

УДК 004
ББК 32.97
Б71

Автор:

А. М. Блюмин — доктор технических наук, профессор, академик Международной академии информатизации. Победитель конкурса «Деловая и профессиональная книга по информационным процессам и технологиям», организованного Международной академией наук информации, информационных процессов и технологий (МАН ИПТ). За учебник «Информационный консалтинг: Теория и практика консультирования» награжден Дипломом II степени.

Рецензенты:

В. Г. Выскуб — доктор технических наук, профессор;
Ю. С. Сербулов — доктор технических наук, профессор.

Блюмин А. М.

Б71

Информационный консалтинг: Теория и практика консультирования: Учебник для бакалавров / А. М. Блюмин. — 3-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. — 362 с.

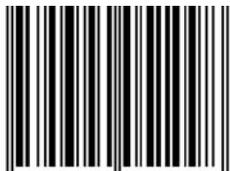
ISBN 978-5-394-05109-8

В учебнике изложены основные понятия и определения консультирования и консультационной услуги. Рассмотрены виды консультирования и приведена классификация консультационных услуг. Даны характеристики консультанта, клиента-заказчика и их отношений.

Описаны общие методологические основы построения и принципы проектирования консультационной фирмы. Рассмотрены экономические основы проектирования услуг экспертного, процессного и обучающего консультирования.

Изложены различные аспекты качества консультационных услуг и приведена вновь разработанная методика формализованной оценки их качества. Дана характеристика рынка консультационных услуг, а также методические и практические основы маркетинга на нем.

Для студентов бакалавриата, а также для широкого круга специалистов, работающих в области консультирования.



9 785394 051098 >

ISBN 978-5-394-05109-8

Подписано в печать 10.10.2022. Формат 60×84 1/16.
Печать офсетная. Бумага газетная. Печ. л. 22,5.
Тираж 100 экз.

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»
129347, Москва, Ярославское шоссе, д. 142, к. 732
Тел.: 8 (495) 668-12-30, 8 (499) 183-93-23
E-mail: sales@dashkov.ru — отдел продаж;
office@dashkov.ru — офис; <http://www.dashkov.ru>

© Блюмин А. М., 2012

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2012

Оглавление

Введение	7
Глава 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОНЯТИЙ: “КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ” И “КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ”	12
1.1. Основные понятия и определения консультирования и консультационных услуг	12
1.2. Виды консультирования, консультационных услуг и их терминологические особенности	24
1.3. Классификация консультационных услуг	32
1.4. Предыстория развития консультационных услуг	41
Вопросы для самоконтроля	54
Глава 2. ХАРАКТЕРИСТИКА КОНСУЛЬТАНТА, КЛИЕНТА-ЗАКАЗЧИКА И ИХ ОТНОШЕНИЙ	55
2.1. Отношения консультанта и клиента-заказчика	55
2.2. Проблемы клиента, вызывающие потребности в консультировании	59
2.3. Факторы, влияющие на отношения “клиент—консультант”	63
2.4. Принципы деятельности консультантов	71
2.5. Факторы, влияющие на отношения “консультант—клиент”	77
2.6. Общие требования к профессиональным знаниям, практическим навыкам и личностным качествам консультанта	86
2.7. Этические проблемы консультирования	93
Вопросы для самоконтроля	99
Глава 3. ПРИМЕНЕНИЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	100
3.1. Применение консультирования в разных сферах человеческой деятельности	100

3.2. Консультирование по информационным вопросам	106
3.3. Консультирование по информационным технологиям	115
Вопросы для самоконтроля	124

Глава 4. ОБЩИЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ И ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ФИРМЫ	126
4.1. Системный анализ функциональной деятельности консультационной фирмы	126
4.2. Экономико-математическая модель создания и функционирования консультационной фирмы	130
4.3. Организационно-правовые формы и структура консультационных организаций	141
4.4. Ресурсы и источники финансирования консультационной фирмы	158
4.5. Особенности финансирования консультационных служб при различных организационно-правовых формах	174
4.6. Правовое и юридическое обеспечение оказания консультационных услуг	181
Вопросы для самоконтроля	185

Глава 5. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ УСЛУГ ЭКСПЕРТНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	188
5.1. Методологические принципы оказания платных услуг экспертного консультирования	188
5.2. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг экспертного консультирования	195
5.3. Методика расчета цены услуг экспертного консультирования	198
5.4. Методика формирования прибыли при оказании платных услуг экспертного консультирования	200
Вопросы для самоконтроля	203

Глава 6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ УСЛУГ ПРОЦЕССНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	205
6.1. Характерные особенности проектно-инновационной консультационной деятельности	205

6.2. Организация проектно-инновационной консультационной деятельности	209
6.3. Методологические принципы оказания платных услуг процессного консультирования	231
6.4. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг процессного консультирования	238
6.5. Методика расчета цены услуг процессного консультирования	239
6.6. Методика формирования прибыли при оказании платных услуг процессного консультирования	243
Вопросы для самоконтроля	246

Глава 7. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ УСЛУГ ОБУЧАЮЩЕГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	248
7.1. Методологические принципы оказания платных услуг обучающего консультирования	248
7.2. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг обучающего консультирования	254
7.3. Методика расчета цены услуг обучающего консультирования	256
7.4. Методика формирования прибыли при оказании платных услуг обучающего консультирования	260
Вопросы для самоконтроля	264

Глава 8. КАЧЕСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ И ЕГО ОЦЕНКА	266
8.1. Характеристики качества консультационных услуг	266
8.2. Проблема оценки качества консультационных услуг	275
8.3. Методика формализованной оценки качества консультационных услуг	286
8.4. Реализация методики формализованной оценки качества консультационных услуг	294
8.5. Управление качеством консультационных услуг	298
Вопросы для самоконтроля	309

Глава 9. РЫНОК КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ	311
9.1. Характеристика рынка консультационных услуг	311
9.2. Организация маркетинга консультационных услуг	319

9.3. Методические основы анализа спроса на консультационные услуги и оценки платежеспособного уровня потребителей	327
9.4. Методические основы формирования предложений по оказанию консультационных услуг	335
9.5. Разработка методики анализа спроса на консультационные услуги в сфере АПК и оценки платежеспособного уровня их потребителей	340
Вопросы для самоконтроля	358
Литература	360