

Основы управленческого консультирования

Аннотация

Цели освоения дисциплины: дать представление о состоянии, проблемах и перспективах эффективного использования услуг консультантов; сформировать у студентов теоретические знания и практические навыки по вопросам организации и осуществления управленческого консультирования, необходимые для правильной ориентации в вопросах оказания консультационных услуг, подбора консалтинговых организаций и заключения консультационных договоров.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Содержание дисциплины:

Модуль.1. Организация консалтинговых услуг

Тема 1. Теоретические основы управленческого консультирования

Цели, задачи и актуальность управленческого консультирования. Понятие управленческого консультирования. Современные подходы к определению консалтинга. Понятие консультационной деятельности и консультационной услуги. Потребность в консультационных услугах. Цели и задачи консультирования. Характерные черты и принципы управленческого консультирования. Процесс консультирования. Участники процесса консультирования.

Тема 2. История развития управленческого консультирования

История управленческого консультирования. Возникновение, состояние и перспективы развития УК в мире. Управленческое консультирование в России: становление рынка консультирования в России; специфика консультационной деятельности в России. Двухсекторная модель экономики консалтинговых услуг. Классификация консалтинговых структур, действующих на территории России.

Тема 3. Субъекты и объекты консультирования

Объекты (клиенты) консультирования: владельцы частных предприятий и корпораций, руководители государственных предприятий, центральные и местные органы власти, а также руководители технопарков, свободных экономических зон и т.д. Характеристика клиентов консалтинговых услуг, типичные проблемы российских клиентов. Особенность консультационной услуги. Принципы поведения консультанта в процессе взаимодействия с клиентом. Виды консультантов. Внешнее и внутреннее консультирование. Ролевая природа консультирования. Условия вхождения в консалтинговый бизнес.

Модуль 2. Методы работы консультантов

Тема 4. Методы управленческого консультирования

Понятие метода, методики и методологии консультирования. Методы диагностики, методы решения проблем, методы реализации, методы работы с клиентом, методы организационного развития. Классификация методик по критерию инвестиций. Экспертное консультирование, процессное консультирование, обучающее консультирование. Метод Т-группы.

Тема 5. Процесс управленческого консультирования

Предпроектная стадия: осознание клиентом наличия проблемы, определение задач (техническое задание), техническое и финансовое предложение клиенту. Проектная стадия: диагностика, сбор данных на объекте и их обработка, систематизированное определение проблемы, разработка решений, определение поля допустимых решений, выбор рекомендуемых решений, представление решений руководству клиентской организации, внедрение решений, разработка программы внедрения, внедрение, контроль за внедрением, оценка результатов проекта, окончательное завершение, выход консультанта из организации клиента.

Тема 6. Оценка результатов консультирования

Качество консультационных услуг. Установка критериев и внесение их в договор. Трудность контроля качества консалтинговых услуг. Преимущества привлечения дополнительных специалистов к оценке качества услуг. Результаты сотрудничества по консультационному проекту: прямые и косвенные, количественные и качественные. Контроль выполнения проекта (мониторинг и оценка результатов). Оценка результативности и эффективности консультирования. Оценка преимуществ, получаемых клиентом. Оценка процесса консультирования. Оценка выгод, получаемых консультантом.

Модуль 3. Консультирование по вопросам управления персоналом

Тема 7. Выбор консультационной фирмы (консультанта)

Основные причины приглашения консультантов. Способы отбора консультантов. Критерии отбора консультантов: технические, финансовые. Составление предварительного списка. Поиск информации о фирмах. Систематизация полученной информации. Источники информации. Стандартный набор справочных сведений о консультационной фирме. Разработка технического задания и консультационного предложения. Порядок оценки предложений.

Тема 8. Рынок управленческого консультирования

Консалтинг как профессия. Требования к деятельности квалифицированных консультантов. Предметная и методологическая классификация консалтинговых услуг. Виды консультационных услуг. Специфика рынка консультационной деятельности в России. Преимущества и недостатки использования зарубежных консультантов в России.

Тема 9. Ценообразование на консалтинговые услуги. Договор на предоставление консалтинговых услуг Основные формы установления цены на консалтинговые услуги: 1) повременная оплата; 2) фиксированная недифференцированная оплата; 3) процент от стоимости объекта консультирования или результата; 4) комбинированная оплата. Формы

договоров на консалтинговые услуги. Содержание и структура контракта. Платные и бесплатные услуги консультанта.

Компоненты бюджета консультационного проекта. Затраты времени консультанта. Прямые издержки на осуществление консультационного проекта. Схемы оплаты консультационных услуг. Плата за единицу времени. Система *retaining*. Твердая (паушальная) плата. Оплата в зависимости от результата. График платежей. Выставление счета клиенту и сопроводительная информация. Налогообложение консультационных услуг.

Основная литература

1. Авилова, Ж.Н. Основы управленческого консультирования. Учебное пособие / Ж.Н. Авилова. – М.: Изд-во БГТУ, 2010. – 111 с.
2. Зильберман, М. Консалтинг: методы и технологии / М. Зильберман / Пер. с англ. – СПб.: Питер, – 2007. – 432 с.: ил. – (Серия «Консалтинг»).
3. Киппинг, М. Управленческое консультирование. Индустрия знаний, символический капитал или новая мода / М. Киппинг, Л. Энгвелл / Пер. с англ. - Х.: Изд-во «Гуманитарный центр», 2008. – 416 с.
4. Шарков, Ф.И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг / Ф.И. Шарков. – М.: Дашков и К., 2010. – 408 с.
5. Коун, М. 7 нот консалтинга / М. Коун / Пер. с англ. – СПб.: Питер, – 2007. – 336 с.: ил. – (Серия «Консалтинг»).

Дополнительная литература

1. Лапыгин, Ю.Н. Основы управленческого консультирования: Учебное пособие 3-е изд., перераб. и доп. / Ю.Н. Лапыгин. – М.: Академический Проект, 2006. – 352 с.
2. Международный консалтинг: Учеб. пособие / Под ред. Ф.Л. Шарова. – М.: МИЭП, 2007. – 76 с.
3. Плотников, Н.И. Консультант. Учебное пособие Сибирской школы консультантов / Н. И. Плотников. – М.: ЗАО «ИНТЕЛБУК», 2007. – 592 с., ил.
4. Ситдикова, Л.Б. Нормативно-правовое и договорное регулирование отношений на возмездное оказание консультационных услуг / Л.Б. Ситдикова. – М.: ИГ «Юрист, 2007. – 176 с.
5. Токмакова, Н.О. Основы управленческого консультирования / Н.О. Токмакова. – М., 2007.
6. Шейн, Э.Г. Процесс консалтинга. Построение взаимовыгодных отношений «клиент-консультант» / Э.Г. Шейн. – СПб.: Питер, – 2008. – 288 с.

Справочная и нормативная литература

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья, четвертая.

3. Трудовой кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации.

Интернет-ресурсы

1. www.garant.ru
2. www.consultant.ru
6. www.top-personal.ru (электронная версия журнала «Управление персоналом»)
7. <http://www.consulting.ru>
8. <http://www.expert.ru>
9. <http://www.bcg.ru>
10. www.management.com-
11. www.2learn.ru-
12. http://management.com.ua/consulting/consoo_6.html
13. <http://consult.webzone.ru/disser.htm>
14. <http://www.cfin.ru/consulting/mkintro-02.shtm>
15. <http://www.econom.nsc.ru/eco/Menedger/Sherbak/index.ht>
16. <http://consult.webzone.ru/marcon.htm>
17. <http://www.manage.ru/consulting/mkintro-02.shtml>