

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

**Кафедра организации технологических процессов**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.09.01Организация консультационной службы**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль подготовки Производственный менеджмент**

**Форма обучения заочная**

## **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 № 8 Управление информационно-консультационной службой**
- 1.6 Лекция № 9 Планирование и организация работы информационно-консультационной службы**
- 1.13 Лекция № 13 Методы работы информационно-консультационной службы**
- 1.14 Лекция № 14 Механизм обратной связи в информационно-консультационной службе**

### **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-4 Экономическая оценка деятельности ИКС**
- 2.4 Практическое занятие № ПЗ-6 Кадровое обеспечение ИКС**
- 2.5 Практическое занятие № ПЗ-7 Методы работы информационно-консультационной службы**
- 2.6 Практическое занятие № ПЗ-11 Современные информационные технологии и технические средства в работе информационно-консультационной службы**

### **3. Методические указания по проведению лабораторных работ**

- 3.1 Лабораторная работа № 10 Маркетинг услуг информационно-консультационной службы**

## 1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

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

### **1.1.1 Вопросы лекции**

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

**Лекция 8.** Управление информационно-консультационной службой (1 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 (1 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 компетенции в области принятия решений, линейная и функциональная субординация, должностные обязанности и права сотрудников, координация работ.

## **Лекция 13.** Методы работы информационно-консультационной службы (1 ч).

### **1.1.1 Вопросы лекции**

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 (1 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.

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

### **2.4 Практическое занятие 4 (ПЗ-4). Экономическая оценка деятельности ИКС (1 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.

## **2.6 Практическое занятие 6 (ПЗ-6). Кадровое обеспечение ИКС (1 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 (2 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.