Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 23.09.2024 10:05:41
Уникальный программный ключ:
528682d78e671e566ab07f01fe1ba2172f735a12

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
/Молчанов А.В.
«28» августа 2019 г

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	**КОНСАЛТИНГ В ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ**
Направление подготовки	**27.03.02 Управление качеством**
Направленность (профиль)	**Управление качеством в производственно-технологических системах**
Квалификация выпускника	**Бакалавр**
Нормативный срок обучения	**4 года**
Форма обучения	**Заочная**
Кафедра-разработчик	**Технология производства и переработки продукции животноводства**
Ведущий преподаватель	**Коник Н.В., профессор**

Разработчики: профессор Коник Н.В. _____ (подпись)

ст. преподаватель Шутова О.А. _____ (подпись)

Саратов 2019

Содержание

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП…….. 3

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания……. 4

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы……. 12

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования……... 22

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

В результате изучения дисциплины «Консалтинг в производственно-технологических системах» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.02.2016 г. № 92, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Консалтинг в производственно-технологических системах»

Компетенция		Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающий должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (курс)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
ПК-12	умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью»	**знает:** основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.	4	лекции, практические занятие	устный опрос, письменный опрос, практическое занятие, собеседование, доклад, тестирование, самостоятельная работа
		умеет: применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.			
		владеет: навыками проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.			

ПК-25	«умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью»	**знает:** основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.	4	лекции, практические занятие	устный опрос, письменный опрос, практическое занятие, собеседование, доклад, тестирование, самостоятельная работа
		умеет: применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.			
		владеет: навыками проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.			

Профиль подготовки «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Компетенция ПК-12 – также формируется в ходе освоения дисциплин: Системный коучинг в производственно-технологических системах, а также формируется в ходе прохождения технологической, преддипломной практик и государственной итоговой аттестации.

Компетенция ПК-25– также формируется в ходе освоения дисциплин: Системный коучинг в производственно-технологических системах, а также формируется в ходе прохождения технологической, преддипломной практик и государственной итоговой аттестации.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Перечень оценочных средств

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала

1	устный опрос	средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	перечень вопросов для проведения входного и текущего контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
2	письменный опрос	письменный ответ обучающегося на поставленный преподавателем вопрос (вопросы). Средство рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	перечень вопросов для проведения текущего контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
3	практическое занятие	направленное на изучение существующих приемов и методик для решения поставленных задач, известными методами	контрольные вопросы по практическим занятиям. Тематика практических занятий представлена в таблице 2 рабочей программы дисциплины.
4	собеседование	средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	вопросы по темам дисциплины: перечень вопросов к семинару перечень вопросов для устного опроса задания для самостоятельной работы
5	доклад	продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	темы докладов
6	тестирование	метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств	банк тестовых заданий

		личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения обучающимися ряда специальных заданий	
7	самостоятельная работа	средство, позволяющее оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умения правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов из учения в рамках определенного раздела дисциплины	вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

Программа оценивания контролируемой дисциплине

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
1	Организационно-методические основы консалтинга. Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса. Возникновение управленческого консалтинга и основные этапы его развития. Функциональные потребности современного бизнеса. Причины и ситуации, заставляющие клиента обращаться к консультанту. Коммуникации в управленческом консультировании. Теоретические аспекты консалтинга. Характерные черты консалтинговой услуги. Родовой продукт. Ожидаемый продукт. Расширенный продукт. Потенциальный продукт. Свойства консалтинговой услуги. Функции управленческого консультирования (теоретические, изыскательские, стимулирующие, прогностические, плановые, активизирующие, контролирующие, регулирующие функции).	ПК-12, ПК-25	Письменный опрос. Устный опрос
2	Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса. Методы воздействия на «систему клиента». Организация консалтинга в России и за рубежом. Основные этапы развития управленческого консультирования за рубежом. Классификация	ПК-12, ПК-25	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	консалтинговых фирм и особенности развития управленческого консультирования за рубежом в современных условиях. Становление и развитие управленческого консультирования в России. Приоритеты спроса на российский консалтинг и их изменения. Современные методы анализа и решения проблем, используемые в консалтинге.		
3	Структура и персонал консалтинговых организаций. Сущность и типы организационных структур управления; их оценка. Классификация консалтинговых организаций по форме собственности, по размерам, по территориальному признаку. Методология товарного консалтинга. Аудиторские и консалтинговые доказательства, статистические данные и источники их получения. Анализ и оценка документов, представленных для проведения консалтинга.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос
4	Товарный консалтинг региональных сервисных услуг и товарных рынков. Мониторинг и сбор информации по товарным и региональным рынкам. Методики анализа товарных рынков, определение конкурентов. Составление прогнозов по развитию рынков. Оценка качества услуг розничной торговле, консалтинг по результатам мониторинга и социологического опроса. Профессиональная компетентность консультанта. Критерии привлечения консультантов. Факторы, предопределяющие успех взаимодействия клиента и консультанта. Нормативный и развивающий консалтинг. Характерные особенности консультирования в области управленческой деятельности.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос
5	Консалтинговый процесс. Основные стадии процесса консультирования. Общая характеристика стадий процесса управленческого консультирования. Предпроектная стадия: фаза установления контакта между клиентом и консультантом, предварительный диагноз, план задания, составление задания на консультирование. Проектная стадия: фаза диагностики (блок схема диагно-	ПК-12, ПК-25	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	стики), разработка решения, внедрение решения. Послепроектная стадия и анализ работы по проекту. Маркетинг консалтинговых услуг и оценка эффективности консалтинговой деятельности. Качество и цена консалтинговых услуг. Особенности качества консалтинговых услуг. Ключевые элементы, определяющие качество консалтинговых услуг. Основные причины отсутствия надлежащего качества консалтинговых услуг. Оценка качества консалтинговых услуг. Оценка консультанта. Оценка человеческого фактора. Основные причины отсутствия надлежащего качества консалтинговых услуг. Оценка качества консалтинговых услуг. Оценка консультанта. Оценка человеческого фактора. Теоретические основы категорийного консалтинга.		
6	Маркетинг консалтинговых услуг. Специфика маркетинга консалтинговых услуг. Основные характеристики услуг управленческого консультирования. Программы развития консалтинговой практики. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге: дипектмейл (прямая рассылка); выставки и конференции; презентации на собраниях профессиональных и торговых ассоциаций.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос
7	Оценка эффективности управленческого консультирования. Инновационные проекты и управленческое консультирование. Ценообразование на консалтинговые услуги. Основные факторы определяющие цены на консалтинговые услуги. Формы оплаты консалтинговых услуг: повременная оплата, фиксированная оплата, оплата в форме процента от результата (или объекта консультирования), комбинированная оплата.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос. Доклады. Тестирование

Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Консалтинг в производственно-технологических системах» на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 4

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
ПК-10, 4 курс	**знает:** программу качества или документированные процедуры	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале по программе качества или документированным процедурам, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки.	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала.	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей.	обучающийся демонстрирует знание материала программы качества или документированным процедурам, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
	умеет: применять знания программы действий в нестандартных ситуациях анализируя социальную реальность	не умеет использовать методы и приемы определения серьезных несоответствий, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено	в целом успешное, но не системное умение определять серьезные несоответствия, используя современные методы и показатели оценки действий в создавшихся условиях	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умения определять серьезные несоответствия, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение определять серьезные несоответствия, используя современные методы и показатели такой оценки

	владеет навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества.	обучающийся не владеет навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества и максимально эффективного использования новых методов, соблюдая социальную этику действий	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества и максимально эффективного использования новых методов, соблюдая социальную этику действий	успешное и системное владение навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества и максимально эффективного использования новых методов, соблюдая социальную этику действий
ПК-23, 4 курс	**знает:** программу качества или документированные процедуры	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале по программе качества или документированным процедурам, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки.	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала.	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей.	обучающийся демонстрирует знание материала программы качества или документированным процедурам, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материа-

					ле, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
	умеет: применять знания программы действий в нестандартных ситуациях анализируя социальную реальность	не умеет использовать методы и приемы определения серьезных несоответствий, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено	в целом успешное, но не системное умение определять серьезные несоответствия, используя современные методы и показатели оценки действий в создавшихся условиях	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умения определять серьезные несоответствия, используя современные методы и показатели такой оценки	сформированное умение определять серьезные несоответствия, используя современные методы и показатели такой оценки
	владеет навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества.	обучающийся не владеет навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества и максимально эффективного использования новых методов, соблюдая социальную этику действий	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества и максимально эффективного использования новых методов, соблюдая социальную этику дей-	успешное и системное владение навыками чтения и оценки результатов проведения мероприятий направленных на улучшение качества и максимально эффективного использования новых методов, соблюдая социальную этику действий

				ствий	

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Входной контроль

1. Эволюция подходов к качеству.
2. Особенности концепции управления качеством.
3. Что такое управление качеством.
4. Основные принципы управления качеством.
5. Субъект, объект управления качеством.
6. Стратегия и тактика по управлению качеством.
7. Цели управления качеством.
8. Жизненный цикл продукции.
9. Факторы, влияющие на качество.
10. Статистические методы управления качеством.
11. Планирование качества.
12. Контроль качества.
13. Отдел технического контроля и их задачи.
14. Сертификация продукции.
15. Сертификация систем менеджмента качества.
16. Влияние качества продукции на конкурентоспособность.
17. Классификация показателей качества.
18. Комплексная оценка уровня качества объекта.
19. Принципы и цели стандартизации.
20. Многоаспектность качества.
21. Основные понятия и структура квалиметрии.
22. Показатели качества продукта.

3.2. Доклады

Выполнение данного вида работ позволяет сформировать у обучающегося умения и навыки работы с литературой, электронными базами данных, поиска перспективных направлений для научных исследований, оформления докладов.

Критериями оценивания доклада являются глубина разработки темы и правильность оформления.

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков

исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. При выступлении приветствуется активное использование мультимедийного сопровождения доклада (презентация, видеоролики, аудиозаписи). Преподаватель, практикующий такую форму отчетности, заранее предлагает список тем докладов для подготовки обучающихся. При подготовке доклада, в отличие от других видов работ, может использоваться метод коллективного творчества. Преподаватель может дать тему сразу нескольким обучающимся одной группы, использовать метод докладчика и оппонента. Обучающиеся могут подготовить два выступления с противоположными точками зрения и устроить дискуссию. После выступления докладчик и содокладчик, если таковой имеется, должны ответить на вопросы слушателей.

Доклад по данной программе предусмотрен в устной форме.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада (информировать, объяснить, обсудить что-то (проблему, решение, ситуацию и т.п.), спросить совета и т.п.).

2. Подбор для доклада необходимого материала из литературных источников.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Выступление с докладом перед аудиторией в устной форме.

Рекомендуемая тематика докладов по дисциплине приведена в таблице 5.

Таблица 5

Темы докладов, рекомендуемые при изучении дисциплины «Консалтинг в производственно-технологических системах»

№ п/п	Темы докладов
1	Управленческий консалтинг
1	Консалтинг и его отличие от коучинга
2	Надежность. Имидж. Восприятие.
3	Обязательные требования консалтинговых компаний
4	Методы, с помощью которых можно уменьшить или полностью устранить сопротивление в организации

3.3. Тестовые задания

По дисциплине «Консалтинг в производственно-технологических системах» предусмотрено проведение следующих видов тестирования: письменное.

Письменное тестирование.

Письменное тестирование рассматривается как рубежный контроль успеваемости и проводится после изучения определенного раздела дисциплины (входной контроль) и результаты тестирования учитываются при проведении промежу-

точной аттестации.

Вариант тестового задания:

1. Основателем консалтинга считается

а) Тимоти Голви

б) Томас Дж. Леонард

в) Джон Уитмор

г) Карл Роджерс

2. Консалтинг оформился в самостоятельное направление:

а) в России в конце 1990-х

б) в США в конце 1940-х

в) в самом начале времен (еще в библейские времена)

г) в США в конце 1970-х

3. Краткосрочен во времени реализации, нацелен на быстрое решение проблемы, носит разовый эффект. Это описание подходит термину:

а) Семинар

б) Консалтинг

в) Навыковый коучинг

г) Тренинг

4. Основатель психоаналитической теории:

а) А. Маслоу

б) Т. Голви

в) З. Фрейда.

г) К. Роджерс

5. Вид консалтинга:

а) Ситуативный консалтинг

б) Транзитивный консалтинг

в) Административный консалтинг

г) Категорийный консалтинг

6. К какому компоненту эмоционального интеллекта относят способность различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы, а также их влияние на других людей:

а) Понимание себя

б) Социальная умелость

в) Эмпатия

г) Самомотивация

7. Кем была разработана модель «логические уровни внимания»:

а) Т. Голви

б) К. Роджерс

в) А. Маслоу

г) Р. Дилтс

8. На каком уровне осуществляет управление руководитель:

а) на уровне обучения, развития способностей

б) на уровне ценностей и убеждений
в) на уровне внешнего контекста
г) на уровне деятельности, осуществляет так называемый поведенческий коучинг

9. Кто управляет на уровне ценностей и убеждений:

а) Тренер
б) Руководитель
в) Учитель
г) Ментор

10. Какому уровню лидерства соответствует «компетентный менеджер»:

а) Первому
б) Второму
в) Третьему
г) Четвертому

11. Кем была основана модель четырехквадратного мышления:

а) К. Уилбер
б) К. Роджерс
в) А. Маслоу
г) Р. Дилтс

12. Каким аспектом является определение необходимых ресурсов для реализации намеченной цели:

а) Первым
б) Вторым
в) Третьим
г) Четвертым

13. Когда были введены цветовые коды:

а) в конце 1970-х годов
б) в конце 1980-х годов
в) в конце 1960-х годов
г) в конце 1950-х годов

14. При переходе от одного аспекта управления к другому, человек сталкивается с сопротивлением (торможением). Это сопротивление получило название

а) «эффект роджерса»
б) «эффект гремлина»
в) «эффект уитмора»
г) «эффект голвина»

15. Сколько основных видов организационного коучинга выделяют:

а) Один
б) Два
в) Три
г) Четыре

16. На каком этапе модели «GROW» вопросы могут выглядеть: 1) Чего вы хотите достичь? 2) Как вы узнаете о том, что достигли желаемого? 3) Каким вы представляете себе результат будущей работы?:

а) На этапе оценки реального положения дел (Reality)
б) На этапе подведения итогов (Wrap-up)
в) на этапе определения возможностей (Options)
г) на этапе выбора цели (Goals)

3.4. Практические занятия

Тематика практических занятий установлена в соответствии с рабочей программой дисциплины «Консалтинг в производственно-технологических системах» направления подготовки 27.03.02. Управление качеством, направленность (профиль) Управление качеством в производственно-технологических системах.

Структура, цель и порядок выполнения работ представлены в методических указаниях по дисциплине «Консалтинг в производственно-технологических системах».

Перечень тем практических занятий:

Тема 1. Консалтинг как элемент инфраструктуры профессиональной поддержки бизнеса. Методы воздействия на «систему клиента». Организация консалтинга в России и за рубежом. Основные этапы развития управленческого консультирования за рубежом. Классификация консалтинговых фирм и особенности развития управленческого консультирования за рубежом в современных условиях. Становление и развитие управленческого консультирования в России. Приоритеты спроса на российский консалтинг и их изменения. Современные методы анализа и решения проблем, используемые в консалтинге. Методы консалтинга как способы достижения целей или решения задач. Специализированные и универсальные методы, используемые в управленческом консультировании. Эффективность консалтинговых услуг. Содержание понятия «Экономическая эффективность» и факторы, влияющие на уровень экономической эффективности. Классификация факторов, оказывающих влияние на уровень эффективности функционирования консалтинговой фирмы.

Тема 2. Товарный консалтинг региональных сервисных услуг и товарных рынков.

Мониторинг и сбор информации по товарным и региональным рынкам. Методики анализа товарных рынков, определение конкурентов. Составление прогнозов по развитию рынков. Оценка качества услуг розничной торговле, консалтинг по результатам мониторинга и социологического опроса. Профессиональная компетентность консультанта. Критерии привлечения консультантов. Факторы, предопределяющие успех взаимодействия клиента и консультанта. Нормативный и развивающий консалтинг. Характерные особенности консультирования в области управленческой деятельности.

Тема 3. Маркетинг консалтинговых услуг.

Специфика маркетинга консалтинговых услуг. Основные характеристики услуг управленческого консультирования. Программы развития консалтинговой практики. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом консалтинге: дипектмейл (прямая рассылка); выставки и конференции; презентации на собраниях профессиональных и торговых ассоциаций.

Тема 4. Оценка эффективности управленческого консультирования. Инновационные проекты и управленческое консультирование. Ценообразование на консалтинговые услуги. Основные факторы определяющие цены на консалтинговые услуги. Формы оплаты консалтинговых услуг: повременная оплата, фиксированная оплата, оплата в форме процента от результата (или объекта консультирования), комбинированная оплата. Методология категорийного консалтинга. Аудиторские и консалтинговые доказательства, статистические данные и источники их получения. Составление документов по категорийного консалтингу (экспертное, аудиторское заключение, отчет). Формы услуг консалтинга. Советы, рекомендации, совместно вырабатываемые рекомендации в области формирования ассортимента, закупки и реализации товарно-материальных ценностей. Анализ товарных рынков, оценка конкурентоспособности товаров и спроса покупателей.

3.5. Самостоятельная работа

Вопросы теста для проверки знаний полученных в результате самостоятельной работы

Выбрать наиболее подходящий вариант ответа *(а,б,в.г)* на каждый из вопросов и отметить ответ на листе тестирования.

1 Кто из перечисленных соратник и последователь М. Эриксона:

а) А. Маслоу
б) Д. Уитмор
в) М. Аткинсон
г) Р. Дилтс

2 Один из аспектов теории К. Левина – анализ поля – был разработан:

а) в 1937 г.
б) в 1948 г.
в) в 1945 г.
г) в 1947 г.

3 Подходом Тимоти Галлви называется:

а) «закрытая игра»
б) «внешняя игра»
в) «внутренняя игра»
г) «открытая игра»

4 Транзиционная модель изменения создал:

а) У. Бриджес
б) Д. Прохазк
в) К. Ди Клементе
г) К. Левин

5 Первая стадия командной работы, по Дж. Уитмору:

а) Сотрудничество
б) индивидуальная защита
в) вхождение
г) коллективная защита

6 Способ наблюдения за происходящим это модель:

а) К. Левина
б) Т. Галлви
в) У. Бриджеса
г) Д. Прохазка

7 С каких годов понятие коучинга стало употребляться в более широком значении:

а) с 50-х
б) с 60-х
в) с 70-х
г) с 80-х

8 Что не относится к целям коучинга:

а) новые стратегии поведения и мышления
б) технологии партнерского взаимодействия
в) новых системы управления
г) системы продвинутых техник и технологий достижения целей

9 Когда наблюдается пик IQ:

а) в 22 года
б) в 18 лет
в) в 20 лет
г) в 17 лет

10 Чьи исследования показали, что коэффициент интеллекта не коррелирует с успешностью в бизнесе:

а) Д. Гоулмена
б) Д. Уитмора
в) М. Аткинсона
г) У. Бриджеса

11 Кто основатель корпоративного бизнес-направления и менеджмента в коучинге:

а) Сэр Джон Уитмор
б) Томас Дж. Леонард
в) Тим Гэллви
г) К. Левин

12 Одним из основателя коучинга является:

а) Сэр Джон Уитмор
б) Томас Дж. Леонард
в) Тим Гэллви
г) К. Левин

13 Предтечей коучинга является:

а) Сэр Джон Уитмор
б) Томас Дж. Леонард
в) Тим Гэллви
г) К. Левин

3.6 Письменный опрос

Письменный опрос по дисциплине «Консалтинг в производственно-технологических системах» проводится на следующих этапах:

- входном контроле;
- при выполнении отчета по практическим занятиям;
- при тестировании в конце, после полного курса, изучения дисциплины.

Обучающиеся самостоятельно, используя, собственные знания и справочный материал, выполняют задание. После завершения практических занятий обучающийся должен сдать письменный отчет по выполненным практическим работам.

Целью проведения письменного опроса является контроль владения, усвоения материала аудиторных занятий и проведение «обратной связи» между преподавателем и обучаемыми. На практическом занятии, где программой предусмотрено проведение письменного опроса отводится 10-15 минут на его проведение

3.7. Выходной контроль

В качестве выходного контроля в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» по дисциплине Консалтинг в производственно-технологических системах используется зачет.

Вопросы, выносимые на зачёт

1. Возникновение управленческого консалтинга и основные этапы его развития.
2. Функциональные потребности современного бизнеса.
3. Причины и ситуации, заставляющие клиента обращаться к консультанту.
4. Коммуникации в управленческом консультировании.
5. Базовые элементы коммуникаций.
6. Коммуникационный обмен и его этапы.
7. Взаимодействие «консультант-клиент».
8. Необходимость сотрудничества консультанта и клиента.
9. Поведенческие роли консультанта.
10. Методы воздействия на «систему клиента».
11. Психологические проблемы взаимоотношений «консультант-клиент».
12. Мотивация и этика консультанта.
13. Этические правила консалтингового бизнеса.
14. Личностно-деловые качества консультанта.
15. Профессиональная компетентность консультанта.
16. Критерии привлечения консультантов.
17. Факторы, предопределяющие успех взаимодействия клиента и консультанта.
18. Нормативный и развивающий консалтинг.
19. Характерные особенности консультирования в области управленческой деятельности.
20. Виды консалтинговых услуг и признаки их классификации.
21. Международная классификация услуг управленческого консультирования: общее управление, административное управление, финансовое управление, управление кадрами, маркетинг, производство, информационные технологии, специализированные услуги.
22. Российская классификация консалтинговых услуг: управленческий консалтинг; инвестиционный консалтинг; аудиторские услуги; фондовый консалтинг; консалтинг в области управления качеством; инжиниринг; информационно-технический консалтинг; маркетинговый консалтинг; консалтинг в сфере рекламы и PR; кадровый консалтинг; обучение; консалтинг в сфере безопасности организации; юридический консалтинг.
23. Характерные черты консалтинговой услуги.
24. Родовой продукт. Ожидаемый продукт. Расширенный продукт. Потенциальный продукт.
25. Свойства консалтинговой услуги.
26. Функции управленческого консультирования (теоретические, изыскательские, стимулирующие, прогностические, плановые, активизирующие, контролирующие, регулирующие функции).
27. Принципы управленческого консалтинга.
28. Гештальт подход и его применение в управленческом консультирова-

нии.

29. Основные этапы развития управленческого консультирования за рубежом.

30. Классификация консалтинговых фирм и особенности развития управленческого консультирования за рубежом в современных условиях.

31. Становление и развитие управленческого консультирования в России.

32. Приоритеты спроса на российский консалтинг и их изменения.

33. Ассоциация консультантов по экономике и управления (АКУЭУ) как первое российское объединение консультантов.

34. Территориальная интеграция консультантов и создание объединений консультантов в регионах России.

35. Основные направления деятельности национальной гильдии профессиональных консультантов.

36. Современные проблемы развития консалтинговых услуг и управленческого консультирования в России.

37. Общая характеристика стадий процесса управленческого консультирования.

38. Предпроектная стадия: фаза установления контакта между клиентом и консультантом, предварительный диагноз, план задания, составление задания на консультирование.

39. Проектная стадия: фаза диагностики (блок схема диагностики), разработка решения, внедрение решения.

40. Послепроектная стадия и анализ работы по проекту.

41. Информационное и техническое обеспечение консалтинга.

42. Необходимость и сущность информационного обеспечения консалтинговой деятельности.

43. Классификация информации, используемой в управленческом консультировании.

44. Документ как основной носитель информации.

45. Документационное обеспечение консалтинговой деятельности.

46. Современные методы анализа и решения проблем, используемые в консалтинге.

47. Методы консалтинга как способы достижения целей или решения задач.

48. Специализированные и универсальные методы, используемые в управленческом консультировании.

49. Реинжениринг как метод фундаментального переосмысления и радикального перепроектирования бизнес-процессов.

50. Бенмаркинг – механизм сравнительного анализа экономической эффективности работы компаний.

51. Аутсорсинг и передача функций.

52. Проблемы внедрения аутсорсинга в России.

53. Всеобщее управление качеством и концепция «шесть сигм».

54. Коучинг как тренировка на достижение наивысших результатов в минимальные сроки.

55. Сущность деловых игр. Место деловых игр в управленческом консультировании.

56. Уровни управленческого консультирования и классификация деловых игр, по уровням управленческого консультирования.

57. Использование деловых игр для решения исследовательских проблем.

58. Влияние этапов работ по управленческому консультированию на формирование целей деловых игр и их результаты.

59. Особенности качества консалтинговых услуг.

60. Ключевые элементы, определяющие качество консалтинговых услуг.

61. Основные причины отсутствия надлежащего качества консалтинговых услуг.

62. Оценка качества консалтинговых услуг.

63. Оценка консультанта. Оценка человеческого фактора.

64. Оценка эффективности управленческого консультирования.

65. Инновационные проекты и управленческое консультирование.

66. Ценообразование на консалтинговые услуги.

67. Основные факторы, определяющие цены на консалтинговые услуги.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Контроль результатов обучения, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Консалтинг в производственно-технологических системах» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля и контрольные задания для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

4.2. Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 6.

Таблица 6

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*	Описание

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
высокий	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
базовый	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
пороговый	«удовлетворительно»	«зачтено»	«зачтено (удовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
–	«неудовлетворительно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

4.2.1. Критерии оценки устного ответа при промежуточной аттестации

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

знания: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

умения: определять серьезные несоответствия, применять знания

составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий.

владение навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)

Критерии оценки

отлично	обучающийся демонстрирует: - знание материала программы качества или документированных процедур, процедуры проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; - умение применять знания определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий, используя современные методы и показатели такой оценки; - успешное и системное владение навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)
хорошо	обучающийся демонстрирует: - знание материала программы качества или документированных процедур, процедуры проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий , не допускает существенных неточностей; - в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение применять знания определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий, используя современные методы и показатели такой оценки, используя современные методы и показатели такой оценки; - в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: - знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала; - в целом успешное, но не системное умение применять знания определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий, используя современные методы и показатели такой оценки, используя современные методы и показатели оценки (указываются конкретные методы и показатели оценки в зависимости от специфики

	дисциплины); - в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)
неудовлетворительно	обучающийся: - не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале структуры и культуры социально-экономической системы, методики разработки целей на планируемый период, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки; - не умеет использовать методы и приемы применения знаний определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий , используя современные методы и показатели такой оценки , допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено; - обучающийся не владеет навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия), допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено

4.2.2. Критерии оценки доклада

При написании доклада обучающийся демонстрирует:

знания: современные инструменты управления качеством процессов, продукции и услуг, методы оценки прогресса в области улучшения качества.

умения: применять инструменты управления качеством процессов, продукции и услуг, производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг.

владение навыками применения современных инструментов управления качеством процессов, продукции и услуг, навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг и принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества.

Критерии оценки доклада

отлично	обучающийся демонстрирует: своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; презентация оформлена правильно.
хорошо	обучающийся демонстрирует: работу, которая характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы
неудовлетворительно	обучающийся: представил сочинение, которое представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержание раскрываемой проблемы, оформлении работы

4.2.3. Критерии оценки выполнения тестовых заданий

При выполнении тестовых заданий обучающийся демонстрирует:

знания: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Критерии оценки выполнения тестовых заданий

отлично	обучающийся демонстрирует: знания теоретического материала дисциплины, в тестовом задании даны правильные ответы на 90-100% вопросов, включенных в тест.
хорошо	обучающийся демонстрирует: ориентируется в теоретическом материале, владеет терминологией, в тестовых заданиях даны правильные ответы на 75-89% вопросов, включенных в тест.
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: материал неполно, даны правильные ответы на 50-74% вопросов, включенных в тест
неудовлетворительно	обучающийся: набрал менее 50% правильных ответов на вопросы, включенные в тест.

4.2.4. Критерии оценки практических занятий

При выполнении практических занятий обучающийся демонстрирует:

знания: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

умения: определять серьезные несоответствия, применять знания

составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий.

владение навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)

Критерии оценки выполнения практических занятий

отлично	обучающийся демонстрирует: своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы.
хорошо	обучающийся демонстрирует: смысловую цельность, связность и последовательность изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы.
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы не до конца или с 2 ошибками.
неудовлетворительно	у обучающегося: работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержание раскрываемой проблемы. Тетрадь не заполнена или заполнена не правильно.

4.2.5. Критерии оценки самостоятельных работ

При выполнении самостоятельных работ обучающийся демонстрирует:

знания: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

умения: определять серьезные несоответствия, применять знания

составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий.

владение навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)

Критерии оценки выполнения самостоятельных работ

отлично	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
хорошо	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.
неудовлетворительно	обучающийся демонстрирует: незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Разработчик:

Профессор Коник Н.В. _____

ст. преподаватель Шутова О.А. _____