

Профессиональные консультанты. Причины и основания для обращения к консультантам.

**ВЫПОЛНИЛА:
СТУДЕНТКА 1 КУРСА,
ГРУППЫ ПФ-17
АРТЕМЬЕВА АНАСТАСИЯ**



- ▶ 1. Критерии профессионализма консультанта
- ▶ 2. Внешние и внутренние консультанты
- ▶ 3. Анализ проблем клиентской организации
- ▶ 4. Принятия решения о приглашении консультанта
- ▶ 5. Профессиональные консультанты в России и за рубежом

1. Критерии профессионализма консультанта

Консультант – специалист в конкретной области, приглашаемый клиентом на основе принятого решения для выполнения работы требующих специальных навыков и знаний. Консультант не только оценивает, но и выполняет функции объяснения, убеждения, обучения и в ряде случаев реализация рекомендаций.



Черты консультанта:

- ▶ Имеет специальный статус
- ▶ Использовать интеллект, как товар
- ▶ Обладать технологическим инструментарием
- ▶ Работать с информацией
- ▶ Осуществлять профессиональный подход к оказанию услуг



Критерии профессионализма консультанта

1) Требования к личности:

- Творческое мышление
- Развитие навыков делового общения
- Психологическая зрелость
- Хорошее физическое и духовное здоровье
- Стабильное поведение
- Уверенность в себе
- Способность к самосовершенствованию
- Самодисциплина
- Самокритичность
- Должен обладать профессиональной этикой

Критерии профессионализма консультанта

2) Требования к профессиональным компетенциям:

Должен знать:

- Проблемы теории практики управления
- Процедуры ведения отчётности
- Системы обработки информации
- Основы вычислительной техники
- Организационные, методологические основы консультирования
- Факторы, влияющие на результативность консультирования

Должен уметь:

- Определять, решать проблемы
- Принимать управленческие решения
- Обучать и передавать знания
- Развивать эффективные рабочие группы
- Пополнять и обновлять знания
- Участвовать в разработке и реализации стратегии консультационной организации

2. Внешние и внутренние консультанты

- ▶ *Внутренние консультанты* – консультируют, используя свои знания, связи организации, в которой являлись сотрудниками клиентной организации.
- ▶ *Внешние консультанты* – не являются членами клиентной организации.



Внутренние консультанты

Сильные стороны

- Имеют полную информацию и знания своей организации
- Знают качество персонала в своей организации
- Приступают к решению проблем не тратя время на вхождение в организацию и обработку информации
- Затраты на их услуги ниже, чем у внешних
- Информация не выходит за пределы организации
- Внутренние консультанты являются резервом руководящих должностей
- Выше степень ответственности и доверие персонала к клиентской организации

Слабые стороны

- Зависимость от руководства
- Статус, иерархия в управлении
- Испытывают влияние различных групп и личностей организацией

Внешние консультанты

Сильные стороны

- Объективность и независимость
- Знания и опыт решения проблемы
- Имидж эксперта

Слабые стороны

- Большие затраты времени на сбор предварительную и обработку информации
- Внутренний консультант занят работой постоянно, а внешний нет

3. Анализ проблем клиентской организации

- ▶ Проблема – это несоответствие фактического состояния управления объему желаемому или заданному.
- ▶ Проблема – это нарушение (или угроза) нормального течения деятельности, снижающее ее эффективность.
- ▶ Проблема возникает чаще всего в результате отклонения фактического состояния от заданного. В консультировании под проблемой понимается не только текущая негативная ситуация, но и любая тенденция, которая может привести к ухудшению в будущем. Следовательно, требует принятия соответствующих мер в настоящее время.

Критерии классификации проблем

1) Место возникновения:	- Внешние - Внутренние
2) Локализация	– организация в целом – несколько подразделений – одно подразделение
3) Вид затрачиваемых ресурсов	финансовые, трудовые, информационные
4) Периодические возникновения	постоянные, переменные
5) Степень влияния на решение других проблем	сильное, умеренное, слабое
6) Приоритетность	важные, не важные
7) Степень формализации проблемы	стандартные, хорошо или слабо структурированные
8) Характер проблемы	- исправление неблагоприятной ситуации, - улучшение сложившейся ситуации, - создание новой ситуации

Необходимость решения конкретной проблемы определяется:

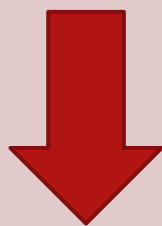
- ▶ Её значимостью (Степенью разрушительного влияния на результат деятельности)
- ▶ Её динамикой (Изменением остроты воздействия)
- ▶ Её разрешающей способностью (Степень влияния на решение других проблем)

4. Принятие решения о приглашении консультанта

Клиентная организация может:

решить проблемы собственными силами

Если клиентная организация в состоянии справиться с возникшей проблемой, то она должна:



- сформировать команду специалистов (если нет внутренних консультантов);
- разработать план действий и процедуру реализации;
- оценить возможные трудности при реализации запланированных

воспользоваться услугами консультантов

При принятии решения о приглашении консультантов учитываются два основных фактора



- результаты оценки проблем с позиций необходимости и возможности их решения собственными силами;
- готовность клиентной организации к сотрудничеству с консультантами.

- интенсивная помощь на временной основе:
невозможно высвобождение своих специалистов для решения проблемы;

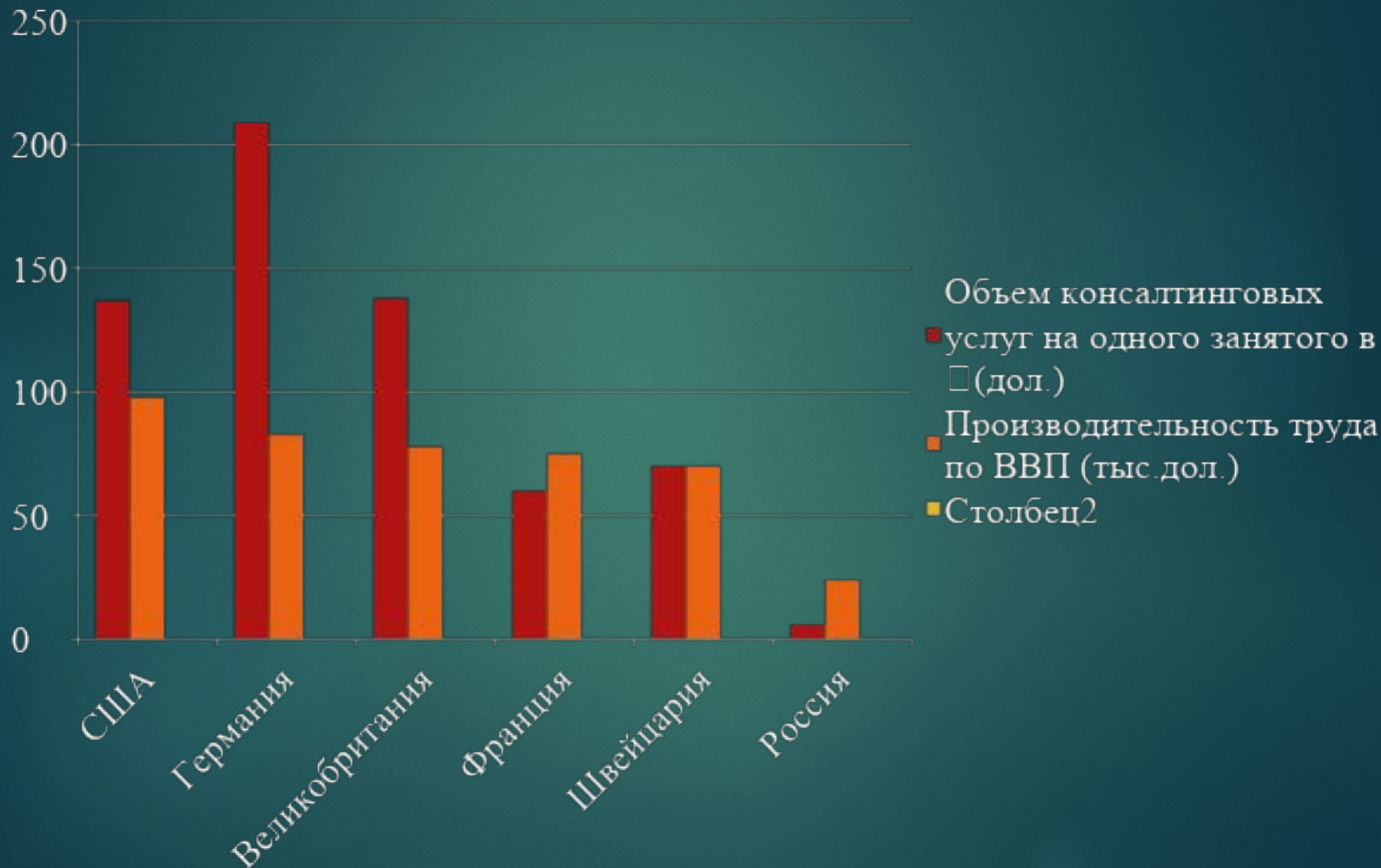
- необходима углубленная, длительная работа по проекту;
- использование особых знаний и опыта консультанта: нет людей, способных решить проблему;

Причины и основания для обращения к консультантам

- необходимы особые приемы и методы решения проблем;
- приобретение особых знаний консультанта;

- освоение методов консультанта путем обучения на собственном опыте;
- взгляд со стороны: свежий взгляд со стороны;

5. Профессиональные консультанты в России и за рубежом



Положительные и отрицательные стороны использования зарубежных консультантов в российских условиях:

Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none">• Перенос зарубежного опыта• Новая постановка задач• Новые решения• Новая деловая и общая культура• Хорошее владение методикой консалтинга• Подготовка к выходу на зарубежных партнеров	<ul style="list-style-type: none">• Высокая стоимость услуг• Большие требования к организации и предварительной подготовке клиента• Языковой барьер• Затрудненные коммуникации в силу культурных различий• Высокие требования к бытовым условиям (проживание, питание, транспорт и т.д)

Список использованной литературы и источников:

1. Цыцарова, Т. Е. Управленческое консультирование : текст лекций / Т. Е. Цыцарова. – Ульяновск : УлГТУ, 2009. – 63 с.
2. Особенности консультационной работы: внешний и внутренний консалтинг [Электронный ресурс]: Режим доступа: URL: <https://studfiles.net/preview/1810824/> (дата обращения: 26.03.2019).
3. Василенко Н.В. Особенности консалтинговой деятельности в образовании // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2010. № 1 (3). С. 74-82.