

## ГЛОССАРИЙ

№ п/п	Новые понятия	Содержание
1	2	3
1	<b>Процесс консультирования</b>	совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации-клиенте
2	<b>Первоначальный контакт</b>	часть фазы подготовки, способствующая возникновению интереса у клиента; предложение сотрудничества с целью получения задания
3	<b>Предварительный анализ проблемы</b>	определение и планирование нужного для решения задания или проекта консалтинга
4	<b>Предложение клиенту</b>	документ, включающий разделы: технический, по укомплектованию штата, по квалификации консультанта, финансовый для согласования с клиентом мероприятий по решению проблем в организации (другие названия: отчет об исследовании, техническое предложение, проектная документация)
5	<b>Стратегия выполнения задания</b>	стратегия, включающая выбор ролей, которые будут играть консультант и клиент, способ (временную последовательность) применения и гармонизацию различных методов вмешательства с их стороны, а также ресурсы, выделяемые на выполнение задания
6	<b>Определение ролей</b>	стратегический элемент планирования задания, в котором консультант предлагает стиль или характер консультирования, наиболее подходящие к сути проблемы, мотивации и возможностям персонала клиента

7	<b>Диагностика</b>	фаза процесса консультирования, включающая изучение проблемы, стоящей перед клиентом, выявление факторов и сил, влияющих на эту проблему; подготовку необходимой информации для решения искомой проблемы
8	<b>Коррективная проблема</b>	проблема, возникающая в связи с ухудшением результатов деятельности при сохранении ресурсов, использовавшихся в прошлом, и требующая анализа, выявления и устранения причин, вызвавших нежелательные изменения
9	<b>Прогрессивная проблема</b>	проблема улучшения существующих условий, которая требует постановки реальных целей и разработки мер для их достижения в различных областях деятельности
10	<b>Созидательная проблема</b>	проблема нахождения новых сфер бизнеса, развития новых услуг, оказываемых клиентом, новых способов мотивации людей и т.д.
11	<b>Обратная связь с клиентом</b>	отчет о проделанной работе, сообщающий клиенту нечто новое относительно его организации и позволяющий понять метод, применяемый консультантом, повысить степень участия клиента в выполнении задания, помочь консультанту оставаться на правильном пути
12	<b>Планирование действий</b>	третья фаза процесса консультирования, включающая выработку одного или нескольких решений диагностированной проблемы, выбор одного из альтернативных вариантов решений, представление предложений клиенту и подготовку к осуществлению решения, принятого клиентом
13	<b>Поиск решений</b>	выявление тех направлений, которые дали бы положительные изменения с учетом характера проблемы, ее технических характеристик, сложности и степени новизны

1	2	3
14	<b>Творческое мышление</b>	процесс, позволяющий связать воедино предметы или идеи, которые ранее связаны не были, с целью разработать что-то новое
15	<b>Оценка альтернативных решений</b>	анализ всех сконструированных решений с целью выбора лучшего
16	<b>Метод экспертных оценок</b>	работа группы экспертов для оценки отдельных критериев решения в баллах с использованием полученных значений в качестве оценочной модели
17	<b>Внедрение</b>	четвертая фаза процесса консультирования, включающая оказание консультантом помощи в осуществлении изменений, корректировку предложений и обучение персонала
18	<b>План внедрения</b>	план действий, представляемый клиенту, который включает предложения и рабочую программу по их внедрению
19	<b>Контроль за процессом внедрения</b>	наблюдение с целью проверки выполнения программы внедрения, предусматривающей по возможности измеримые результаты отдельных задач, операций, этапов
20	<b>Запоздалая реакция (“диссонанс сознания”)</b>	явление, когда после окончательного принятия решения и начала этапа внедрения у лиц, ответственных за это, включая консультанта, могут появиться запоздалые соображения
21	<b>Обучение работников организации-клиента</b>	повышение квалификации работников в ходе индивидуальных и групповых бесед, в процессе выполнения работ, предусмотренных программой договора; подготовка внутренних консультантов; индивидуальное обучение руководителей на основе разработанных консультантом программ

22	<b>Завершающая фаза консалтинговых услуг</b>	пятая фаза процесса консультирования, включающая оценку работы консультанта, предоставление заключительных отчетов, расчет в соответствии со взаимными обязательствами, переговоры относительно будущих контактов и дальнейшей работы
23	<b>Сигналы к окончанию сотрудничества</b>	признаки, показывающие консультанту, что клиент хотел бы завершить выполнение задания и продолжить работу самостоятельно
24	<b>Оценка проделанной работы</b>	часть завершающего этапа консультационного процесса, на которой устанавливается степень выполнения поставленных задач и оправданность затраченных средств
25	<b>Преимущества получения консалтинговых услуг</b>	новые умения и навыки, приобретаемые клиентом, новые системы и формы поведения, новые программы и проекты, повышение эффективности работы
26	<b>Последующая работа</b>	действия консультанта после завершения конкретного задания, связанные каким-то образом с этим заданием
27	<b>Заключительный отчет</b>	обзор выполненной работы, указывающий на реальные преимущества, полученные в результате изменений, и содержащий рекомендации о том, что нужно клиенту предпринимать или избегать в будущем