеством [Электронный ресурс]:учебно- методический комплекс для студентов специальности 22.05.01 "Управление качеством" специализации "Управление качеством в сфере быта и услуг" всех форм обучения. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 43 с. – Режим доступа: http://lib.usue.ru/resource/limit/uml/10/umk2213.pdf |
|  7. Блюмин А. М. Информационный консалтинг: теория и практика консультирования [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2017. - 364 с. – Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=402978 |
|  8. Сударьянто Я. П., Гуреев А. В. Международный рынок консалтинговых услуг в России [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 240 с. – Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=430417 |
|  9. Расиел И. М. Метод McKinsey: Использование техник ведущих стратегических консультантов для решения личных и деловых задач [Электронный ресурс]:пер. с англ.. - Москва: Альпина Паблишер, 2014. - 192 с. – Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=520492 |
|  10. Соколова М. М. Управленческое консультирование [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) бакалавр). - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 215 с. – Режим доступа: http://znanium.com/go.php? id=590249 |
|  11. Невеев А. Б. Тренинг в организации [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент". - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 256 с. – Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=641782 |
|  12. Панов М. М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе KPI [Электронный ресурс]:практическое пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 255 с. – Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=1010121 |
|  13. Лапыгин Ю. Н. Управленческий консалтинг [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.02 "Менеджмент" , 38.03.03 "Управление персоналом", 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" (квалификация (степень) "бакалавр"). - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 330 с. – Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/product/1062656 |
|  14. Расиел И.М. Метод McKinsey: Использование техник ведущих стратегических консультантов для решения личных и деловых задач [Электронный ресурс]:. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 190 с. – Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/product/914350 |
|  **Дополнительная литература:** |
|  1. Маринко Г. И. Управленческий консалтинг:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности (направлению подготовки) 030201 (020200) и 030200.... - Москва: ИНФРА-М, 2005. - 380 с. |
|  2. Зильберман М., Дмитриев В., Раевская Д. Консалтинг: методы и технологии:производственно-практическое издание. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2006. - 426 с. |

|  |
| --- |
|  3. Липпит Г., Липпит Р. Консалтинговый процесс в действии:перевод с английского. - Санкт- Петербург [и др.]: Питер, 2007. - 208 с. |
|  4. Рассказова-Николаева С. А., Шебек С. В. Корпоративные стандарты: от концепции до инструкции:научное издание. - Москва: Книжный мир, 2008. - 319 с. |
|  5. Богалдин-Малых В. В. Бизнес-стратегии и операционный маркетинг на рынке услуг:учебное пособие. - Москва; Воронеж: [Издательство Московского психолого-социального института: Издательство НПО "МОДЭК"], 2008. - 606 с. |
|  6. Ленсиони П., Венюкова В. Как решить пять основных проблем команды. Практическое руководство для лидеров, менеджеров и консультантов:переводное издание. - Москва: Альпина Паблишерз: Юрайт, 2010. - 131 с. |
|  7. Лебедева Л. В. Организационное консультирование:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2017. - 162 с. |
|  |
| **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 Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Аннотацию подготовил: Рудницкая Вероника Владиславовна  |