

УДК 65.0(075.8)
ББК 65.290-2я73-1
В19

Р е ц е н з е н т ы:

доктор экономических наук, профессор *Б.А. Давыдов*;
доктор экономических наук, профессор *С.И. Иванов*

Главный редактор издательства
кандидат юридических наук,
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

Васильев, Геннадий Анатольевич.

В19 Управленческое консультирование: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061100 (Менеджмент организации) / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 255 с. — (Серия «Профессиональный учебник: Менеджмент»).

И. Деева, Елена Михайловна.

ISBN 5-238-00717-5

Агентство СІР РГБ

В учебном пособии даны основы управленческого консультирования: характер и цель управленческого консультирования, классификация консультационных услуг, этапы процесса консультирования, деловые игры, маркетинг и качество консультационных услуг.

Для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации», а также практиков-консультантов.

ББК 65.290-2я73-1

ISBN 5-238-00717-5

© Г.А. Васильев, Е.М. Деева, 2004

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2004.

Воспроизведение всей книги или какой-либо ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. ХАРАКТЕР И ЦЕЛЬ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	5
1.1. Развитие сферы управленческого консультирования	5
1.2. Сущность и виды управленческого консультирования	17
1.3. Причины обращения клиента к консультанту	23
1.4. Основные типы консультационных организаций	31
1.5. Классификация и модель профессиональной компетенции консультанта	37
Глава 2. КЛАССИФИКАЦИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ	47
2.1. Международная классификация консультационных услуг	47
2.2. Отечественная классификация консультационных услуг	50
Глава 3. ЭТАПЫ ПРОЦЕССА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	57
3.1. Подготовка к консультированию	57
3.2. Диагноз проблемы клиента	68
3.3. Планирование действий	84
3.4. Внедрение изменений	90
Глава 4. ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ «КЛИЕНТ — КОНСУЛЬТАНТ»	99
4.1. Факторы, влияющие на отношения «клиент — консультант»	99
4.2. Особенности коммуникационных процессов в консультант-клиентных отношениях	106
4.3. Этические проблемы управленческого консультирования	110

Глава 5. ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ В УПРАВЛЕНЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ	116
5.1. Характеристика деловых игр и их место в управлен- ческом консультировании	116
5.2. Базовые архитектуры деловых игр и их распределение по процедурам управленческого консультирования	122
5.3. Организационно-деятельностные игры в управлен- ческом консультировании	126
Глава 6. МАРКЕТИНГ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ	132
6.1. Роль маркетологов в привлечении заказов	132
6.2. Маркетинг и организация продаж консультационных услуг	135
6.3. Специфика товара — консультационная услуга	145
6.4. Особенности ценообразования на рынке консульта- ционных услуг	153
6.5. Разработка стратегий предприятия	161
6.6. Структура консультирующих организаций	168
Глава 7. КАЧЕСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ УСЛУГИ	177
7.1. Особенности качества консультационной услуги	177
7.2. Оценка качества консультационной услуги	191
7.3. Инновационные процессы и управленческое консультирование	213
ПРАКТИКУМ	226
ГЛОССАРИЙ	247
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	251