

## Содержание

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ.....</b>	<b>9</b>
<b>ГЛАВА 1</b>	
<b>    КОНСАЛТИНГ КАК ЭЛЕМЕНТ</b>	
<b>    ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ</b>	
<b>    ПОДДЕРЖКИ БИЗНЕСА.....</b>	<b>12</b>
1.1. Определение консалтинга.....	12
1.2. Функциональные потребности современного бизнеса и управленческий консалтинг.....	16
1.3. Профессиональные услуги по экономике и управлению и управленческий консалтинг.....	20
1.4. Специфика работы консультантов и виды консультационной деятельности.....	29
1.5. Классификация консалтинговых организаций и услуг.....	34
1.6. Когда же возникает потребность в услугах консультанта?.....	40
1.7. Качество консалтинговых услуг.....	44
1.8. Ценообразование на консалтинговые услуги.....	49
1.9. Современная инфраструктура регулирования и саморегулирования консалтинговых услуг.....	55
Заключение.....	59
Использованная литература.....	64
Вопросы для закрепления материала.....	65
<b>ГЛАВА 2</b>	
<b>    СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ</b>	
<b>    УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСАЛТИНГА.....</b>	<b>67</b>
2.1. Возникновение управленческого консалтинга.....	67
2.2. Управленческий консалтинг сегодня.....	69
2.3. Структура услуг в современном консалтинге и тенденции его развития.....	77
Использованная литература.....	85
Вопросы для закрепления материала.....	85
<b>ГЛАВА 3</b>	
<b>    УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ</b>	
<b>    КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В РОССИИ.....</b>	<b>86</b>
3.1. Возникновение управленческого консультирования в России.....	86
3.2. Появление черт зрелости.....	92
3.3. Что определяет спрос на консалтинг?.....	105
3.4. Проблемы в развитии консалтинга в России.....	108
3.5. Приоритеты спроса на российский консалтинг.....	113
3.6. Фабрика консалтинговых услуг.....	123
3.7. Профессиональные объединения консультантов.....	125
Использованная литература.....	131
Вопросы для закрепления материала.....	132

<b>ГЛАВА 4</b>	
<b>    КОНСАЛТИНГОВЫЙ ПРОЦЕСС .....</b>	<b>133</b>
4.1. Стадии процесса консультирования.....	133
4.2. Предпроектная стадия консалтингового процесса.....	139
4.3. Проектная стадия .....	149
4.3.1. Диагностика.....	149
4.3.2. Разработка решений .....	161
4.3.3. Внедрение решений .....	171
4.4. Послепроектная стадия .....	172
Использованная литература.....	174
Вопросы для закрепления материала .....	174
<b>ГЛАВА 5</b>	
<b>    МЕТОДЫ АНАЛИЗА И РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ.....</b>	<b>176</b>
5.1. Реинжиниринг бизнес-процессов .....	177
5.2. Бенчмаркинг .....	184
5.3. Аутсорсинг .....	189
5.4. Всеобщее управление качеством .....	204
5.5. Концепция «Шесть сигм» .....	209
5.6. Коучинг.....	224
Использованная литература .....	238
Вопросы для закрепления материала.....	239
<b>ГЛАВА 6</b>	
<b>    ПОВЕДЕНИЕ И КОММУНИКАЦИЯ</b>	
<b>    В КОНСАЛТИНГЕ .....</b>	<b>241</b>
6.1. Взаимодействие «консультант — клиент».....	241
6.2. Поведенческие роли консультанта .....	245
6.3. Методы воздействия на «систему клиента» .....	250
6.4. Психологические проблемы взаимоотношения	
«консультант — клиент» .....	252
6.5. Мотивация консультанта .....	257
6.6. Этика консультанта .....	258
6.7. Личностные качества консультанта.....	263
Использованная литература .....	269
Вопросы для закрепления материала .....	269
<b>ГЛАВА 7</b>	
<b>    МАРКЕТИНГ КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ .....</b>	<b>270</b>
7.1. Специфика маркетинга консалтинговых услуг .....	270
7.2. Программа развития	
консультационной практики .....	272
7.3. Выслушивание клиентов .....	273
7.4. Маркетинговая работа с имеющимися клиентами.....	276
7.5. Методы привлечения новых клиентов.....	282
7.6. Маркетинговые методы и мероприятия в управленческом	
консалтинге .....	286
7.7. Маркетинговая стратегия.....	302
7.8. Поиск клиентов по Кросману.....	304
Использованная литература.....	306
Вопросы для закрепления материала .....	306

<b>ГЛАВА 8</b>	
<b>УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ.....</b>	<b>307</b>
8.1. Развитие информационных технологий .....	307
8.2. Консалтинг и информационные технологии.....	310
8.3. Развитие консалтинга в сфере информационных технологий в России.....	316
8.4. Управление знаниями.....	317
8.5. Внедрение систем управления знаниями .....	327
Использованная литература.....	329
Вопросы для закрепления материала.....	329
<b>ГЛАВА 9</b>	
<b>УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В МАЛОМ БИЗНЕСЕ .....</b>	<b>331</b>
9.1. Роль малого бизнеса в рыночной экономике .....	331
9.2. Условия развития малого бизнеса .....	336
9.3. Особенности малого бизнеса и консалтинг.....	340
9.4. Франчайзинг как способ организации и развития малого бизнеса.....	345
9.5. Кто и когда привлекает консультантов в малом бизнесе.....	349
9.6. Инфраструктура поддержки малого предпринимательства в России .....	355
Использованная литература.....	374
Вопросы для закрепления материала .....	374
<b>Библиография.....</b>	<b>376</b>

*В учебном пособии рассмотрены содержательная основа, особенности и этапы становления и развития управленческого консалтинга. Подробно проанализированы основные этапы и особенности консалтингового процесса, рассмотрены взаимоотношения консультант-клиент, роли консультанта, специфика маркетинга консалтинговых услуг. Особое внимание уделяется новым методам воздействия на управленческую структуру организаций (реинжиниринг, аутсорсинг, всеобщее управление качеством, сравнительное тестирование, метод «Шесть сигм»), новым формам оказания консультационных услуг (коучинг), а также анализу еще недостаточно развитой области консультирования в сфере малого бизнеса. Подробно рассматриваются такое новое направление в менеджменте, как управление знанием, и его взаимосвязь с управленческим консалтингом.*

*Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности «Политология». Оно будет полезно студентам, получающим второе высшее образование, аспирантам и преподавателям, а также всем тем, кто изучает вопросы управленческого консалтинга и стремится сам в будущем стать консультантом.*

*Подготовлено при содействии НФПК — Национального фонда подготовки кадров в рамках Программы «Совершенствование преподавания социально-экономических дисциплин в вузах» Инновационного проекта развития образования.*