

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.06.2026 19:59:52  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании кафедры

09.12.2025 г.  
протокол № 5  
Зав. кафедрой Плиски О.В.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Консультационное проектирование в управлении качеством
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.в.н.	
Царева С.В.	

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>7</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>13</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>14</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>

## 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- бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	--

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Консультационное проектирование в управлении качеством» является формирование у студентов знаний основ консультационной деятельности (консалтинга), 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, на основе ГОСТ Р ИСО 10019-2007 «Руководство по выбору консультантов по системам качества и использованию их услуг».

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего засеместр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Зачет, Контрольная работа	144	16	8	8	124	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся	ИД-1.УК-2 Знать: необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и экономические законы

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		ИД-2.УК-2 Уметь: определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности
		ИД-3.УК-2 Иметь практический опыт: применения нормативной базы решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности
УК-10 принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Способен решения	ИД-1.УК-10 Знать: необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы, регулирующие экономические правоотношения
		ИД-2.УК-10 Уметь: определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи
		ИД-3.УК-10 Иметь практический опыт: навыками применения нормативной базы и решения экономических задач в области избранных видов профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
<b>организационно-управленческий</b>	
ПК-2 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса	ИД-1.ПК-2 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису"; - принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса; - методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач, законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования;

<p>ПК-2 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/01.5"Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису"; - обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач; - работать с</p> <p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: - разработки новых и совершенствование существующих форм, стандартов и схем постпродажного обслуживания и сервиса с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий; - руководства деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис, организации координация его работы, принятие решений по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения; - организации системы фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей; - руководства подчиненными работниками и</p>
--	--

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов
------	-------

	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		1					
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. (УК-2.10)	1	1				
Семестр 5		4					
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	4	2		2		
Семестр 5		2					
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 (УК-10, ПК-2)	2	1		1		
Семестр 5		3					
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. (УК-10)	3	1		2		
Семестр 5		32					
Тема 5.	Привлечение клиентов Определение потребностей клиентов Критерии выбора клиента, выбор консультанта. Предварительные оферты, условия и тарифы. Конкурентоспособность консультантов. (ПК-2)	32	1		1	30	

Семестр 5		34					
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. (ПК-2)	34	1		1	32	
Семестр 5		30					
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 (ПК-2)	30	1		1	28	
Семестр 5		34					
Тема 8.	Повышение эффективности деятельности предприятия (ПК-2)	34				34	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-2	Контрольная работа № 1 Изучение стандарта ГОСТ Р ИСО 10019 - 2007 «Руководящие указания по выбору консультантов по системам менеджмента качества» (приложение 6)	1. Прочитать и изучить стандарт ГОСТ Р ИСО 10019 - 2007 «Руководящие указания по выбору консультантов по системам менеджмента качества». 2. Определить основные требования к консультантам по СМК. 3. Подготовить профиль	30 баллов
Темы 3-5	Консалтинговый проект «Повышение качества образования в УрГЭУ»	1. Каждому студенту необходимо провести анализ качества образования УрГЭУ. 2. По результатам анализа,	30 баллов

Темы 6-8	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	1. Наглядность – 5 баллов. 2. Креативность – 5 баллов. 3. Достижение цели – 5 баллов. 4. Презентация работы – 5 баллов. 5. Оформление отчета – 5 баллов.
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
5 семестр (За)	Билеты для зачета	Билет включает в себя один теоретический вопрос и одно практическое задание.	1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ консалтингового 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 текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

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

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение 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 текущего контроля, 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 окончании 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 окончании 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 (ответаи 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
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

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. (УК-2.10)

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. (УК-10, ПК-2)

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 (УК-10, ПК-2)

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. (УК-10)

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. (ПК-2)

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. (ПК-2)

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 (ПК-2)

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.

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

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 (УК-10, ПК-2)

Разбор стандарта 10019-2007.

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. (УК-10)

"Структуризация проблемных полей"

Тема 5. Привлечение клиентов  
Определение потребностей клиентов. Критерии выбора клиента, выбора консультанта. Предварительные оферты, условия и тарифы. Конкурентоспособность консультантов. (ПК-2)

Разбор кейса.

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. (ПК-2)

Разбор кейсов.

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 (ПК-2)

Планирование СМК в организации - план мероприятий и календарный план.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

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. (ПК-2)

Разбор кейсов.

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 (ПК-2)

Найти примеры не менее 5 миссий и политики для предприятий различных сфер деятельности.

Тема 8. Повышение эффективности деятельности предприятия (ПК-2)

Проект "Повышение качества деятельности предприятия"

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  
Выполненная контрольная работа должны быть размещена в разделе "Портфолио",  
адрес:<https://portfolio.usue.ru>

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Приложение 6

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:**

2. Забродин В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 130 – Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/562972>

### **Дополнительная литература:**

2. Царева Консультационное проектирование в управлении качеством. Курс лекций. Тема 1. Управленческое консультирование (консалтинг) [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023.- 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312b/45.mp4>

3. Царева Консультационное проектирование в управлении качеством. Курс лекций. Тема 2. Управленческое консультирование (консалтинг) [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023.- 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312b/46.mp4>

4. Царева Консультационное проектирование в управлении качеством. Курс лекций. Тема 3. Управленческое консультирование (консалтинг) [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023.- 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312b/47.mp4>

5. Акаева В.Р., Жуковская И.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: КноРус, 2025. - 319 – Режим доступа: <https://book.ru/book/957018>

6. Правкина Ю.Р. Тренинги в организации [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Русайнс, 2026. - 131 – Режим доступа: <https://book.ru/book/958722>

## **10. 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 -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. 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 -Без ограничения срока.

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 № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

## **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.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Дать определения основных понятий консалтинга.
2. Основные подходы к определению управленческого консультирования (консалтинга)
3. Описать основные цели и функции консалтинга.
4. Перечислить и объяснить основные концепции консалтинга.
5. Описать принципы консалтинга.
6. Перечислить и описать виды управленческого консалтинга.
7. Характеристика «внутреннего» консультанта.
8. Описать этап подготовки работы консультанта.
9. Законодательно-нормативная база консалтинговых услуг.
10. Характеристика процессного консалтинга.
11. Описать особенности проектное консультирования.
12. Определить и описать фазы процесса консультирования
13. Описать этап внедрения работы консультанта
14. Характеристика понятия «система клиента».
15. Описать права и обязанности консультанта и клиента.
16. Описать заключительный этап работы консультанта.
17. Качества, необходимые для профессии консультанта.
18. Описать основные функции консультанта по ГОСТ Р ИСО 10019-2007.
19. Описать структуру договора на создание СМК по ГОСТ Р ИСО
20. Описать методы работы консультанта по СМК по ГОСТ Р ИСО 10019-2007.
21. Описать особенности экспертного консультирования.
22. Перечислить требования к консультантам по СМК по ГОСТ Р ИСО 10019-2007.
23. Перечислить отличия внешних и внутренних консультантов.
24. Описать классификацию российских консультантов – достоинства и недостатки.
25. Описать методы организационного анализа в консалтинге.
26. Описать графики календарного планирования консультационного проекта.
27. Охарактеризовать факторы, определяющие эффективность консультирования.
28. Описать методы обучения в работе консультанта.
29. Охарактеризовать «коучинг» как модель управленческого консалтинга.
30. Описать метод «тайный покупатель» для повышения эффективности деятельности предприятия.

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

#### 1. Под консалтингом понимается (УК-2,10)

- а) предпринимательская деятельность
- б) управленческая деятельность
- в) коммуникационная деятельность
- г) управление персоналом

#### 2. Найдите соответствие происхождения консультантов и их достоинства/недостатки в правильном порядке. (УК-2, ПК-2)

№ п/п	Происхождение консультантов		Достоинства/недостатки
1	Специалисты различных отраслей знаний, прошедшие переподготовку на всевозможных краткосрочных курсах и получившие опыт практической деятельности через стажировки	А	Большой теоретический багаж, но недостает практического опыта
2	Проектные специалисты (Госплан, Госстрой)	Б	Системность подхода, большой объем новых обновляемых знаний, но существует поверхностность знаний, обусловленная конъюнктурой рынка
3	Эксперты-профессионалы – бывшие политики, бывшие руководители	В	Исключительные профессиональные знания, возможно западный опыт, но отсутствует адаптация этого опыта к российским реалиям
4	Преподаватели вузов	Г	Активно развиваются и самообучаются, таких могут взять штатным экспертом по определенным проблемам, но отсутствует определенная системность – специалисты в узкой сфере
5	Иностранные специалисты и выпускники западных университетов	Д	Имеют связи, опыт, знание среды, но развитие остановилось после ухода из подобных организаций

#### 3. Консалтинг может быть. (УК-2,10)

- а) внутренним, собственным, экономическим
- б) внешним и внутренним
- в) изолированным и собственным
- г) изолированным и прикрепленным с внешней консультационной средой;

#### 4. Что означает в переводе с латинского слово «consultatio»? (УК-2,10)

- а. разговор

- b. диалог
- c. совещание
- d. сообщение

5. Перечислите основные подходы к определению управленческого консультирования (консалтинга) (ПК-2)

6. В связи с чем консалтинг приобрел возрастающее значение в 50-60 гг. XX века (УК-2):
- a. с послевоенным развитием экономики,
  - b. с развитием промышленности
  - c. с развитием сельского хозяйства
  - d. с развитием машиностроения

7. Что включает в себя понятие «система клиента»? . (УК-2,10)

8. Продолжите предложение: Административные методы управления включают в себя... (УК-2)

9. Кто осуществляет консалтинговую деятельность? (УК-2)

10. Что включает в себя понятие «система клиента»? . (УК-2)

11. Основная цель консалтинга (УК-2,10)

10. Что является объектом управленческого консалтинга? (УК-2)

11. При деятельностном подходе консалтинга (ПК-2)

- а) консалтинговая фирма оказывает в помощи
- б) консультант не проводит исследования и не выполняет функции эксперта
- в) консультант не отвечает сам за выполнение задачи, но помогает тем, кто ответствен за это
- г) консультант помогают организации-заказчику выявить управленческие проблемы, дает рекомендации и содействует, при необходимости, выполнению решений

12. Продолжите предложение: Среди основных функций управленческого консультирования выделяют... (ПК-2)

13. Продолжите предложение: «Внутренний» консультант характеризуется тем, что... (ПК-2,3)

14. «Внешний» консультант характеризуется тем, что (ПК-2)

- а) может не участвовать в выявлении проблем в организации
- б) может получить более широкие полномочия и привлекается для осуществления изменений в фирме
- в) способен взглянуть на положение дел «извне», т. е. со стороны
- г) может быть безответственным за решение проблем.

15. Перечислите основные подходы к определению управленческого консультирования (консалтинга) (ПК-2)

16. На этапе внедрения происходит (ПК-2)

- а) оценка работы консультанта
- б) корректировка предложений
- в) предварительный диагноз проблемы
- г) расчет с консультантом.

17. При деятельностном подходе консалтинга (ПК-2)

- а) консалтинговая фирма оказывает в помощи
- б) консультант не проводит исследования и не выполняет функции эксперта
- в) консультант не отвечает сам за выполнение задачи, но помогает тем, кто ответствен за это
- г) консультант помогают организации-заказчику выявить управленческие проблемы, дает рекомендации и содействует, при необходимости, выполнению решений

18. Продолжите предложение: Существует два основных способа оценки результатов работы консультантов: (ПК-2)

19. К реальным изменения в организации в результате работы консультанта можно отнести: (ПК-2)

- а) новый кабинет директора
- б) новые программы и проекты
- в) изменения времени обеденного перерыва
- г) определение долгосрочности.

20. Качества, необходимые для профессии консультанта, — это (ПК-2):

- a. скромность, скрытный характер, застенчивость
- b. мобильность, высокая дисциплина и самоконтроль
- c. физическая и спортивная подготовка, здоровье
- d. вспыльчивость, нетерпимость

21. Среди основных функций управленческого консультирования выделяют (ПК-2):

- a. исследовательскую, производственную и консультационную
- b. технологическую и экономическую
- c. исследовательскую экспертную
- d. экспертную, производственную и консультационную

22. При функциональном подходе консалтинга (ПК-2)

- a. консалтинговая фирма оказывает в помощи
- б) консультант не проводит исследования и не выполняет функции эксперта
- с) консультант не отвечает сам за выполнение задачи, но помогает тем, кто ответствен за это
- d) консультант помогают организации-заказчику выявить управленческие проблемы, дает рекомендации и содействует, при необходимости, выполнению решений

23. Какие принципы применяет консультант в своей работе? (ПК-2)

24. Какие мероприятия проводятся на этапе подготовки? (ПК-2)
25. Что включает в себя этап диагностики? (УК-10,ПК-2)
26. Назовите автора графиков календарного планирования консультационного проекта:  
(УК-10,ПК-2)
- а) - диаграмма Исикавы;
  - б) - диаграмма Тагути;
  - в) - диаграмма Гандта;
  - г) - диаграмма Парето.
27. Какие техники применяются для создания консультационного контакта? (УК-10,ПК-2)
28. Что предполагает техника обратной связи? (УК-10,ПК-2)
29. Для чего необходимо владение техникой задавания вопросов в консалтинговой деятельности? (УК-10,ПК-3)
30. Методы ситуационного анализа, применяемые в консалтинговой деятельности(ПК-2)

Приложение 6  
к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры  
управления качеством и экспертизы товаров и услуг

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

для студентов заочной формы обучения

по дисциплине

**Консультационное проектирование в управлении качеством**

В соответствии с учебным планом студенты Направления подготовки 38.03.02 «*Менеджмент*» профиля подготовки «Креативное управление в клиентоориентированных организациях» *заочной формы обучения* должны самостоятельно выполнить контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины **Консультационное проектирование в управлении качеством**. При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

## **Контрольная работа**

### **по курсу Консультационное проектирование в управлении качеством**

#### **Задание**

1. Прочитать и проанализировать ситуацию (кейс). 1 вариант – нечетные по списку, 2 вариант – четные по списку.
2. Провести экспресс-диагностику и определить 2-3 основные проблемы организации.
3. Предложить решение проблемных ситуаций.
4. Разработать план работ на выполнение консалтинговых услуг по реализации этих решений.
5. Составить календарный план выполнения работ.

#### **Состав материалов**

1. Кейсы предназначены для более наглядного представления учебной ситуации студентам.
2. Формы планов предоставляются студентам как вспомогательные материалы для выполнения контрольной работы.

#### **Цели**

1. Показать типичные проблемы и ошибки, возникающие в процессе деятельности предприятий.
2. Показать возможности выхода из проблемной ситуации с помощью методов консалтинга.

#### **Задачи**

В результате выполнения контрольной работы студенты должны знать:

1. Основные методы проведения экспресс-диагностики деятельности предприятия.

2. Комплекс работ в составе плана на выполнение процесса консультирования.
3. График календарного планирования (диаграмма Гантта).

### **Умения**

В результате выполнения контрольной работы студенты должны уметь:

1. Определять и анализировать проблемные зоны в деятельности предприятия.
2. Определять комплекс возможных решений по улучшению деятельности предприятия, которые составят этапы плана консультационных работ.
3. Составлять планы работ, в соответствии с предложенными решениями.
4. Составлять графики реализации плана, в соответствии с предложенной диаграммой Гантта.

### **Приложение 1.**

Вариант 1.

#### **Кейс № 1. "Увеличение доли рынка бытовой техники и электроники"**

В городе с населением 500 тыс. человек четвертый год работает супермаркет электроники и бытовой техники, по площади занимает второе место в городе, по ассортименту - самый большой. Магазин работает по франчайзингу от самой крупной в стране торговой сети бытовой техники, хорошо известен в городе и регионе, примерно 10-12% оборота дают приезжие покупатели из соседних более мелких городов. Имеет хороший финансовый ресурс.

В силу определенных причин последние три года магазином управляли не совсем компетентные люди, сколько-нибудь стройной маркетинговой и рекламной стратегии не было. Реклама размещалась там, где человек ее размещавший мог получить откат, поэтому в большинстве случаев рекламоносители были далеко не лучшие. Постепенно оборот магазина начал падать, ценовая политика тоже оставляла желать лучшего - в итоге магазин стал считаться в городе дорогим и в настоящий момент продолжает терять покупателей.

Кроме того, недавно в город вошла другая сеть, которая заняла активную, даже агрессивную рекламную и маркетинговую политику, за счет чего за полгода вышла по оборотам на первое место, причем с приличным отрывом. У других магазинов цены ниже, а снизить свои цены до их цен на все позиции не представляется возможным.

Долевое участие на рынке можно охарактеризовать так: если оборот данного магазина  $X$ , то оборот лидера  $2X$ , два ближайших конкурента примерно  $0,8-0,9X$ , четвертый конкурент  $0,5X$ .

Необходимо в течение месяца, переключить внимание потребителя на магазин, т.к. близится новый год, а это самый активный сезон и по наплыву людей и по продажам. В связи с этим у предприятия есть возможность потратиться на рекламу: пресса, ТВ, радио, наружная реклама, листовки, промоутеры и т.д., в том числе, параллельно будет идти и общероссийская реклама сети по различным каналам. В настоящий момент прорабатываются новые схемы кредитования (беспроцентный кредит, процент на остаток суммы и т.д.), пересматривается ценовая политика.

Вариант 2.

### **Кейс № 2. «Продвижение новой услуги в автосервисе»**

Компания существует на рынке больше семи лет. Основной вид деятельности - автосервис. Имеет, наверное, лучшую в регионе станцию технического обслуживания, работает качественно, нареканий клиентов практически нет. Основные виды специализации: ремонт ходовой части; ремонт двигателей; установка автомаузыки; тонирование стекол; доставка и установка запчастей; установка центральных замков; установка сигнализации; стеклосервис (склад стекол – самый большой в регионе, ремонт трещин на уникальном оборудовании). Автоцентр хорошо известен в регионе, имеет большое количество постоянных клиентов. Есть финансовый ресурс.

Недавно в автоцентре начали выводить на рынок новую услугу: установка на автомобили иммобилайзеров – это устройство для бесконтактного

разрыва электросети. В автомобиле выполняет защитную функцию: в ключ зажигания вставляется чип с цифровым кодом, в машине - небольшой компьютер (условно); когда ключ вставлен в зажигание, компьютер считывает код и разрешает или запрещает запуск двигателя. Во многих случаях это лучше обычной сигнализации и дорогих замков. Код сканировать или подобрать практически невозможно. Теоретически это устройство можно поставить даже в «Запорожец». При этом, на Западе устройство используется довольно давно и успешно, но, как правило, идет как дополнительная опция, поэтому в тех же иномарках его очень мало.

Кроме этого автоцентра, серьезно установкой иммобилайзеров никто не занимается. Возможно, надо формировать этот рынок с нуля или на выбор: вдавливать товар на рынок (агрессивное продвижение) или создать эффект втягивания товара (сформировать потребность).

Несмотря на то, что начали давать рекламу, объясняя все преимущества устройства (цена, защита от угона и т.д.), потребители никак не реагирует на рекламу. Поэтому продажи данного устройства в автоцентре разовые. Объяснения клиентам в самом автосервисе тоже не очень эффективны.

## Приложение 2.

**Форма плана работ.** (Стоимость 1 норма/дня – 10 тыс.руб.)

№ п/п	Мероприятие, наименование работ	Сроки выполнения, норма/дни	Стоимость, руб.

## Форма календарного плана.

Мероприятие, наименование работ	Период (месяцы, дни)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	■	■										
		■	■	■	■							
						■	■	■	■	■		
											■	■

