

# **РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

Выполнила: Сергеева Екатерина Николаевна

## **Результативность**

- определенный показатель некоего процесса, показатель того, что в конце процесса получается нечто, заранее запланированное.

## **Эффективность**

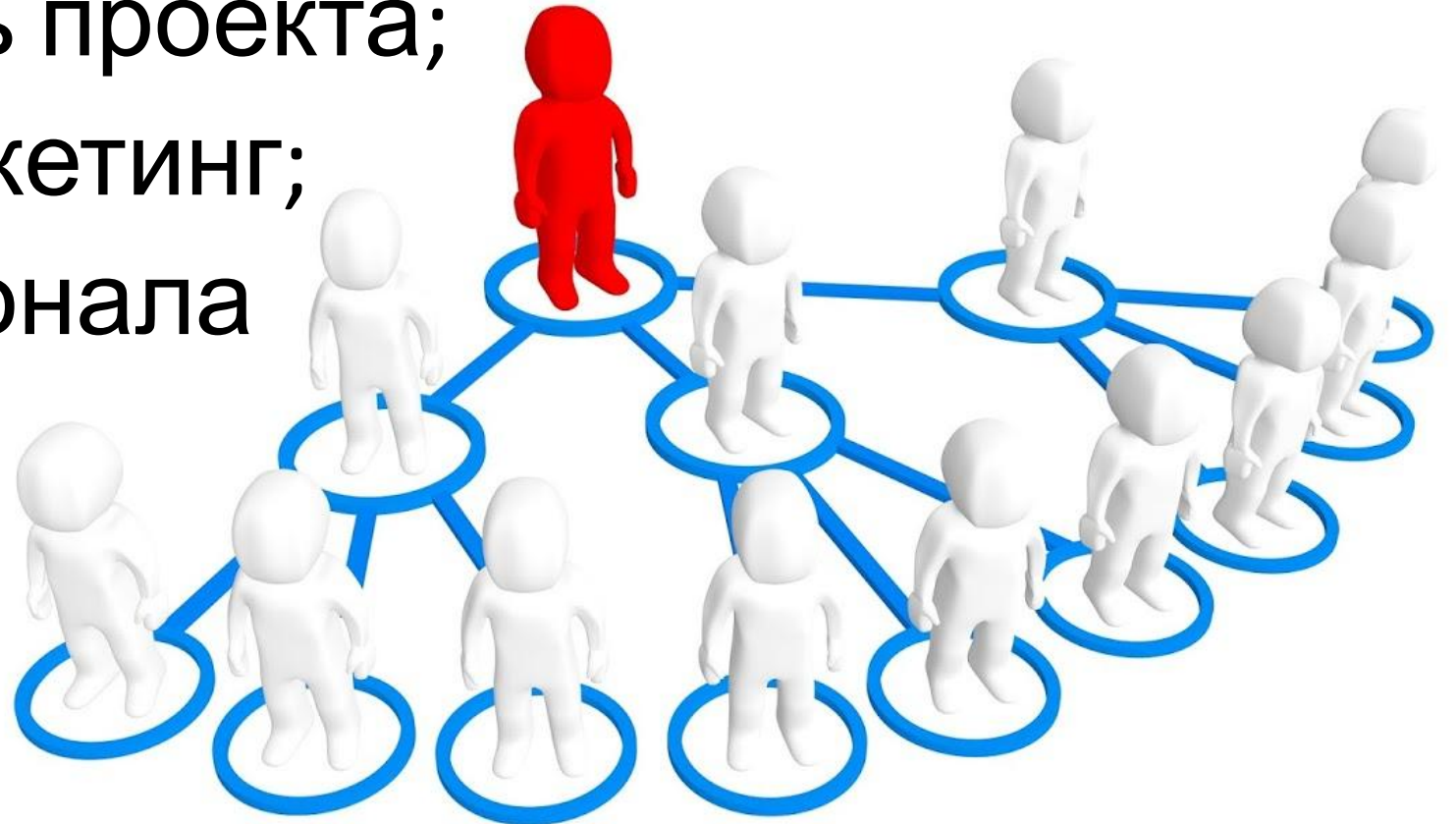
- показатель стремления к конечному результату, но не сам результат, а вариант правильности, точности направления к нему (конечному результату)

# Критерии результативности работы консультационной организации:

- расширение рынка и объема услуг;
- экономические показатели;
- качество разработок и рекомендаций;
- повторное обращение клиента;
- рост профессионализма;
- ЭКОНОМИЧНОСТЬ.

# Расширение рынка и объема услуг

- цена проекта;
- рентабельность проекта;
- затраты на маркетинг;
- структура персонала
- и др.



# Экономические показатели

- прибыль;
- структура издержек;
- выработка на одного консультанта;
- удельный вес зарплаты в стоимости проекта



# Качество разработок и рекомендаций

- отсутствие рекламаций по проекту;
- наличие положительных отзывов, рекомендаций;
- удовлетворенность клиента работой



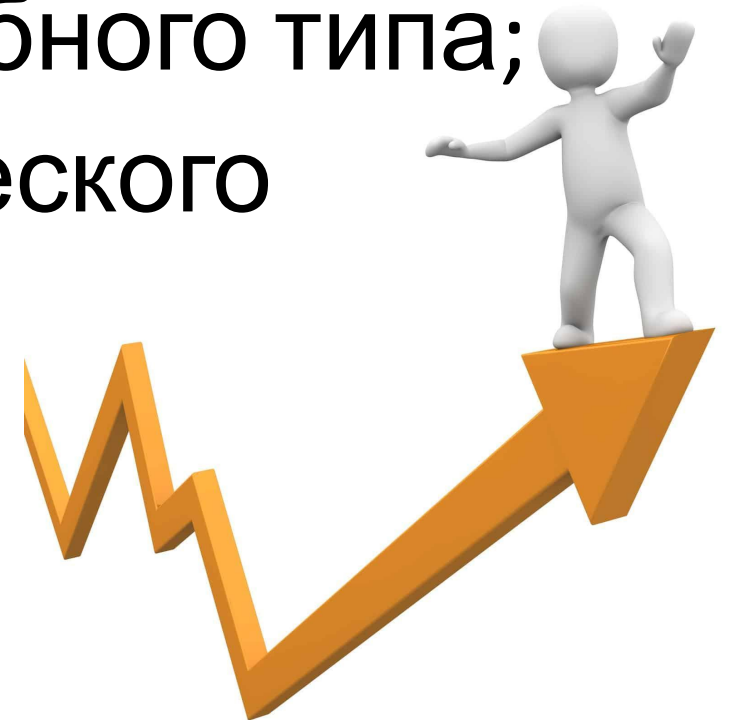
# Повторное обращение клиента

- наличие перспектив дальнейшего сотрудничества



# Рост профессионализма

- опыт решения проблем подобного рода;
- знание специфических особенностей клиентских организаций подобного типа;
- совершенствование методического инструментария





# Экономичность

- обеспечение социально-экономического эффекта в сопоставлении с затратами на консультирование



	<b>Количественные показатели</b>	<b>Качественные показатели</b>
<b>Прямые результаты</b>	Снижение издержек, увеличение рентабельности, освоение новых видов продукции и т.д.	Изменение стиля и методов работы, создание, изменение структуры производства и управления и т.д.
<b>Косвенные результаты</b>	Привлечение внешнего капитала, рост курса акций (если это не являлось целью консультирования) и т.д.	Обучение клиента, установление новых контактов.



- план контракта
- количество и качество средств для выполнения задания
- стиль консультирования
- руководство выполнением работ

# Экономический эффект в общем виде:

- $$E = \Pi \cdot K_1 \cdot K_2$$

где E - экономический эффект управленческого консультирования;

Π - изменение: прирост, уменьшение;

$K_1$  - доля управленческого консультирования в результатах работ;

$K_2$  - доля участия консультантов в получении экономического эффекта.

# Преимущества, получаемые клиентом

<b>Направления оценки</b>	<b>Вид результата (эффекта) и оцениваемые показатели</b>
<b>1. Новые умения</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Навыки диагностики и решения проблем</li><li>• Навыки общения</li><li>• Специальные умения, затрагиваемые заданием</li></ul>
<b>2. Новые формы поведения</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Изменения в межличностных отношениях</li></ul>
<b>3. Эффективность работы</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Изменения на уровне подразделений или организации в целом:<ul style="list-style-type: none"><li>— Социальные (стимулирование идей, повышение уровня заинтересованности)</li><li>— Экономические (рост прибыли, снижение себестоимости и расходов на консультационные услуги)</li></ul></li></ul>
<b>4. Новые системы</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Внедрение систем (информационных, маркетинговых, управления персоналом)</li></ul>

# Оценка процесса консультирования

<b>Направления оценки</b>	<b>Вид результата (эффекта) и оцениваемые показатели</b>
<b>1. План задания (контракт)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ясность, реалистичность и соответствие потребностям клиента</li><li>• Качество постановки целей</li><li>• Распределение ролей и обязанностей</li></ul>
<b>2. Руководство выполнением задания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Гибкость первоначального плана</li><li>• Оценка поддержки задания со стороны консультационной организации</li><li>• Контроль клиентом выполнения задания</li><li>• Наличие промежуточной оценки</li></ul>
<b>3. Количество и качество средств для выполнения задания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечение консультантами группы требуемого размера, компетентности, структуры</li><li>• Обеспечение клиентом средств для выполнения задания</li></ul>
<b>4. Оценка стиля консультирования</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Характер взаимоотношений между сторонами</li><li>• Взаимопонимание, доверие, поддержка</li><li>• Правильность выбора модели консультирования (соответствие возможностям клиента и решаемой задаче; внимание к подготовке кадров клиента; использование возможностей для повышения степени вовлеченности клиента в консультационный процесс; использование возможностей для получения от консультанта знаний и опыта)</li></ul>

# Выводы

- процесс оценивания результатов консультирования очень сложный;
- не существует универсальной методики расчета эффективности консалтинга;
- единственно успешным проектом может считаться тот, на всех этапах которого осуществляется тесное сотрудничество клиента и консультанта.

# Список использованных источников и литературы

- Устав Европейской Федерации консультантов по Управлению от 24 ноября 2005 г. Режим доступа: (дата обращения: ).
- Хаферян В. Рынок консалтинговых услуг: снова в строю // Эксперт РА с. Режим доступа: (дата обращения: ).
- Артерчук В.Д., Гузняева М.Ю. Оценка результативности управленческого консультирования // Фундаментальные исследования (часть 3).
- <https://studfiles.net/preview/5834221/page:29/>



# **РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

Выполнила: Сергеева Екатерина Николаевна