

А. О. Блинов, В. А. Дресвянников

УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Учебник

*Рекомендовано уполномоченным учреждением
Министерства образования и науки РФ —
Государственным университетом управления
в качестве учебника для студентов высших учебных
заведений, обучающихся по направлению подготовки
«Менеджмент» (квалификация «Магистр»)*

Регистрационный номер рецензии 267 от 20.06.2012 г.
(Федеральный институт развития образования)

Москва

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»

2014

УДК 65.0
ББК 65.290
Б69

Блинов А. О.

Б69 **Управленческое консультирование: Учебник для магистров / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 212 с.**

ISBN 978-5-394-02052-0

В учебнике развернуто представлены теоретические знания о консалтинге с учетом эволюции его развития, мирового и российского опыта, современной практики, учитывающей переход мирового сообщества к экономике знаний. В нем рассматриваются основные понятия и классификация управленческого консультирования как формы бизнеса. Особое внимание уделяется подходам, принципам, методам и инструментам управленческого консультирования, имеющим практическое значение.

Представлены отношения между консультантом и клиентом, процесс их взаимодействия. Рассматриваются особенности внутреннего и внешнего, экспертного, процессного, проектного, обучающего консалтинга, а также его различных специфических видов. Отражено консультирование по управлению информацией, знаниями, интеллектуальным капиталом организации.

Для студентов магистратуры, бакалавриата и специалитета, руководителей и специалистов предприятий, предпринимателей, начинающих и практикующих консультантов, а также для всех тех, кому интересны вопросы, связанные с консультированием.

ISBN 978-5-394-02052-0

© Блинов А. О., Дресвянников В. А., 2012
© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2012

Содержание

Введение	5
Раздел 1. ПРЕДМЕТ, ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ, ВИДЫ И ЭВОЛЮЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	7
1.1. Сущность понятия “управленческий консалтинг”. Особенности управленческого консультирования	7
1.2. Консалтинг как форма бизнеса. Виды консалтинга	12
1.3. Эволюция развития консалтинга за рубежом. Состояние управленческого консалтинга в странах с развитой рыночной экономикой	19
1.4. Этапы развития консалтинговых услуг в России. Особенности консалтинга в России, тенденции и перспективы его развития	33
<i>Контрольные вопросы</i>	44
Раздел 2. ПОДХОДЫ К КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ОРГАНИЗАЦИЙ. МЕТОДОЛОГИЯ КОНСАЛТИНГА	45
2.1. Основные работы, выполняемые консалтинговыми компаниями. Требования к персоналу	45
2.2. Внутренний и внешний управленческий консалтинг. Их преимущества и недостатки	53
2.3. Базовые ценности и этический кодекс консультанта	61
2.4. Консультант-клиентские отношения. Взаимодействие консультанта и клиента в консультационном процессе	65
2.5. Экспертное, процессное, проектное, обучающее консультирование и их особенности	70
2.6. Концепция глубокого и интегрированного консультирования	82
2.7. Методология и методы управленческого консультирования	85
2.8. Коучинг как модель управленческого консалтинга	90
2.9. Бенчмаркинг и бизнес-разведка	95
<i>Контрольные вопросы</i>	103

**Раздел 3. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО
 КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ** 104

3.1. Рекомендации по выбору заказчиком консалтинговой
 организации 104

3.2. Организация центра консалтинга 109

3.3. Маркетинг консалтинговых услуг 113

3.4. Мотивация консультантов 122

3.5. Этапы процесса консультирования 126

Контрольные вопросы 134

**Раздел 5. СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ВИДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО
 КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ** 135

5.1. Административный консалтинг 135

5.2. Финансовый консалтинг 139

5.3. Производственный консалтинг 142

5.4. Кадровый консалтинг 147

5.5. Информационный консалтинг 152

5.6. Маркетинговый консалтинг 157

5.7. Антикризисный консалтинг 162

5.8. Консультирование по вопросам создания корпоративной
 культуры организации 168

5.9. Консультирование по вопросам организационных изменений
 и развития 176

Контрольные вопросы 181

**Раздел 6. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ
 УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИЕЙ, ЗНАНИЯМИ,
 ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМ КАПИТАЛОМ** 183

6.1. Системы управления информацией, знаниями,
 интеллектуальным капиталом 183

6.2. Процессно-ориентированный подход к управлению
 знаниями и интеллектуальным капиталом организации 198

Контрольные вопросы 208

Литература 210

ВВЕДЕНИЕ

Одной из основных проблем, характерных для российских хозяйственных организаций, является недостаток опыта работы в динамично изменяющихся условиях современной экономики, а также почти полное отсутствие знаний в области оценки и управления рыночными процессами. При этом непрерывные и довольно существенные изменения в технологиях, рынках сбыта и потребностях клиентов стали обычным явлением, и предприятия, стремясь сохранить свою конкурентоспособность, вынуждены на это реагировать, используя те ограниченные ресурсы, которыми они обладают. В этой весьма непростой ситуации оказывается полезной помощь квалифицированного консультанта или компании, специализирующейся на предоставлении консалтинговых услуг.

Исторически консалтинговые компании возникают на рынке последними. Это связано с появлением спроса на их услуги, возникающего на определенной ступени развития рынка, когда предприятие не способно самостоятельно справиться с вставшими перед ним проблемами, и при этом рождается понимание, что необходимо платить не только за материальные ресурсы, но и за исследования, анализ и рекомендации.

Развитие и совершенствование управленческого консультирования явилось ответом на требования жизни, возникающие из-за постоянного усложнения управления предприятиями в обстановке быстроизменяющихся условий рынка, постоянного обострения конкуренции, невозможности для бизнеса выжить без поддержки специалистов-консультантов для решения вновь и вновь появляющихся проблем. Однако в России в отличие от развитых стран до сих пор далеко не все руководители пред-

приятый, менеджеры, специалисты представляют себе, что может обеспечить бизнесу управленческое консультирование, в какой степени оно позволяет повысить эффективность хозяйственной деятельности.

По этим и по ряду других причин профессиональная подготовка грамотных современных консультантов жизненно необходима для отечественной экономики.

Целью данного учебника является оказание помощи всем заинтересованным лицам в изучении и закреплении знаний курса управленческого консультирования.