

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Выполнила: Сергеева Екатерина Николаевна

Результативность

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

Эффективность

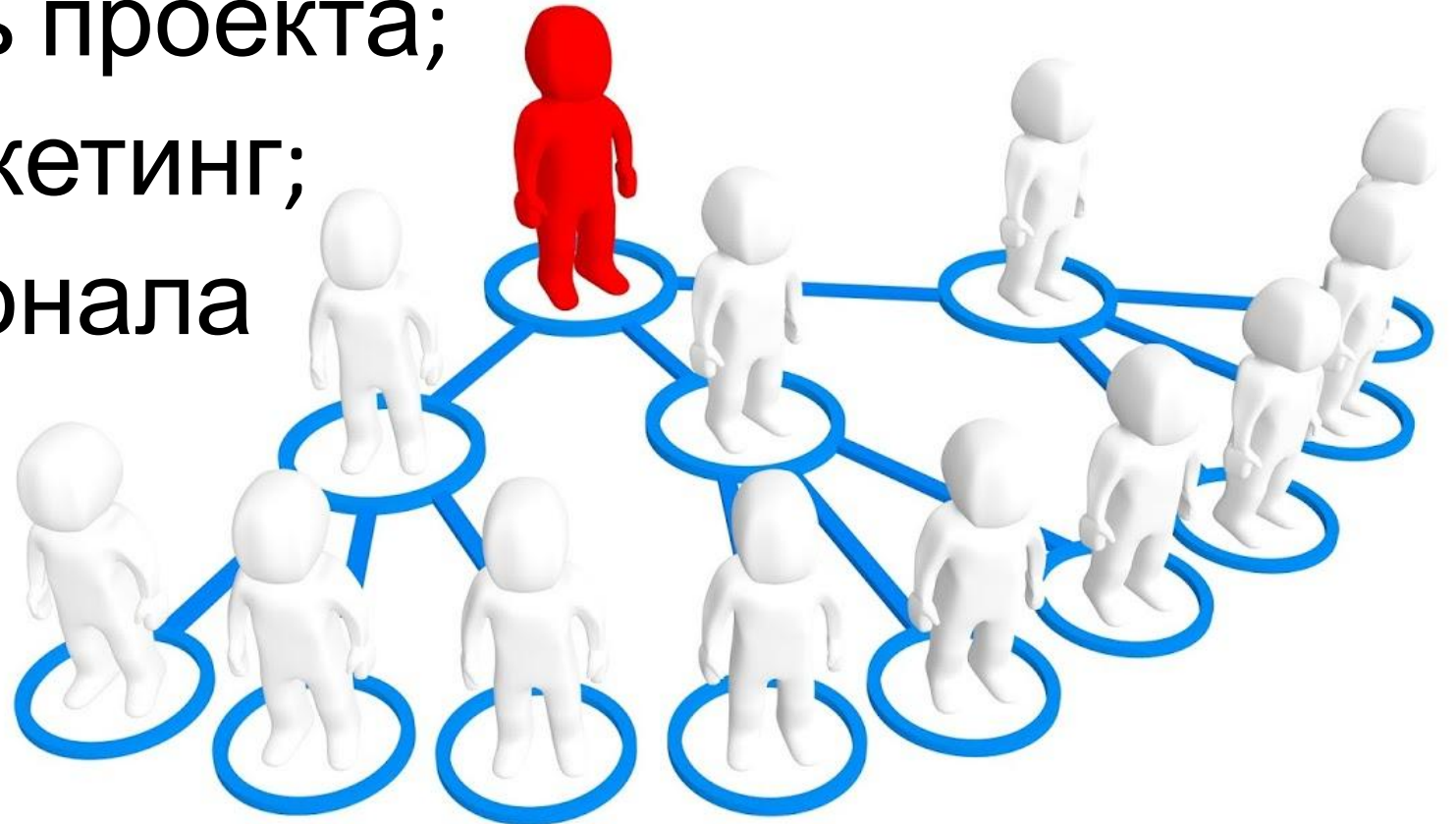
- показатель стремления к конечному результату, но не сам результат, а вариант правильности, точности направления к нему (конечному результату)

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



	Количественные показатели	Качественные показатели
Прямые результаты	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.
Косвенные результаты	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

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

Оценка процесса консультирования

Направления оценки	Вид результата (эффекта) и оцениваемые показатели
1. План задания (контракт)	<ul style="list-style-type: none">• Ясность, реалистичность и соответствие потребностям клиента• Качество постановки целей• Распределение ролей и обязанностей
2. Руководство выполнением задания	<ul style="list-style-type: none">• Гибкость первоначального плана• Оценка поддержки задания со стороны консультационной организации• Контроль клиентом выполнения задания• Наличие промежуточной оценки
3. Количество и качество средств для выполнения задания	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечение консультантами группы требуемого размера, компетентности, структуры• Обеспечение клиентом средств для выполнения задания
4. Оценка стиля консультирования	<ul style="list-style-type: none">• Характер взаимоотношений между сторонами• Взаимопонимание, доверие, поддержка• 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)

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., Гузняяева 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