

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. ХАРАКТЕР И ЦЕЛЬ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	5
1.1. Развитие сферы управленческого консультирования	5
1.2. Сущность и виды управленческого консультирования	17
1.3. Причины обращения клиента к консультанту	23
1.4. Основные типы консультационных организаций	31
1.5. Классификация и модель профессиональной компетенции консультанта	37
Глава 2. КЛАССИФИКАЦИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ	47
2.1. Международная классификация консультационных услуг	47
2.2. Отечественная классификация консультационных услуг	50
Глава 3. ЭТАПЫ ПРОЦЕССА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	57
3.1. Подготовка к консультированию	57
3.2. Диагноз проблемы клиента	68
3.3. Планирование действий	84
3.4. Внедрение изменений	90
Глава 4. ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ «КЛИЕНТ - КОНСУЛЬТАНТ»	99
4.1. Факторы, влияющие на отношения «клиент — консультант»	99
4.2. Особенности коммуникационных процессов в консультант-клиентных отношениях	106
4.3. Этические проблемы управленческого консультирования	110
Глава 5. ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ В УПРАВЛЕНЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ	116
5.1. Характеристика деловых игр и их место в управленческом консультировании	116
5.2. Базовые архитектуры деловых игр и их распределение по процедурам управленческого консультирования	122
5.3. Организационно-деятельностные игры в управленческом консультировании	126
Глава 6. МАРКЕТИНГ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ	132
6.1. Роль маркетологов в привлечении заказов	132
6.2. Маркетинг и организация продаж консультационных услуг	135
6.3. Специфика товара — консультационная услуга	145
6.4. Особенности ценообразования на рынке консультационных услуг	153
6.5. Разработка стратегий предприятия	161
6.6. Структура консультирующих организаций	168
Глава 7. КАЧЕСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ УСЛУГИ	177
7.1. Особенности качества консультационной услуги	177
7.2. Оценка качества- консультационной услуги	191
7.3. Инновационные процессы и управленческое консультирование	213

ПРАКТИКУМ	226
ГЛОССАРИЙ	247
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	251

В учебном пособии даны основы управленческого консультирования: характер и цель управленческого консультирования, классификация консультационных услуг, этапы процесса консультирования, деловые игры, маркетинг и качество консультационных услуг.

Для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации», а также практиков-консультантов.