

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Н.В. Ключева

Организационное консультирование

Учебное пособие

*Рекомендовано
Научно-методическим советом университета для студентов,
обучающихся по специальности Психология*

Ярославль 2008

УДК 159.9(075.8)
ББК Ю 949я73
К 52

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2008 года*

Рецензенты:

Н.Н. Посысоев, кандидат психологических наук,
доцент кафедры педагогики и психологии;
кафедра общей и социальной психологии ЯГПУ им. К.Д. Ушинского;
А.В. Карпов, доктор психологических наук, профессор

К 52 **Клюева, Н.В. Организационная психология:** учеб. пособие
/ Н.В. Клюева; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2008. – 136 с.
ISBN 978-5-8397-0598-2

В пособии рассмотрены содержание и методы работы психолога, консультирующего современные бизнес-организации; особенности российской деловой культуры и ее влияние на работу консультанта; принципы, формы и этапы консультативного процесса. Программы, представленные в пособии, разработаны с участием Н.В. Клюевой, Е.А. Белковой, А.О. Грица, Е.Н. Дубиненковой, Е.В. Драпак, Е.В. Марковой, Ю.В. Филипповой, М.И. Фаермана.

Данное пособие адресовано студентам, обучающимся по специальности 030301 Психология (дисциплина «Организационное и управленческое консультирование», блок ДС), очной формы обучения.

УДК 159.9(075.8)
ББК Ю 949я73

ISBN 978-5-8397-0598-2

© Ярославский государственный
университет им. П.Г. Демидова, 2008

Оглавление

1. Что такое организационное консультирование?	3
2. Особенности российской деловой культуры.....	18
3. Формы и этапы консультативного процесса	24
4. Принципы консультирования организации	34
5. Требования к квалификации консультанта	37
<i>5.1. Позиции консультанта</i>	<i>42</i>
6. Методы работы консультанта	47
Список литературы.....	81
<i>Основная литература</i>	<i>81</i>
<i>Дополнительная литература</i>	<i>82</i>
Приложения.....	85
<i>Приложение 1. Базовые ценности организации</i> <i>(методика А.И. Пригожина).....</i>	<i>85</i>
<i>Приложение 2. Концепция 7 С (системный подход к анализу</i> <i>организации)</i>	<i>86</i>
<i>Приложение 3. Диагностика дисфункций организации</i> <i>(методика А.И. Пригожина).....</i>	<i>87</i>
<i>Приложение 4. Работа с управленческими ошибками</i> <i>(методика А.И. Пригожина).....</i>	<i>89</i>
<i>Приложение 5. Задание. Мы – команда?</i> <i>(методика А.И. Пригожина).....</i>	<i>91</i>
<i>Приложение 6. Программа семинара- тренинга</i> <i>для начальников цехов завода N.....</i>	<i>92</i>
<i>Приложение 7. Коммерческое предложение</i> <i>«Повышение эффективности работы с кадровым резервом</i> <i>в компании N».....</i>	<i>95</i>

<i>Приложение 8. Комплексный проект «Повышение качества обслуживания клиентов банка N» (формирование клиент-ориентированного подхода).....</i>	<i>98</i>
<i>Приложение 9. Отчет по итогам проблемного семинара для топ-менеджеров компании N.....</i>	<i>102</i>
<i>Приложение 10. Выработка норм и правил организационного взаимодействия.....</i>	<i>109</i>
<i>Приложение 11. Тренинг «Навыки лидерства».....</i>	<i>112</i>

Учебное издание

Клюева Надежда Владимировна

**Организационное
консультирование**

Учебное пособие

Редактор, корректор М.В. Никулина
Компьютерная верстка И.Н. Ивановой

Подписано в печать 16.06.2008 г. Формат 60×84/16.
Бумага тип. Усл. печ. л. 7,90. Уч.-изд. л. 5,61.
Тираж 100 экз. Заказ .

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ.

Ярославский государственный университет.
150 000 Ярославль, ул. Советская, 14.

Отпечатано
ООО «Ремдер» ЛР ИД № 06151 от 26.10.2001.
г. Ярославль, пр. Октября, 94, оф. 37
тел. (4852) 73-35-03, 58-03-48, факс 58-03-49.