ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Консалтинг

Направление подготовки (специальность) Экономика

Профиль образовательной программы Экономика предприятий и организаций

Форма обучения: заочная

СОДЕРЖАНИЕ

1. **Организация самостоятельной работы**
2. **Методические рекомендации по выполнению курсовой работы (проекта)**
3. **Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов**

1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Организационно-методические данные дисциплины

№ п/п	Наименования модулей и модульных единиц	Общий объем часов по видам самостоятельной работы				
		подготовка реферата/эссе	курсовые работы (проекты)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям
1	2	3	4	5	6	7
1.	**Модуль 1 Основы информационно-консультационной деятельности**				28	
1.1.	**Модульная единица 1** Задачи и принципы деятельности информационно-консультационной службы				7	
1.2	**Модульная единица 2** Организационная структура и развитие информационно-консультационной службы				7	
1.3	**Модульная единица 3** Роль информационно-консультационной службы в системе знаний АПК, распространение и применение инноваций				7	
1.4	**Модульная единица 4** Взаимоотношения информационно-консультационной службы со сторонними организациями				7	
2.	**Модуль 2 Эффективность информационно-консультационной деятельности**				21	
2.1	**Модульная единица 5** Финансирование информационно-консультационной службы				7	

№ п/п	Наименования модулей и модульных единиц	Общий объем часов по видам самостоятельной работы				
		подготовка реферата/эссе	курсовые работы (проекты)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям
1	2	3	4	5	6	7
2.2	**Модульная единица 6** Мониторинг и оценка деятельности информационно-консультационной службы				7	
2.3	**Модульная единица 7** Опыт организации и деятельности информационно-консультационных служб в зарубежных странах				7	
3.	**Модуль 3 Функционирование ИКС**				39	
3.1.	**Модульная единица 8** Управление информациионно-консультационной службой				7	
3.2.	**Модульная единица 9** Планирование и организация работы информационно-консультационной службы				8	
3.3	**Модульная единица 10** Современные информационные технологии и технические средства в работе информационно-консультационной службы				8	
3.4	**Модульная единица 11** Кадровое обеспечение информационно-консуль-тационной службы				8	
4.	**Модуль 4 Организация деятельности ИКС**				8	
4.1.	**Модульная единица 12** Методы работы				26	

№ п/п	Наименования модулей и модульных единиц	Общий объем часов по видам самостоятельной работы				
		подготовка реферата/эссе	курсовые работы (проекты)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям
1	2	3	4	5	6	7
	информационно-консультационной службы					
25.	**Итого**				114	

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ

2.1 Модульная единица 1

Задачи и принципы деятельности информационно-консультационной службы

Наименование вопроса Современное состояние информационно-консультационных служб в России

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности:

МСХ России в тесном сотрудничестве с субъектами РФ в 1993 г. приступило к созданию информационно-консультационной службы АПК. Целью создания ИКС является не только восстановление на новой организационной, технической и программной базе утраченных с развалом ЕС АгроНТИ позиций, но и предоставление услуг по организации и ведению предпринимательской деятельности, осуществлению маркетинговых исследований, разработке маркетинговых программ, изучению рынка. Сегодня под консультационными услугами понимают такой вид интеллектуальных услуг, который связан с решением сложных проблем предприятия в сфере управления и организации производства.

Работа по созданию сети информационно-консультационных служб АПК России возложена на Министерство сельского хозяйства, а координация деятельности по этому вопросу - на Департамент науки и технического прогресса при МСХ. Задачи по отработке методологии построения ИКС, взаимодействию с научной и образовательной сферой АПК, обобщению инновационных проектов и предложений, координацию информационно-консультационного обслуживания, подготовку и повышение квалификации кадров и издательско-полиграфическую деятельность – на ФГУП «Федеральное агентство информационно-консультационной службы АПК». В соответствии с

концепцией развития ИКС необходимо создать региональные ИКЦ на базе научных и образовательных организаций, относящихся к сфере АПК. Руководство по созданию региональных (областных) центров возложены на руководителей соответствующих органов АПК.

2.2 **Модульная единица 3**

Роль информационно-консультационной службы в системе знаний АПК, распространение и применение инноваций

Наименование вопроса А. В. Чаянов о сельскохозяйственном консультировании

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности:

Известный аграрный экономист Александр Чаянов опубликовал за рубежом в 1917 г. учебник по сельскохозяйственной консультационной службе, который впоследствии был переведен на русский язык. Его идеи до сих пор очень ценны, так как в то время сельскохозяйственная консультационная служба в России, может быть, была лучшей в мире. А.В.Чаянов видит главную функцию ИКС в повышении уровня компетенции фермеров для того, чтобы они имели возможность грамотно принимать собственные управленческие решения. Это необходимо, потому что в сельском хозяйстве часто приходится принимать специфические решения, соответствующие местным условиям и конкретной ситуации. Эти решения могут быть приняты только самим товаропроизводителем, поскольку только он полностью владеет ситуацией, а не чиновником из местной администрации или федерального центра. Задача товаропроизводителя - оптимально использовать специфическое местоположение хозяйства. Это означает, что задачей служащего ИКС является не изменение рода деятельности сельских товаропроизводителей, а их обучение, в результате чего они смогут решить: изменять или нет свой способ ведения хозяйства. Успешный процесс обучения фермеров требует хорошего понимания их положения и способа мышления. Причем для служащих ИКС недостаточно

знаний только о научно-исследовательских достижениях. Также необходимо, чтобы они искали новые творческие способы применения этих достижений в каждой конкретной ситуации, используя опыт товаропроизводителей. Также требуется хорошее знание местных рынков и тенденций их изменения. Таким образом, хороший служащий ИКС должен быть обучен не только технологии сельскохозяйственного производства, но также и экономике, и преподаванию, и общению.

Идея А.В.Чаянова заключается в том, что задача служащего ИКС - не говорить фермерам, что им следует делать, а повысить их уровень знаний до уровня, позволяющего принимать решения самостоятельно, что, на самом деле, довольно важно.

2.3 **Модульная единица 4**

Взаимоотношения информационно-консультационной службы со сторонними организациями

Наименование вопроса Роль фермерских организации в деятельности ИКС

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

Одна из основных функций ИКС заключается в оказании помощи сельскохозяйственным предприятиям и фермерским хозяйствам в вопросах формирования стратегии их развития и поддержки. Часть этих функций может быть реализована через различные организации сельских товаропроизводителей, что соответствует одному из главных принципов деятельности службы - принципу взаимодействия с другими организациями, занимающимися развитием аграрного сектора и сельских территорий. Собственные организации необходимы сельским товаропроизводителям как для представления своих интересов в различных институтах власти, так и для участия в совместных мероприятиях производственной, коммерческой, политической, социальной и других видов деятельности. Это обусловливает заинтересованность консультационной службы в оказании помощи товаропроизводителям при создании, формировании структуры и развитии

местных и федеральных организаций такого типа, которые в дальнейшем облегчат работу самой консультационной службы со своими клиентами и будут служить каналами по распространению информации и знаний.

В мировой сельскохозяйственной практике накоплен большой опыт создания и функционирования подобных организаций. Наибольшее развитие это направление получило в странах с развитыми экономическими отношениями: США, Канада, страны Западной Европы. Опыт этих стран может служить ориентиром для российского сельского хозяйства при условии соответствующей адаптации. Но, поскольку начатое в России движение по созданию организаций сельских товаропроизводителей в условиях развивающихся рыночных отношений охватывает весьма ограниченный период истории, значительно больший интерес для нас представляет изучение процесса формирования фермерских организаций в развивающихся странах. Данный процесс во многом повторяет ход развития отношений в Америке и Европе, используя их очевидные достижения и учитывая современные тенденции в мировой экономике.

Фермерские организации играют важную роль в развитии сельского хозяйства во многих странах третьего мира. Например, в Бангладеш эти организации все еще довольно слабы, но группы фермеров, с которыми сейчас работает ИКС, могли бы стать ядром фермерских организаций в будущем. Для того, чтобы стимулировать увеличение числа этих организаций, очень важно, чтобы агенты службы осознавали, какую роль в развитии сельского хозяйства играют фермерские организации, и какие функции они могут выполнять.

2.4 **Модульная единица 5**

Финансирование информационно-консультационной службы

Наименование вопроса Ценообразование на информационно-консультационные услуги

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

Основные принципы ценообразования на услуги ИКС:

- ценность или значимость услуги для клиента
- окупаемость затрат по оказанию консультационных услуг
- влияние конкурентного окружения, учет уровня цен на рынке услуг
- обоснованность, простота и открытость формирования цены на услуги

Ценность услуг для клиента заключается в

- Экономический эффект
- Спокойствие клиента
- Экономия времени клиента
- Усовершенствование жизненного стиля клиента

2.5 **Модульная единица 7**

Опыт организации и деятельности информационно-консультационных служб в зарубежных странах

Наименование вопроса Особенности образования ИКС в зарубежных странах.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

На сегодняшний день можно выделить следующие модели организации ИКС:

1. Службы, созданные в структуре органов управления АПК.
2. Службы, созданные в структуре научно-исследовательских и образовательных учреждений сельскохозяйственного профиля.
3. Службы, созданные по инициативе сельских товаропроизводителей.
4. Службы, созданные как структурные подразделения коммерческих фирм (поставщиков материальных ресурсов, услуг и т.д.).
5. Службы, созданные как самостоятельные коммерческие организации.

2.6 **Модульная единица 8**

Управление информационно-консультационной службой

Наименование вопроса Подбор кадров для работы ИКС

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

Сотрудник ИКС должен иметь возможности для продвижения по служебной лестнице и признания. Кадровая политика службы не ограничивается только тем, чтобы поставить нужного человека на нужное место. Организации ИКС ставят своей целью также развивать сотрудников и стимулировать их работать на достижение целей организации.

Укомплектование кадрами информационно-консультационной службы - процесс отбора компетентных кандидатов. Данная деятельность обычно осуществляется руководителями ИКС.

Структура и численность сотрудников информационно-консультационного центра зависит от объема планируемых работ, а также применяемых технологий и технических средств и должна обеспечивать в первую очередь высокое качество и оперативность выполнения работ.

Основой работы по подбору кадров ИКС является анализ функций. Этот процесс включает сбор и обработку информации о функциях. Проводимый анализ функций в деятельности службы может выявить ненужные уже виды деятельности и, соответственно, ненужные должности. Ликвидируя эти должности или корректируя их функции, можно усилить консультационную службу, снизить непроизводительные затраты и значительно повысить эффективность.

Изучение особенностей работы (выявление специфики различных видов деятельности и требований, предъявляемых к исполнителю и его рабочему месту) должно проводиться систематически и в полном объеме.

2.7 **Модульная единица 9**

Планирование и организация работы информационно-консультационной службы

Наименование вопроса Формирование подразделений на основе выполняемых функций, географического расположения, программ, категорий

пользователей, оказываемых услуг. Определение полномочий и компетенции в области принятия решений, линейная и функциональная субординация.
При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

Одним из важных элементов системы управления ИКС является организационная структура. Правильное формирование организационной структуры службы позволяет эффективно ей управлять. Существует несколько подходов формирования подразделений ИКС:

- *по функциональному признаку;*
- *по территориальному признаку;*
- *в зависимости от программ;*
- *в зависимости от оказываемых услуг;*
- *в зависимости от клиентуры;*
- *матричный подход;*
- *смешанный подход.*

При *формировании подразделений по функциональному признаку* виды деятельности группируются в зависимости от выполняемой работы. Данный подход часто применяется на местном уровне при группировке работ в зависимости от основных направлений деятельности на местах.

При *формировании подразделений по территориальному признаку* местные консультанты организуются в межрайонные или зональные группы. Все направления деятельности ИКС на зональном (межрайонном) уровне возглавляются одним руководителем. Данный подход при формировании подразделений службы целесообразен, главным образом, из экономических соображений (сокращение транспортных затрат, более рациональное использование времени сотрудников и руководителя и др.).

При *формировании подразделений в зависимости от программ* могут быть сформированы небольшие группы, взаимодействующие с соответствующими специализированными кафедрами или отделами образовательных или научно-исследовательских заведений в рамках единой

программы (программа ИКС - стратегически спланированная, ориентированная на решение проблем агропромышленного комплекса и стимулирование участия кампания, рассчитанная на относительно короткий отрезок времени и нацеленная на повышение уровня знаний и обеспечение осознания проблем товаропроизводителями, например, программы по применению новых химических средств в сельском хозяйстве, экологические программы и т.п.). Достоинством этого подхода является то, что он содействует постоянному обмену информацией между науч7ными подразделениями и информационно-консультационной службой.

При *формировании подразделений в зависимости от оказываемых услуг* создаются структурные звенья, обеспечивающие работу основных подразделений и содействующих эффективной работе организации в целом, что позволяет экономить эксплуатационные затраты, контролировать проведение политики организации и т.п. Это могут быть подразделения, выполняющие такие функции, как бухгалтерский учет и управление финансами, управление кадрами, предоставление информационных услуг и др.

При *формировании подразделений в зависимости от клиентуры* группирование видов деятельности осуществляется в зависимости от различных категорий клиентов, с которыми взаимодействует информационно-консультационная служба, что вызывается специализированными и разнообразными потребностями товаропроизводителей в определенных услугах (например, подразделения по работе с крестьянскими хозяйствами, подразделения по работе с крупными сельскохозяйственными предприятиями, подразделения по работе с предприятиями инфраструктуры и т.п.).

При *матричном подходе к формированию подразделений* переплетаются административное управление и управление отдельными программами, что и формирует матрицу. В результате многие сотрудники входят одновременно в две или более группы и, соответственно,

подчиняются нескольким руководителям (одному постоянному административному руководителю и одному или более руководителям программ или проектов).

Вышеперечисленные подходы формирования подразделений ИКС имеют определенные достоинства и недостатки. Учитывая это, на практике используется *смешанный подход к формированию подразделений* с использованием различных комбинаций вышеназванных подходов с целью формирования более дееспособной организационной структуры службы, часто облегчающей выполнение поставленных задач. В то же время применение смешанного подхода иногда приводит к излишнему усложнению организационной структуры ИКС, что может негативно сказаться на эффективности ее работы.

2.9 Модульная единица 13

Методы работы информационно-консультационной службы

Наименование вопроса Коммуникационные процессы в информационно-консультационной службе. Эффективная коммуникация. Факторы, влияющие на коммуникационный процесс

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

Способность к коммуникабельности (от латинского - делаю общим, связываю) является очень важным и ценным качеством сотрудника ИКС.

Основные барьеры, возникающие при общении между людьми:

- поверхностные суждения, обычно искажающие саму суть явления;
- стереотипы - отношение к другому человеку складывается на основе заранее сложившихся представлений;
- озадаченность и занятость своими проблемами (процесс общения затрудняется так как собеседник находится где-то “в стороне”);
- поверхностные суждения, обычно искажающие саму суть явления;
- стереотипы - отношение к другому человеку складывается на основе заранее сложившихся представлений;

- озадаченность и занятость своими проблемами (процесс общения затрудняется так как собеседник находится где-то “в стороне”).

Основные правила снятия барьеров при общении:

- быть открытым к собеседнику, принимать его таким, какой он есть;
- любое сообщение слушать целиком с интонациями и эмоциями;
- все то, что говорится, надо не только слышать, но и “видеть”, наблюдать за неречевым поведением собеседника;
- поддерживать общение словами, эмоциями, своим невербальным поведением;
- ясно и четко выражать мысли.