

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.09.01 Организация консультационной службы

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки Производственный менеджмент

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Конспект лекций

- 1.1 Лекция № 1 Задачи и принципы деятельности информационно-консультационной службы**
- 1.2 Лекция № 2 Организационная структура и развитие информационно-консультационной службы**
- 1.3 Лекция № 3 Роль информационно-консультационной службы в системе знаний АПК, распространение и применение инноваций**
- 1.4 Лекция № 4 Взаимоотношения информационно-консультационной службы со сторонними организациями**
- 1.5 Лекция № 5 Финансиование информационно-консультационной службы**
- 1.6 Лекция № 6 Мониторинг и оценка деятельности информационно-консультационной службы**
- 1.7 Лекция № 7 Опыт организации и деятельности информационно-консультационных служб в зарубежных странах**
- 1.8 Лекция № 8 Управление информационно-консультационной службой**
- 1.9 Лекция № 9 Планирование и организация работы информационно-консультационной службы**
- 1.10 Лекция № 10 Маркетинг услуг информационно-консультационной службы**
- 1.11 Лекция № 11 Современные информационные технологии и технические средства в работе информационно-консультационной службы**
- 1.12 Лекция № 12 Кадровое обеспечение информационно-консультационной службы**
- 1.13 Лекция № 13 Методы работы информационно-консультационной службы**
- 1.14 Лекция № 14 Механизм обратной связи в информационно-консультационной службе**
- 1.15 Лекция № 15 Программы информационно-консультационной службы**

2. Методические указания по проведению практических занятий

- 2.1 Практическое занятие № ПЗ-1 Сущность, задачи и принципы деятельности информационно-консультационной службы**
- 2.2 Практическое занятие № ПЗ-2 Взаимоотношения ИКС со сторонними организациями**
- 2.3 Практическое занятие № ПЗ-3 Зарубежный опыт функционирования информационно-консультационных служб**
- 2.4 Практическое занятие № ПЗ-4 Экономическая оценка деятельности ИКС**
- 2.5 Практическое занятие № ПЗ-5 Информационные технологии в консультационной деятельности**
- 2.6 Практическое занятие № ПЗ-6 Кадровое обеспечение ИКС**
- 2.7 Практическое занятие № ПЗ-7 Методы работы информационно-консультационной службы**

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Лекция 1. Задачи и принципы деятельности информационно-консультационной службы (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Предмет, цели и задачи курса
2. Основные понятия ИКД
3. Цель, задачи, основные принципы и направления деятельности информационно-консультационной службы
4. История развития ИКС в РФ

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Цель, задачи, основные принципы и направления деятельности информационно-консультационной службы. Роль информационно-консультационных служб в развитии аграрного сектора экономики. Информационно-консультационная служба как инструмент региональной и аграрной политики. Условия, необходимые для успешного функционирования службы. Информационно-консультационная служба в России. Предмет, цели и задачи курса.

Лекция 2. Организационная структура и развитие информационно-консультационной службы (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Организационная структура ИКС
2. Функции ИКС различных уровней
3. Этапы создания ИКС
4. Концепция развития ИКС

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Состав и содержание функций управления информационно-консультационной службы. Классификация организационных форм

информационно-консультационной службы. Понятие и сущность организационной структуры и структуры управления информационно-консультационной службы, организационное построение информационно-консультационной службы. Местонахождение и размещение офисов информационно-консультационной службы, факторы, влияющие на выбор и варианты размещения службы в регионе.

Основные направления развития и совершенствования структур информационно-консультационной службы. Факторы, препятствующие развитию информационно-консультационной службы. Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию структур информационно-консультационной службы.

Тенденции в реорганизации структур информационно-консультационной службы в зарубежных странах.

Лекция 3. Роль информационно-консультационной службы в системе знаний АПК, распространение и применение инноваций (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Категории знаний для сельских товаропроизводителей
2. Основные источники знаний
3. Задачи ИКС по распространению знаний
4. Методы формирования знаний в ИКС
5. Эффективность распространения знаний в ИКС

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Система знаний АПК. Структура системы знаний. Элементы системы знаний АПК. Взаимосвязи в системе знаний АПК и место информационно-консультационной службы в системе знаний. Задачи службы в процессе интеграции с аграрной наукой и образованием. Методы взаимодействия в системе знаний АПК.

Распространение и применение инноваций. Виды инноваций, характеристики инноваций с точки зрения их применения. Стадии процесса распространения и применения инноваций. Стратегия и тактика

информационно-консультационной службы на разных стадиях процесса распространения и применения инноваций.

Лекция 4. Взаимоотношения информационно-консультационной службы со сторонними организациями (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Классификация внешних связей информационно-консультационной службы.
2. Случай необходимости внешних связей.
3. Перечень организаций, с которыми ИКС необходимо поддерживать контакты.
4. Особенности отношений информационно-консультационной службы с коммерческими организациями.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Внешние связи информационно-консультационной службы.
Случай необходимости внешних связей. Перечень организаций, с которыми ИКС необходимо поддерживать контакты. Особенности отношений информационно-консультационной службы с коммерческими организациями.

Лекция 5. Финансирование информационно-консультационной службы (4 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Принципы и формы финансирования информационно-консультационной службы.
2. Основные источники и условия финансирования деятельности службы.
3. Коммерческое или самофинансирование в информационно-консультационной службы.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Принципы и формы финансирования информационно-

консультационной службы. Основные источники и условия финансирования деятельности службы. Ценообразование на информационно-консультационные услуги. Финансовый план информационно-консультационной службы. Интеграция программ по финансированию информационно-консультационных услуг.

Лекция 6. Мониторинг и оценка деятельности информационно-консультационной службы (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Мониторинг и оценка деятельности информационно-консультационной службы как инструмент управления и совершенствования информационно-консультационной деятельности.
2. Уровни оценки информационно-консультационной деятельности.
3. Факторы, влияющие на эффективность деятельности информационно-консультационной службы.
4. Методика оценки эффективности деятельности информационно-консультационной службы.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Мониторинг и оценка деятельности информационно-консультационной службы как инструмент управления и совершенствования информационно-консультационной деятельности. Уровни оценки информационно-консультационной деятельности. Факторы, влияющие на эффективность деятельности информационно-консультационной службы. Методика оценки эффективности деятельности информационно-консультационной службы.

Элементы процесса оценки, формулирование задач оценки и использования ее результатов. Методы и способы сбора данных для проведения оценки. Анализ собранных данных. Использование результатов мониторинга и оценки в процессе управления службой и повышении ее эффективности.

Лекция 7. Опыт организации и деятельности информационно-консультационных служб в зарубежных странах (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. История создания информационно-консультационных служб.
2. Цели и задачи создания ИКС в различных зарубежных странах.
3. Особенности образования ИКС.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

История создания информационно-консультационных служб. Цели и задачи создания ИКС в различных зарубежных странах. Особенности образования ИКС. Американская служба "экстеншн". Система "ADAS" Великобритании. Сельскохозяйственная консультационная служба Германии.

Лекция 8. Управление информационно-консультационной службой (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Стратегия и особенности управления информационно-консультационной службы в АПК.
2. Система органов управления информационно-консультационной службы.
3. Зарубежный опыт управления информационно-консультационной службы.
4. Организация труда работников информационно-консультационной службы.
5. Оценка эффективности и совершенствование системы управления.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Стратегия и особенности управления информационно-консультационной службы в АПК. Система органов управления информационно-консультационной службы. Зарубежный опыт управления

информационно-консультационной службы. Механизмы управления деятельностью.

Организация труда работников информационно-консультационной службы. Планирование работы аппарата управления ИКС, его отдельных звеньев и работников.

Информационное обеспечение управления информационно-консультационной службой. Оценка эффективности и совершенствование системы управления. Оценка эффективности деятельности отдельных работников информационно-консультационной службы.

Лекция 9. Планирование и организация работы информационно-консультационной службы (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Необходимость и специфика планирования в информационно-консультационной службе.
2. Виды планирования в информационно-консультационной службе.
3. Процесс планирования.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Необходимость и специфика планирования в информационно-консультационной службе. Планирование на различных уровнях управления. Виды планирования. Процесс планирования.

Формирование подразделений на основе выполняемых функций, географического расположения, программ, категорий пользователей, оказываемых услуг. Определение полномочий и компетенций в области принятия решений, линейная и функциональная субординация, должностные обязанности и права сотрудников, координация работ.

Лекция 10. Маркетинг услуг информационно-консультационной службы (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Формирование маркетинговой политики и стратегии информационно-консультационной службы.
2. Ценообразование на платные информационно-консультационные услуги как один из важнейших элементов маркетинговой стратегии.
3. Методы проведения маркетинговых исследований в области информационно-консультационных услуг.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Формирование маркетинговой политики и стратегии информационно-консультационной службы. Ценообразование на платные информационно-консультационные услуги как один из важнейших элементов маркетинговой стратегии. Методы проведения маркетинговых исследований в области информационно-консультационных услуг. Методы продажи информационно-консультационных услуг. Привлечение новых клиентов и взаимодействие с ними.

Лекция 11. Современные информационные технологии и технические средства в работе информационно-консультационной службы (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Цели и задачи, структура и средства информационных технологий поддержки работы информационно-консультационной службы.
2. Структура и средства информационных технологий поддержки работы информационно-консультационной службы.
3. Комплекс технических средств поддержки функционирования информационно-консультационной службы.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Цели, задачи, структура и средства информационных технологий поддержки работы информационно-консультационной службы. Функциональные и обеспечивающие подсистемы современных информационных технологий деятельности информационно-

консультационной службы. Информационная модель технологического процесса деятельности информационно-консультационной службы. Комплекс технических средств поддержки функционирования информационно-консультационной службы.

Компьютерные базы данных, системы управления базами данных и информационно-поисковые системы. Базы знаний и экспертные системы. Компьютерные технологии интеллектуальной поддержки управленческих решений. Интегрированные системы обработки данных.

Использование информационно-компьютерных систем и сетей в работе информационно-консультационной службы. Межкомпьютерные информационные системы. Глобальные информационно-вычислительные сети. Международная компьютерная сеть ИНТЕРНЕТ. Технические средства телекоммуникаций. Использование средств электронной и факсимильной связи.

Лекция 12. Кадровое обеспечение информационно-консультационной службы (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Место и роль управления персоналом в системе управления информационно-консультационной службы, специфика процесса подбора и расстановки кадров.
2. Анализ кадрового потенциала информационно-консультационной службы, организация и работа с кадровым резервом.
3. Требования к кадрам информационно-консультационной службы.
4. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации кадров.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Кадры управления. Место и роль управления персоналом в системе управления информационно-консультационной службы, специфика процесса подбора и расстановки кадров. Анализ кадрового потенциала информационно-консультационной службы, организация и работа с

кадровым резервом. Требования к кадрам информационно-консультационной службы. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации кадров. Методы и технология оценки работников информационно-консультационной службы.

Лекция 13. Методы работы информационно-консультационной службы (4 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. 1.Индивидуальные методы работы. Преимущества и недостатки индивидуальных методов.
2. Групповые методы работы информационно-консультационной службы. Преимущества и недостатки групповых методов.
3. Массовые методы работы информационно-консультационной службы. Преимущества и недостатки массовых методов.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

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

Индивидуальные методы работы информационно-консультационной службы. Посещение хозяйств специалистом информационно-консультационной службы: планирование, цель визита, подготовка необходимой информации, принципы общения с товарам производителем, подведение итогов визита. Посещение сельскими товаропроизводителями специалиста информационно-консультационной службы: подготовка к посещению, прием посетителей и особенности проведения беседы. Ведение корреспонденции. Телефонные переговоры. Неформальные контакты. Контакты во время ярмарок, выставок, праздников. Преимущества и недостатки индивидуальных методов.

Групповые методы работы информационно-консультационной службы. Групповые дискуссии - планирование, подготовка, организация и

проведение дискуссий. Групповые демонстрации и демонстрационные (полевые) дни. Организация и проведение полевого дня. Демонстрационные опыты: основные требования, типы, основные этапы проведения, схема показа опытов. Посещение (экскурсии) хозяйств в других районах - планирование и организация. Преимущества и недостатки групповых методов.

Массовые методы работы информационно-консультационной службы. Использование телевидения, радио, журналов, газет, видео- и аудиопродукции. Выставки и ярмарки. Интернет-технологии в работе службы. Роль СМИ в привлечении внимания, создании осведомленности, стимулировании интереса и распространении информации общего характера.

Методы анализа использования различных средств распространения информации и выбор наиболее действенных методов или сочетания методов.

Психологические аспекты информационно-консультационной деятельности.

Лекция 14. Механизм обратной связи в информационно-консультационной службе (2 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Понятие и задачи обратной связи в информационно-консультационной службе.
2. Виды обратной связи.
3. Факторы, влияющие на оценку пользователями качества услуг ИКС.
4. Методы установления обратной связи.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Понятие и задачи обратной связи в информационно-консультационной службе. Виды обратной связи. Факторы, влияющие на оценку пользователями качества услуг ИКС. Методы установления обратной связи.

Лекция 15. Программы информационно-консультационной службы 4 ч).

1.1.1 Вопросы лекции

1. Мониторинг, анализ и формулирование текущих проблем и потребностей, которые могут быть решены с помощью региональной информационной службы.
2. Разработка программ региональной службы.
3. Критерии и показатели оценки эффективности программ.

1.1.2 Краткое содержание вопросов

Мониторинг, анализ и формулирование текущих проблем и потребностей, которые могут быть решены с помощью региональной консультационной службы. Приоритеты программ службы. Анализ целевых групп. Разработка программ региональной службы. Выбор методов реализации программ. Планирование и организация ресурсов. Мониторинг и оценка хода реализации программы. Критерии и показатели оценки эффективности программ.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

2.1 Практическое занятие 1 (ПЗ-1). Сущность, задачи и принципы деятельности информационно-консультационной службы (4 ч)

2.1.1 Задание для работы

1. Цель, задачи, основные принципы и направления деятельности информационно-консультационной службы
2. История создания информационно-консультационных служб в России
Идеи А. Чаянова о сельскохозяйственном консультировании
3. Роль информационно-консультационных служб в развитии аграрного сектора экономики. Информационно-консультационная служба как инструмент региональной и аграрной политики. Условия, необходимые для успешного функционирования службы
4. Современное состояние информационно-консультационных служб в России

2.1.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями, видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.1.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.

2.2 Практическое занятие 2 (ПЗ-2). Взаимоотношения ИКС со сторонними организациями (2 ч).

2.2.1 Задание для работы

1. Предпосылки и необходимость внешних связей ИКС
2. Связи ИКС со СМИ
3. Связи ИКС с образовательными учреждениями
4. Связи ИКС с административными, государственными и финансовыми организациями
5. Функции фермерских организаций

2.2.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями, видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.2.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.

2.3 Практическое занятие 3 (ПЗ-3). Зарубежный опыт функционирования информационно-консультационных служб (6 ч).

2.3.1 Задание для работы

1. ИКС в Нидерландах
2. ИКС в Германии
3. ИКС в США
4. ИКС в Дании
5. ИКС в Польше
6. ИКС в Великобритании
7. ИКС в Шотландии
8. ИКС в Финляндии

2.3.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями, видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.3.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.

2.4 Практическое занятие 4 (ПЗ-4). Экономическая оценка деятельности ИКС (4 ч).

2.4.1 Задание для работы

1. Необходимость и актуальность оценки
2. Классификация оценок
3. Мониторинг как метод экономической оценки
4. Оценка эффективности ИКС Оренбургской области

2.4.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями, видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.4.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.

2.5 Практическое занятие 5 (ПЗ-5). Информационные технологии в консультационной деятельности (6 ч).

2.5.1 Задание для работы

1. Понятие современной информационной технологии
2. Цели применения современных информационных технологий в ИКС
3. Классификация и характеристика информационных технологий
4. Информация как ресурс предпринимательской деятельности

2.5.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями,

видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.5.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.

2.6 Практическое занятие 6 (ПЗ-6). Кадровое обеспечение ИКС (8 ч).

2.6.1 Задание для работы

1. Кадровое обеспечение ИКС в современных условиях
2. Принципы и методы подбора персонала для ИКС
3. Оценка персонала ИКС
4. Аттестация кадров как форма оценки персонала ИКС

2.6.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями, видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.6.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.

2.7 Практическое занятие (ПЗ-7). Методы работы информационно-консультационной службы (6 ч).

2.7.1 Задание для работы

1. Классификация массовых методов работы ИКС
2. Цели использования массовых методов и их особенности
3. Роль СМИ в работе ИКС
4. Преимущества и особенности групповых методов работы ИКС

5. Классификация групповых методов

6. Недостатки и преимущества индивидуальных методов

2.7.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями, видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.7.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

2.1 Лабораторная работа 1 (ЛР-1). Маркетинг услуг информационно-консультационной службы (4 ч)

2.1.1 Задание для работы

1. Формирование маркетинговой политики и стратегии информационно-консультационной службы.
2. Ценообразование на платные информационно-консультационные услуги как один из важнейших элементов маркетинговой стратегии.
3. Методы проведения маркетинговых исследований в области информационно-консультационных услуг.

2.1.2 Краткое описание проводимого занятия

Студенты выступают с докладами по вопросам практического занятия. Выступления могут сопровождаться мультимедийными презентациями, видеофильмами, другими иллюстрационными материалами. После каждого выступления проводится дискуссия с вовлечением всех студентов группы. Преподаватель руководит дискуссией, задает вопросы, выступает экспертом в случае спорной ситуации.

2.1.3 Результаты и выводы

В конце занятия преподаватель подводит итоги, делает выводы, выдает задание на следующее занятие.