

Содержание

К читателям

Раздел I

ТИПОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Становление управленческого консультирования

История вопроса

Консалтинг как разновидность экспертной помощи

Участники процесса консультирования

Консультирование и управленческая деятельность

Литература

Контрольные вопросы

Консультирование организаций

Организация как система

Двойная структура

Консультанты как часть системного управления

Консультирование как задача

Что делают консультанты?

Кто такие консультанты?

Сложности работы консультанта

Потребность в организации непрерывного процесса

Внутренние и внешние консультанты

Литература

Контрольные вопросы

Виды консультационных услуг

Классификация консультационной деятельности

Консалтинг в области управления

Аутсорсинг как направление консалтинга

Типология консультирования

Деловые услуги

Управленческий консалтинг

Обзор ситуации в отрасли консалтинга

Литература

Контрольные вопросы

 Специфические инструменты консультационных услуг

Сущность НЛП

Техники НЛП в управленческом консультировании

Основные модели НЛП

Коучинг как модель осознания реальности

Коучинг как модель управленческого консультирования

Коучинг как особый стиль руководства

Литература

Контрольные вопросы

 Раздел 2

 ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.

 Консультант-клиентские отношения

 Основы взаимодействия консультанта с клиентом

 Контракт на консультационные услуги

 Принципы организации отношений

 Поведенческие аспекты

 Еще раз о моделях консультирования

 Организация выполнения работ

 Причины разочарований

 Литература

 Контрольные вопросы

 Выбор консультационной фирмы

Виды консультационных организаций

Организация внутреннего консультирования

Ассоциации консультантов

Поиск консультационной фирмы

Выявление потенциальных консультантов Анализ предложений
консультационных фирм

Цена консультационной услуги

Оценки клиента

Литература

Контрольные вопросы

Методическое обеспечение и результаты консультирования

Классификация методов консультирования

Методы консультирования, направленные на решение управленческих
проблем

Формирование фонда методов

Качество консультационных услуг

Отчет о результатах консультирования

Представление результатов работы клиенту

Результативность и эффективность консультирования

Литература

Контрольные вопросы

Раздел III

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ДИАГНОСТИКА В УПРАВЛЕНЧЕСКОМ
КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Методы организационной самодиагностики.

Предварительные замечания

Организационная патология

Метод метафоры (образа организации)

Коллекция ошибок

Ориентация организации

Литература

Контрольные вопросы

Организационная диагностика

Потребность в комплексной диагностике

Анализ решений

Типология проблем организаций

Диагностическое интервью

Наблюдения

Литература

Контрольные вопросы

Структуризация проблемного поля

Построение матрицы значимых проблем

Индивидуальные графы проблемного поля.

Формирование блоков проблем

Литература

Контрольные вопросы

Методы групповой работы

Универсальные методы

Метод номинальных групп

Межгрупповая работа в поиске решения проблем.

Литература

Контрольные вопросы

Раздел IV

СПЕЦИАЛЬНЫЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Методы тестирования, тренинга и проведения имитационных игр

Тестирование в процессе консультационной деятельности

Имитационные игры

Тренинг

Литература

Контрольные вопросы

Методы активизации творческого мышления

Структура методов активизации

творческого мышления

Метод мозговой атаки

Метод синектики

Метод Дельфи

Метод ассоциаций

Метод морфологического анализа

Метод сценариев

Метод Гордона

Метод целевых обсуждений

Метод контрольных вопросов

Интегральный метод «Метра»

Метод дерева целей

Литература

Контрольные вопросы

Метод SWOT-анализа

Внешняя среда и адаптация системы

SWOT анализ

Процедура оценки сильных и слабых сторон

PEST-анализ

ПРИМ анализ

Литература

Контрольные вопросы

Консультирование по разработке стратегии
Параметры разработки стратегии организации
Матрица решений как результат SWOT-анализа
Определение действующей стратегии организации
Варианты эталонных стратегий
Философия развития муниципальных образований
Подходы к разработке стратегии муниципального образования
Сбалансированная система показателей
как инструмент детализации стратегии
Литература
Контрольные вопросы

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Основные группы направлений управленческого консультирования

ПРИЛОЖЕНИЯ 2

Профессиональный кодекс консультанта по управлению)

ПРИЛОЖЕНИЯ 3

Вопросы для диагностического интервью (по рекомендации А.И. Пригожина)

ПРИЛОЖЕНИЯ 4

Рекомендации руководителю групповой работы

ПРИЛОЖЕНИЯ 5

Результаты тестирования

ПРИЛОЖЕНИЯ 6

Тест САН

ПРИЛОЖЕНИЯ 7

Правила групповой работы

ПРИЛОЖЕНИЯ 8

Программа семинара

ПРИЛОЖЕНИЯ 9

Гест «Способность к взаимодействию с другими людьми»

ПРИЛОЖЕНИЯ 10

Организационно-деятельностная игра «Необитаемый остров»

ПРИЛОЖЕНИЯ 11

Интерактивная инновационная игра «Запрос»

ПРИЛОЖЕНИЯ 1 2

Деловая игра «Алгоритм решения управленческих проблем»

ПРИЛОЖЕНИЯ 13

Видеотренинг

Словарь