

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 января 2020 г.
протокол № 5
Председатель _____ Карх Д.А.
(подпись)

26.12.2019 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Плиска О.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Консультационное проектирование в управлении качеством
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Рудницкая Вероника Владиславовна	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сформировать навыки консультирования, в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 10019- 2007 "Руководство по выбору консультантов по системам качества и использованию их услуг". Также формирование у студентов знаний консультационной деятельности в различных сферах, использование которых позволит корректно формулировать задачи своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем в деятельности предприятий и организаций с точки зрения концепций управления качеством, с целью повышения эффективности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 8						
Экзамен	180	42	14	28	102	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

ОПК-2 способностью применять инструменты управления качеством	ИД-1.ОПК-2 Знать: классификацию инструментов управления качеством и область их применения; место статистических методов в общей системе управления качеством; методы теории вероятностей и математической статистики, используемые при анализе технологических процессов; цель и порядок проведения статистического анализа точности и стабильности технологических процессов Уметь: проводить проверку статистических гипотез; выбрать необходимые в конкретном случае статистические методы контроля качества; Иметь навыки (трудовые действия) использовать семь основных инструментов контроля и управления качеством; использовать современные инструменты управления качеством продукции или услуг
---	--

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческая,	
ПК-12 умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью	ИД-1.ПК-12 Знать: этапы планирования консалтингового процесса и критерии принятия эффективных решений Уметь: диагностировать и анализировать, причины появления проблем; Иметь навыки (трудовые действия) применять принципы проектного подхода в консультационном проекте при создании СМК

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 8		2					
Тема 1.	Консультационное проектирование для улучшения деятельности	2	2				
Семестр 8		4					
Тема 2.	Исследование стандарта ГОСТ Р ИСО 10012007	4	2		2		
Семестр 8		5					
Тема 3.	Управленческий консалтинг как базовый процесс оказания помощи	5	1		4		
Семестр 8		19					
Тема 4.	Диагностический аудит предприятия.	19	1		6	12	
Семестр 8		26					
Тема 5.	Последовательный подход к решению проблем клиента	26	4		6	16	
Семестр 8		18					
Тема 6.	Применение инструментов управления качеством для решения проблем организации	18	2		2	14	
Семестр 8		20					

Тема 7.	Методы организационного анализа	20	2		6	12	
Семестр 8		50					
Тема 8.	Повышение результативности и эффективности деятельности предприятия	50			2	48	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 8. Повышение эффективности деятельности предприятия	Проект "Повышение качества деятельности предприятия" на основе метода "тайный покупатель"	Проект включает в себя: 1. Выбор сферы услуг. 2. Проведение исследования 5 точек методом «тайный покупатель». 3. Выявление проблем предприятий. 4. Подготовку плана мероприятий по улучшению деятельности для одного (наиболее проблемного) предприятия. 5. Подготовку календарного плана консалтинговых услуг. 6. Расчет бюджета для консалтингового проекта. 7. Подготовку аналитического отчета 8. Подготовку презентации	1. Наглядность – 5 баллов. 2. Креативность – 5 баллов. 3. Достижение цели – 5 баллов. 4. Презентация работы – 5 баллов. 5. Оформление отчета – 5 баллов.
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
8 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	Билет включает в себя один теоретический вопрос и одно практическое задание.	1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ консультационного проектирования в управлении качеством с приведением убедительных примеров - 70 баллов Практическое задание. Решение тестового задания - 30 баллов Итого: 100 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Консультационное проектирование для улучшения деятельности организации 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.</p>
<p>Тема 2. Исследование стандарта ГОСТ Р ИСО 10012007 Основные положения стандарта. Договор на консалтинговые услуги. Требования к консультантам. Ресурсы. Затраты. Персонал. Взаимоотношения клиент-консультант. Подготовка документации. Календарное планирование. Нормы этики.</p>
<p>Тема 3. Управленческий консалтинг как базовый процесс оказания помощи клиентам Виды управленческого консалтинга. Фазы процесса консультирования. Виды управленческого консалтинга. Роли консультанта и клиента. Место консалтинга в управлении качеством</p>
<p>Тема 4. Диагностический аудит предприятия. Определение и методы анализа проблем клиента. Классификация специальных методов работы с клиентами – тестирование, интерактивные игры, тренинги. SWOT - анализ, PEST – анализ, мозговой штурм, метод Дельфи.</p>
<p>Тема 5. 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.</p>
<p>Тема 6. Применение инструментов управления качеством для решения проблем организации 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.</p>
<p>Тема 7. Методы организационного анализа Методы организационного анализа и организационные изменения Оценка внешних условий. Маркетинговые исследования. Определение долгосрочных и краткосрочных задач. Разработка плана действий.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Исследование стандарта ГОСТ Р ИСО 10012007 Тестирование на профпригодность консультанта.</p>
<p>Тема 3. Управленческий консалтинг как базовый процесс оказания помощи клиентам Деловая игра "Алгоритм принятия управленческого решения"</p>
<p>Тема 4. Диагностический аудит предприятия. Практическая работа "Определение проблемных полей предприятия"</p>
<p>Тема 5. Последовательный подход к решению проблем клиента Решение кейса.</p>
<p>Тема 6. Применение инструментов управления качеством для решения проблем организации Составление коммерческого предложения и плана работ по проектированию СМК.</p>
<p>Тема 7. Методы организационного анализа Разбор кейса.</p>
<p>Тема 8. Повышение результативности и эффективности деятельности предприятия Определение критериев результативности деятельности предприятия</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 4. Диагностический аудит предприятия. Контрольная работа "Процесс консалтинга" с разбором практических кейсов.</p>
<p>Тема 5. Последовательный подход к решению проблем клиента Домашняя работа "Кейс".</p>
<p>Тема 6. Применение инструментов управления качеством для решения проблем организации Составление плана мероприятий по созданию СМК и диаграммы Ганта.</p>
<p>Тема 7. Методы организационного анализа Разбор кейса.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено учебным планом

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Серенков П. С.. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества: научное издание. - Минск: Новое знание: ИНФРА-М, 2011. - 490 с., [8] вкл. л. ил.

2. 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>

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. Чуланова О. Л.. Управленческое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 38.04.03 «Управление персоналом», 38.04.02 «Менеджмент» и 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление». - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 230 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=975888>

7. Панов М. М.. Оценка деятельности и система управления компанией на основе КРІ [Электронный ресурс]: практическое пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 255 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1010121>

8. 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, 2018. - 330 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=946450>

9. 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. Липпит Г., Липпит Р.. Консалтинговый процесс в действии: перевод с английского. - Санкт- Петербург [и др.]: Питер, 2007. - 208 с.

2. Какаева Е. А., Дуненкова Е. Н.. Инновационный бизнес. Стратегическое управление развитием: [учебное пособие]. - Москва: Дело, 2010. - 171 с.

3. 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.

4. Блинов А. О., Дресвянников В. А.. Управленческое консультирование [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация "Магистр"). - Москва: Дашков и К°, 2018. - 212 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=415014>

5. Невеев А. Б.. Тренинг в организации [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1015858>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Acrobat DC Pro. Договор № 180-С-2019 от 17.12.2019. Срок действия лицензии 13.12.2020.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации.