

Тезисы семинара «Качество управления социотехническими системами»

29 октября 19.00

Тема: «Постановка задачи исследования эффективности системы консультационно-клиентских взаимодействий»

Докладчик: Шевченко С.Г.

1. Основная проблематика консультационно-клиентских взаимодействий (ККВ) и целесообразность их системного рассмотрения. Нужен ли методический аппарат для описания системы ККВ?
2. Эффективное консультационно-клиентское взаимодействие – это качество системы организации, операций, результата. Построение рабочей гипотезы. Рассмотрение системы ККВ с выделением элементов, функций, процессов. «Для всего существуют свои необходимые и достаточные условия».
3. Формализация системы ККВ. Основные подсистемные уровни – Клиентский запрос. Консультационное предложение. Действия в рамках ККВ. Оценка ККВ. Общая схема консультационно-клиентских взаимодействий.
4. Стратификация направлений и эффектов консультационных работ и услуг в процессе ККВ.
5. Консультационное воздействие, оказываемое в рамках ККВ (объекты, направления, состав, характер).
6. Консультационные продукты, как результат консультационных воздействий.
7. Характеристики успешности консультационных проектов. Продаются обещания с задачей удовлетворить ожидания. Уровни и типы показателей эффективности (продуктивность, результативность, экономичность, эффективность), их объективность и субъективность.
8. Компоненты методического аппарата описания системы ККВ. Направления и этапы применения методического аппарата на примере консультационного проекта. Возможна ли разработка универсального методического аппарата?