

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.09.02 Консалтинг

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль образовательной программы Маркетинг

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Конспект лекций

- 1.1 Лекция № 1** Сущность понятия консалтинг.
- 1.2 Лекция № 2** Консалтинг как форма бизнеса. Виды консалтинга
- 1.3 Лекция № 3** Эволюция развития консалтинга за рубежом. Состояние управленческого консалтинга в странах с развитой рыночной экономикой
- 1.4 Лекция № 4** Этапы развития консалтинговых услуг в России. Особенности консалтинга в России, тенденции и перспективы его развития
- 1.5 Лекция № 5** Основные работы, выполняемые консалтинговыми компаниями. Требования к персоналу
- 1.6 Лекция № 6** Консультант-клиентские отношения. Взаимодействие консультанта и клиента в консультационном процессе
- 1.7 Лекция № 7** Методология и методы консультирования в консалтинге
- 1.8 Лекция № 8** Рекомендации по выбору заказчиком консалтинговой организации
- 1.9 Лекция № 9** Организация центра консалтинга
- 1.10 Лекция № 10** Маркетинг консалтинговых услуг
- 1.11 Лекция № 11** Этапы процесса консультирования
- 1.12 Лекция № 12** Мотивация консультантов
- 1.13 Лекция № 13** Внедрение систем управления знаниями
- 1.14 Лекция № 14** Системы управления информацией, знаниями, интеллектуальным капиталом и интеллектуальным капиталом организации
- 1.15 Лекция № 15** Процессно-ориентированный подход к управлению знаниями и интеллектуальным капиталом организации

2. Методические указания по проведению практических занятий

- 2.1** Практическое занятие № ПЗ-1 Сущность понятия консалтинг.
- 2.2** Практическое занятие № ПЗ-2 Консалтинг как форма бизнеса. Виды консалтинга
- 2.3** Практическое занятие № ПЗ-3 Эволюция развития консалтинга за рубежом. Состояние управленческого консалтинга в странах с развитой рыночной экономикой
- 2.4** Практическое занятие № ПЗ-4 Этапы развития консалтинговых услуг в России. Особенности консалтинга в России, тенденции и перспективы его развития
- 2.5** Практическое занятие № ПЗ-5 Основные работы, выполняемые консалтинговыми компаниями. Требования к персоналу
- 2.6** Практическое занятие № ПЗ-6 Консультант-клиентские отношения. Взаимодействие консультанта и клиента в консультационном процессе
- 2.7** Практическое занятие № ПЗ-7 Методология и методы консультирования в консалтинге
- 2.8** Практическое занятие № ПЗ-8 Методология и методы консультирования в консалтинге
- 2.9** Практическое занятие № ПЗ-9 Рекомендации по выбору заказчиком консалтинговой организации
- 2.10** Практическое занятие № ПЗ-10 Маркетинг консалтинговых услуг
- 2.11** Практическое занятие № ПЗ-11 Этапы процесса консультирования
- 2.12** Практическое занятие № ПЗ-12 Мотивация консультантов
- 2.13** Практическое занятие № ПЗ-13 Внедрение систем управления знаниями
- 2.14** Практическое занятие № ПЗ-14 Системы управления информацией, знаниями, интеллектуальным капиталом и интеллектуальным капиталом организации
- 2.15** Практическое занятие № ПЗ-15 Процессно-ориентированный подход к управлению знаниями и интеллектуальным капиталом организации

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Лекция 1. Сущность понятия консалтинг (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. Консалтинг как форма бизнеса. Виды консалтинга (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. Эволюция развития консалтинга за рубежом. Состояние управленческого консалтинга в странах с развитой рыночной экономикой (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. Этапы развития консалтинговых услуг в России. Особенности консалтинга в России, тенденции и перспективы его развития (2 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 5. Основные работы, выполняемые консалтинговыми компаниями. Требования к персоналу (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 службе.

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. Консультант-клиентские отношения. Взаимодействие консультанта и клиента в консультационном процессе 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. Методология и методы консультирования в консалтинге (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. Рекомендации по выбору заказчиком консалтинговой организации (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. Организация центра консалтинга (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 компетенции в области принятия решений, линейная и функциональная субординация, должностные обязанности и права сотрудников, координация работ.

Лекция 10. Маркетинг консалтинговых услуг (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. Этапы процесса консультирования (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. Мотивация консультантов (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, орга-

низация 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. Внедрение систем управления знаниями (4 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 товаропроизводителем, 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 аудио- продукции. 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. Системы управления информацией, знаниями, интеллектуальным капиталом и интеллектуальным капиталом организации (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. Процессно-ориентированный подход к управлению знаниями и интеллектуальным капиталом организации

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, 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.

2.3 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.