

МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Выполнила студентка группы УП – Эbz31
Хохлова Л.С.

Введение

- Подходов, методов, методик, приемов и стилей консультирования существует чрезвычайно много. Это разнообразие позволяет клиентам с очень необычными проблемами в конечном итоге находить консультанта, который отвечает особенностям их организации и личным чертам.

Метод консультирования

- Под методом консультирования понимается общая схема (план действий), сформированная на основе обобщенного опыта результативных консультаций данного вида, позволяющая выработать соответствующую программу действий.

Методика.

Методический инструментарий.

- Целесообразно ввести понятия методики, методического инструментария (методической базы) консультирования, методологии и технологии консультирования.
- **Методика** представляет собой совокупность корректных в методическом отношении директив, указывающих методы, способы и приемы действий и достижения поставленных целей.
- **Методический инструментарий** (методическая база) представляет собой совокупность методик, которыми располагает исследователь, в нашем случае - консультационная фирма (консультант).

Методология - рассматривается еще более широко и представляет собой системное, целостное представление о подходах, принципах, методах действия в определенной сфере деятельности человека, например методология науки, обучения, консультирования и проч.

Методология консультирования практически воплощается:

- 1) в интеллектуальной исследовательско-аналитической и проектной деятельности анализа проблем и разработки решений;
- 2) во взаимодействии с сотрудниками компании-клиента с целью внедрения знаний и разработок.

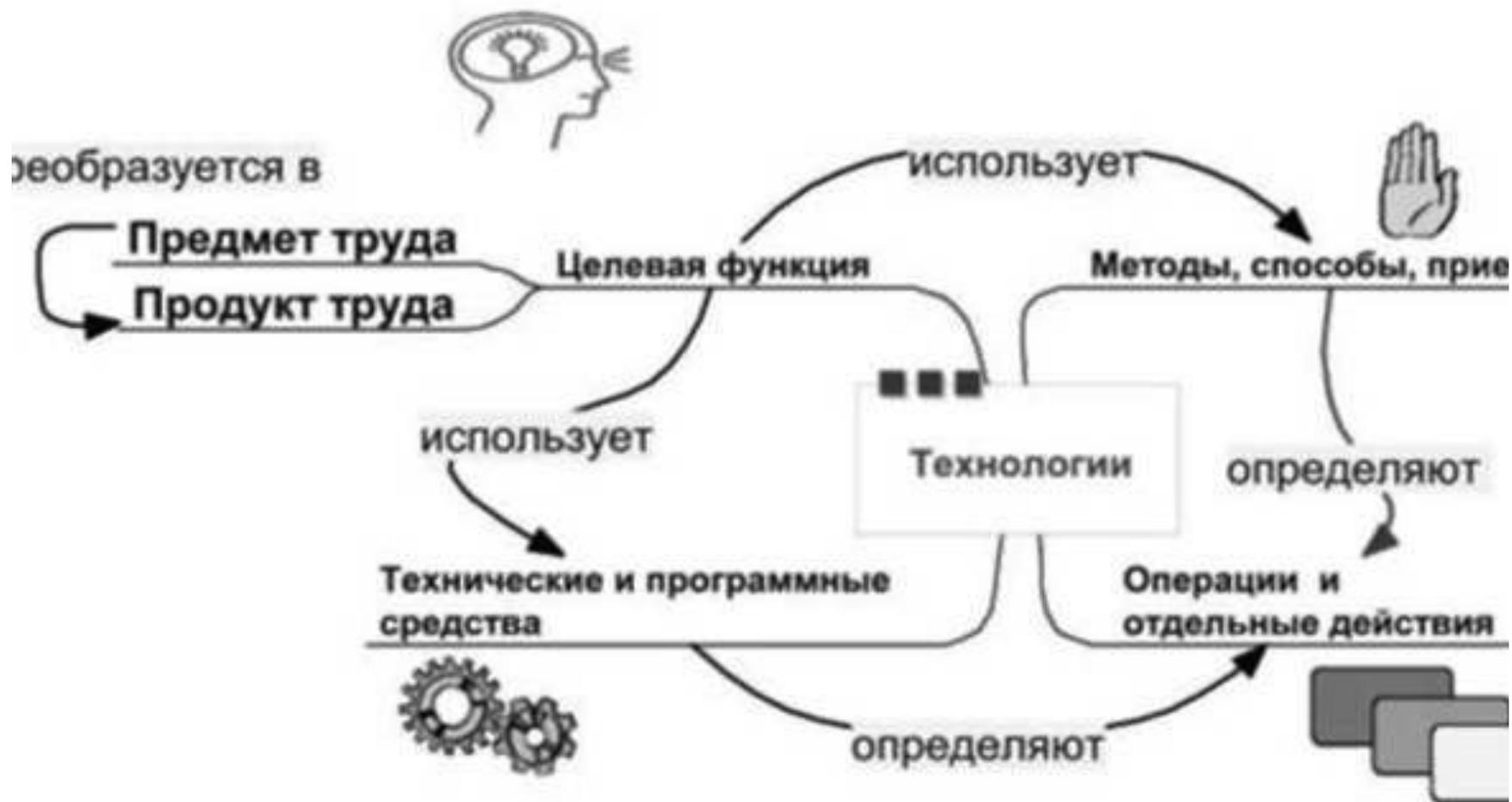
Технология

Под технологией будем понимать совокупность методов, способов, приемов преобразования предмета труда в продукт труда с использованием определенных технических и программных средств, а также определенную последовательность действий (этапов, фаз, операций, переходов), осуществляющих это преобразование (рисунок 5).

Технологии консультирования

- Технологии существуют в производственной, операционной и интеллектуальной деятельности человека. Они определяются как принятой методологией, так и уровнем развития средств труда, в настоящее время это информационные технологии.
- Технологии консультирования по большей части являются ноу-хау консалтинговой фирмы или конкретного консультанта.
- В консультировании широко применяются методы, разработанные в социологии, психологии, статистике, математике и других науках. Эта группа методов (среди них интервью, опросы, тестирования, синтез, прогнозирование, наблюдения, групповая работа, деловые игры, экспертные оценки, мозговая атака, дерево целей, граф проблем и др.) наиболее полно освещена в специальной литературе.

Рис . Структура технологии



Значение классификации методов

- Следует отметить, что каждый консультант, специализирующийся в конкретной области, имеет свое видение решения проблемы, что говорит о богатстве методического инструментария. Поскольку методы являются основой конкурентных преимуществ консультанта, то они держатся в секрете, но становятся доступными по мере их использования и передачи клиенту в процессе обучения и совместной работы при решении проблемы.
- Классификация методов консультирования дает возможность осуществить быстрый поиск, выбор и эффективное использование тех методов, которые в наибольшей мере соответствуют характеру проблем организации-клиента, модели консультирования и складывающейся ситуации.

Подходы к классификации методов

- Один из самых распространенных подходов к классификации - выделение групп методов по этапам консультационного процесса (методы диагностики; методы выработки решений; методы внедрения разработок и рекомендаций).
- С развитием процессного консультирования стали разрабатываться методы вовлечения клиента в работу над проектом. В связи с этим ниже приведена группировка методов по другим критериям: технические (методы решения содержательной части проблемы) и человеческие (методы создания взаимоотношений, благоприятных для проведения изменений).

Источниками информации для анализа консультантом являются:

- 1. Записи, отчеты, публикации - это данные, хранимые в форме, пригодной для считывания или преобразования;
- 2. События и условия - это поддающиеся наблюдению действия и сопутствующие им обстоятельства, в которых возможно зафиксировать и формализовать характерную для них информацию;
- 3. Память - вся информация, хранящаяся в памяти сотрудников организации-клиента, или тех, кто как-то связан с ней и могут дать информацию, полезную для консультанта (факты, опыт, мнения, убеждения, впечатления, предубеждения, дственные работы по доступным ценам.