|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра управления качеством и экспертизы товаров и услуг  |  |  |
| Дисциплина  | Консультационное проектирование 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, Контрольная работа |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  |  |  |
|  |
| Тема | Наименование темы |  |
| Тема 1. | Консультирование как развивающийся процессИстория развития. Определение консалтинга. Основные понятия. Цели и функцииконсалтинга. Основные концепции консалтинга. Эволюция концепции консалтинга.Принципы консалтинга. Крупнейшие консалтинговые фирмы зарубежные ироссийские. |  |
| Тема 2. | Управленческий консалтинг как базовый процесс оказания помощи клиентамВиды управленческого консалтинга. Фазы процесса консультирования. Видыуправленческого консалтинга. Роли консультанта и клиента. Этика и ценностиконсультантов. Место консалтинга в управлении качеством. |  |
| Тема 3. | Процесс консалтинга на основе ГОСТ Р ИСО 10019-2007Методы управления процессом. Организация задач. Жизненный цикл проекта.Ресурсы. Затраты. Персонал. Взаимоотношения клиент-консультант. Подготовкадокументации. Календарное планирование. |  |
| Тема 4. | Ситуационный анализ в процессе консалтингаОпределение и методы анализа проблем клиента. Классификация специальныхметодов работы с клиентами – тестирование, интерактивные игры, тренинги. SWOT -анализ, PEST – анализ, мозговой штурм, метод Дельфи. |  |
| Тема 5. | Привлечение клиентовОпределение потребностей клиентов Критерии выбора клиента, выбораконсультанта. Предварительные оферты, условия и тарифы. Конкурентоспособностьконсультантов. |  |
| Тема 6. | Последовательный подход к решению проблем клиентаПланирование и анализ результатов исследования. Конфиденциальность. Методымногофакторного 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 измененияПланирование СМК. Изменения в организации. Определение миссии и целей. Обзортекущего 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]:Учебноепособие. - 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 [Электронныйресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 130 с – 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 Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2023    |
|  |  |  |
| Аннотацию подготовил: Рудницкая В.В.  |

.