

Блюмин А. М.

Информационный консалтинг: Теория и практика консультирования: Учебник для бакалавров / А. М. Блюмин. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К Ч 2013. — 364 с.

Оглавление

Введение	и	7
Глава 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОНЯТИЙ: "КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ" И "КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ"..... 12		
1.1. Основные понятия и определения консультирования и консультационных услуг		12
1.2. Виды консультирования, консультационных услуг и их терминологические особенности		24
1.3. Классификация консультационных услуг		32
1.4. Предыстория развития консультационных услуг		41
Вопросы для самоконтроля		54
Глава 2. ХАРАКТЕРИСТИКА КОНСУЛЬТАНТА, КЛИЕНТА-ЗАКАЗЧИКА И ИХ ОТНОШЕНИЙ..... 55		
2.1. Отношения консультанта и клиента-заказчика		55
2.2. Проблемы клиента, вызывающие потребности в консультировании	59
2.3. Факторы, влияющие на отношения "клиент—консультант"		63
2.4. Принципы деятельности консультантов		71
2.5. Факторы, влияющие на отношения "консультант—клиент"		77
2.6. Общие требования к профессиональным знаниям, практическим навыкам и личностным качествам консультанта		86
2.7. Этические проблемы консультирования		93
Вопросы для самоконтроля		99
Глава 3. ПРИМЕНЕНИЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ		100
3.1. Применение консультирования в разных сферах человеческой деятельности		100

3.2. Консультирование по информационным вопросам	106
3.3. Консультирование по информационным технологиям	115
Вопросы для самоконтроля	124

Глава 4. ОБЩИЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ И ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ФИРМЫ 126

4.1. Системный анализ функциональной деятельности консультационной фирмы	126
4.2. Экономико-математическая модель создания и функционирования консультационной фирмы	130
4.3. Организационно-правовые формы и структура консультационных организаций	141
4.4. Ресурсы и источники финансирования консультационной фирмы	158
4.5. Особенности финансирования консультационных служб при различных организационно-правовых формах	174
4.6. Правовое и юридическое обеспечение оказания консультационных услуг	181
Вопросы для самоконтроля	185

Глава 5. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ УСЛУГ ЭКСПЕРТНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.....188

5.1. Методологические принципы оказания платных услуг экспертного консалдодервания	188
5.2. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг экспертного консультирования	195
5.3. Методика расчета цены услуг экспертного консультирования	198
5.4. Методика формирования прибыли при оказании платных услуг экспертного консультирования	200
Вопросы для самоконтроля	203

Глава в. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ УСЛУГ ПРОЦЕССНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ 205

6.1. Характерные особенности проектно-инновационной консультационной деятельности	205
---	-----

6.2. Организация проектно-инновационной консультационной деятельности	209
6.3. Методологические принципы оказания платных услуг процессного консультирования	231
6.4. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг процессного консультирования	238
6.5. Методика расчета цены услуг процессного консультирования	239
6.6. Методика формирования прибыли при оказании платных услуг процессного консультирования	243
Вопросы для самоконтроля	246
Глава 7. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ УСЛУГ ОБУЧАЮЩЕГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	248
7.1. Методологические принципы оказания платных услуг обучающего консультирования	248
7.2. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг обучающего консультирования	254
7.3. Методика расчета цены услуг обучающего консультирования	256
7.4. Методика формирования прибыли при оказании платных услуг обучающего консультирования	260
Вопросы для самоконтроля	264
Глава 8. КАЧЕСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ И ЕГО ОЦЕНКА	266
8.1. Характеристики качества консультационных услуг	266
8.2. Проблема оценки качества консультационных услуг	275
8.3. Методика формализованной оценки качества консультационных услуг	286
8.4. Реализация методики формализованной оценки качества консультационных услуг	294
8.5. Управление качеством консультационных услуг	298
Вопросы для самоконтроля	309
Глава 9. РЫНОК КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ	311
9.1. Характеристика рынка консультационных услуг	311
9.2. Организация маркетинга консультационных услуг	319

9.3. Методические основы анализа спроса на консультационные услуги и оценки платежеспособного уровня потребителей	327
9.4. Методические основы формирования предложений по оказанию консультационных услуг	335
9.5. Разработка методики анализа спроса на консультационные услуги в сфере АПК и оценки платежеспособного уровня их потребителей	340
Вопросы для самоконтроля	358
Литература	360