

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ НАДАННЯ КОНСАЛТИНГОВИХ ПОСЛУГ

THE CONCEPTUAL BASIS FOR THE CONSULTING SERVICES' PROVISION

УДК 334.7

Шпильова В.О.
д.е.н., професор,
завідувач кафедри економіки,
фінансів, обліку і аудиту
Європейський університет
Тен С.А.
аспірант
Європейський університет

У статті наведено визначення послуг, а також здійснено їх класифікацію, встановлено місце консультування в системі послуг. Розглянуто підходи до трактування консалтингових послуг у науковій літературі. Визначено мету й завдання консалтингу, а також переваги його застосування. Наведено аргументи щодо інноваційності консалтингових послуг у сучасних умовах.

Ключові слова: консультаційні послуги, консалтинг, консультанти з менеджменту, консалтингові продукти.

В статье приведено определение услуг, а также осуществлена их классификация, установлено место консультирования в системе услуг. Рассмотрены подходы к трактовке консалтинговых услуг в научной литературе. Определены цель и задачи

консалтинга, а также преимущества его применения. Приведены аргументы относительно инновационности консалтинговых услуг в современных условиях.

Ключевые слова: консультационные услуги, консалтинг, консультанты по менеджменту, консалтинговые продукты.

In the article the definition of services is given, its classification is carried out; the place of consulting in the system of services is established. Considered approaches to the interpretation of consulting services in the scientific literature. The purpose and objectives of consulting, as well as the advantages of its application, are defined. The arguments concerning the innovation of consulting services in the current conditions are presented.

Key words: consulting services, consulting, management consultants, consulting products.

Постановка проблеми. З розвитком міжнародної торгівлі, науково-технічного прогресу та зростанням конкуренції помітно змінились умови діяльності підприємств на сучасному ринку. В контексті інтеграції України у світове економічне суспільство проблеми, що пов'язані з обслуговуванням бізнесу, набули великого значення для підприємств. З'явилась потреба переорієнтації підприємств на новий тип економічної системи. Виникла необхідність підвищення конкурентоспроможності та управління бізнес-процесами з використанням передових технологій. З урахуванням швидких змін умов функціонування вітчизняних підприємств керівники підприємств потребують професійної допомоги у вирішенні питань управління діяльністю підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивчення специфіки надання консалтингових послуг почалось у другій половині XIX ст. засновником теорії наукового управління Ф. Тейлором, який був одним із перших професійних консультантів. Питанням розвитку консалтингових послуг у контексті сучасних економічних тенденцій присвячені праці відомих зарубіжних економістів, зокрема роботи Л. Грейнера, Ф. Кросмана, М. Кубра, Р. Мецгера, К. Свейбі.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження концептуальних основ надання консалтингових послуг в сучасних реаліях.

Виклад основного матеріалу дослідження. У країнах з ринковою економікою залучення професіоналів є свідченням того, що фірма володіє достатньою діловою культурою, щоб використовувати запропоновані ринком інтелектуальні здобутки в галузі менеджменту. Тому останнім часом набуває поширення надання консалтингових послуг.

Послуги є досить поширеним явищем у сучасному житті споживачів та в діловій діяльності. У цій

сфері працює багато підприємств різного профіля. В ринковій економіці вибір товарів і послуг, які бажає придбати споживач, як правило, більший, ніж сукупність усіх доходів, якими споживачі володіють. Крім того, кожен споживач бажає, щоб йому пропонували те, що йому потрібно.

Послуга, відповідно до визначення Американської маркетингової асоціації, відрізняється від звичайного товару, адже послуга – це діяльність, вигоди чи задоволення, що продаються окремо чи пропонуються разом із продажом товарів [1].

Господарський кодекс визначає діяльність підприємницьких структур у сфері послуг як комерційне посередництво (або агентську діяльність), що є «підприємницькою діяльністю, яка основана на наданні комерційним агентом послуг суб'єктам господарювання за рахунок господарської діяльності шляхом посередництва від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок суб'єкта, якого він представляє» [5].

У сфері послуг працює багато підприємств різного профіля. Звідси випливають різновиди послуг, так звана класифікація, яка наведена на рис. 1.

Визначивши місце консультування в системі послуг, що надаються, розглянемо найбільш обґрунтовані трактування цього терміна.

Міжнародна рада інститутів управлінського консультування (ICMCI) дає цьому виду діяльності таке визначення: «управлінське консультування полягає в наданні незалежних рекомендацій і підтримці для клієнтів, що володіють керівними повноваженнями, в питаннях, що стосуються процесу управління» [4, с. 54].

Схоже за змістом визначення дано консалтингу Європейською федерацією асоціацій консультантів з економіки і управління (FEACO): «менеджмент-консалтинг полягає в наданні незалежних порад і допомоги з питань управління, включаючи

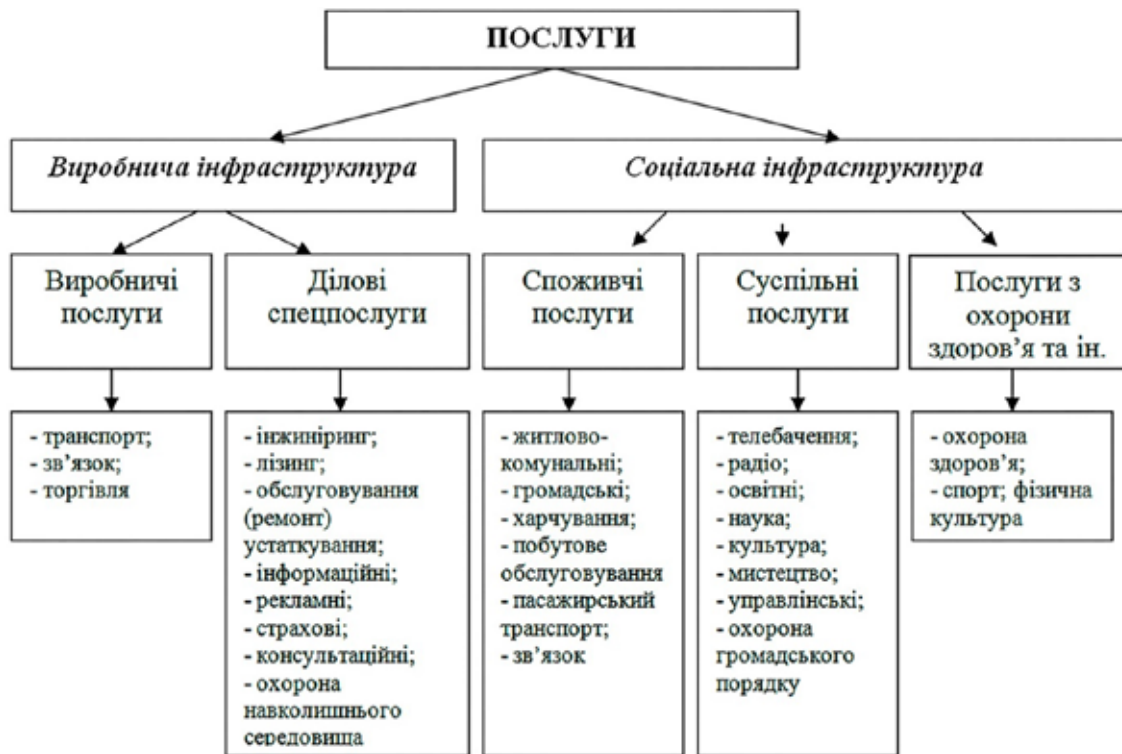


Рис. 1. Класифікація послуг

Джерело: систематизовано авторами

визначення й оцінювання проблем та/чи можливостей, рекомендації відповідних заходів і допомогу в їх реалізації» [11].

Консультування як специфічна форма незалежних порад має багатовікову історію. Природно, існує безліч трактувань цього терміна. В одних із них консультування розглядається з функціональної точки зору. Так, в роботі Т. Вайнмана консультування трактується як «будь-яка форма надання допомоги відносно змісту, процесу рішення або побудови задачі (або низки задач), коли консультант не виконує задачу самостійно, а лише надає допомогу в її виконанні» [3].

М. Скворцов відзначає, що «консультування – це діалог індивідуальностей, який повинен відповідати діалогу осіб у рамках певних вимог» [9, с. 16].

За іншого підходу консультування є особливим видом професійної діяльності. К. Матіас вважає, що «консалтинг – це процес надання фахівцем своїх особливих знань, навиків і досвіду в системі його клієнта» [7, с. 72].

О. Посадський трактує консалтинг як «підприємницьку діяльність, здійснювану професійними консультантами на обслуговування потреб економіки й управління в консультаціях та інших видах професійних послуг» [8, с. 115].

На думку О. Белецького, консалтинг – це консультування виробників, продавців і покупців із широкого кола економічних та інших питань, що стосуються господарства та права, зокрема у

зовнішньоекономічній сфері. Консалтингом в економічній сфері можна назвати вид інтелектуальних послуг, пов'язаних із вирішенням складних проблем підприємства у сфері управління й організаційного розвитку [2, с. 17].

Виходячи з різноплановості трактування консалтингових послуг, можемо визначити такі підходи до їх визначення (рис. 2).

Аналіз наукової та спеціальної літератури дає можливість констатувати факт багатоваріантного тлумачення самого поняття управлінського консультування, серед яких домінуючими слід вважати два підходи. Перший базується на визначенні специфіки професійного змісту діяльності консультантів, другий – на сфері підприємництва в галузі створення інформаційного (інтелектуального) продукту. Проведений нами огляд підходів до трактування сутності управлінського консультування дає змогу констатувати існування принаймні восьми груп дефініцій:

- 1) функція управління;
- 2) підсистема менеджменту;
- 3) різновид експертної допомоги в галузі управління;
- 4) метод удосконалення управління й розвитку організації;
- 5) механізм впровадження нововведень;
- 6) вид професійної діяльності;
- 7) форма підприємництва;
- 8) наукова діяльність.

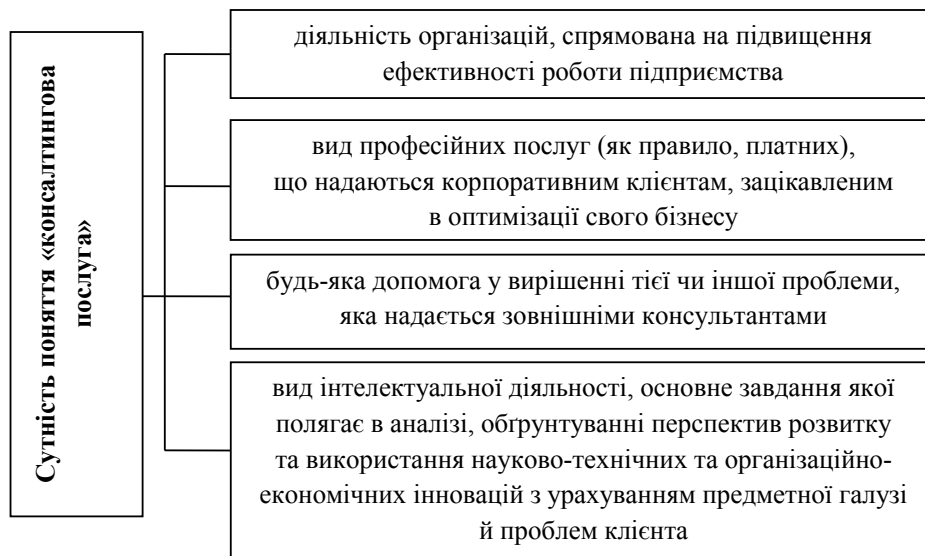


Рис. 2. Підходи до визначення консалтингових послуг у наукових джерелах

Джерело: систематизовано авторами

Таким чином, сучасний консалтинг є професійною допомогою керівникам та управлінському персоналу різних організацій (клієнту) з боку фахівців з управління господарством в аналізуванні та вирішенні проблем функціонування та розвитку підприємств, що здійснюється у формі порад, рекомендацій і спільно вироблених із клієнтом рішень.

Сутність консалтингу полягає в поєднанні фахової та підприємницької діяльності.

Мета консалтингу полягає в наданні клієнту кваліфікованої допомоги у вирішенні управлінських та ділових проблем, підвищенні ефективності функціонування організації, оптимізації бізнес-процесів, а також на контрактній основі. Підставою для застосування консалтингу є такі фактори:

- у процесі своєї діяльності консультанти накопичують досвід роботи з багатьма клієнтами;
- консультанти володіють знаннями, якими не володіють працівники звичайних підприємств;
- у консультантів достатньо часу для детального вивчення проблеми;
- консультанти здатні втілювати в життя свої розробки та пропозиції.

Основними завданнями консалтингу є виявлення, ідентифікація та діагностика наявних проблем і наявних можливостей у максимальному використанні потенціалу клієнта, визначенні альтернативних шляхів їх вирішення, розробленні та практичному вжитті заходів, спрямованих на конструктивні зміни в діяльності клієнта.

Перевагами залучення консультантів з менеджменту перед менеджерами є:

- ширший кругозір, володіння великою інформацією в різних галузях менеджменту та господарювання;

- незалежність, неупередженість поглядів на проблеми клієнта;

- орієнтація на широке вивчення та впровадження досвіду інших організацій (це стосується переважно зовнішніх консультантів) [6].

Консалтинг здійснюється на комерційній основі незалежними консалтинговими підприємствами в умовах конкурентної боротьби, що встановлює високі вимоги до якості та ефективності таких послуг і викликає їхню орієнтованість на інтереси клієнта.

На сучасному етапі свого розвитку послуги консалтингу набули рис самостійного напрямку, який характеризується наявністю чотирьох базових складових:

- 1) потужні дослідження у сфері виробництва фахових професійних знань консультантів;
- 2) активна трансляція, тиражування та поширення когнітивних знань науково-дисциплінарної діяльності, створення навчальних закладів щодо підготовки консультантів;
- 3) формування дослідницьких центрів, проведення наукових і професійних конференцій з метою посилення науково-дисциплінарного спілкування;
- 4) професіоналізація діяльності, створення національних, регіональних та міжнародних наукових спілок діяльності для розвитку науково-дисциплінарної спільноти.

Споживання консалтингової послуги забезпечує розвиток компанії у двох вимірах:

- опосередковано, тобто через створення інформаційного простору шляхом розроблення нових принципів управління підприємствами, управлінських технологій, активної популяризації їх у середовищі управлінців;
- безпосередньо, тобто у процесі плідної співпраці менеджменту компаній з консультантами у сфері пошуку ефективних напрямів, моделей та

управлінських технологій розвитку; рівень впливу управлінського консультування на розвиток підприємства визначається ступенем розробленості, впровадження та розвитку консалтингових продуктів і технологій [10, с. 118].

Розглядаючи сутність консалтингової послуги, можемо стверджувати, що консалтинг має внутрішньо присутній йому інноваційний характер. Аргументи на користь цього такі.

1) Консалтинг безпосередньо пов'язаний із роботою в напрямі ініціації покращень в діяльності та керуванні фірмою, а шляхом до покращень є інноваційність.

2) Консалтинг є специфічною формою передачі знань. Особливість цієї риси полягає в тому, що передаються не абстрактні фрагментовані знання, а спеціальні комплекси знань з чіткими ознаками унікальності, системності та інноваційності.

3) Специфіка діяльності консультантів з питань управління унеможливорює застосування певних шаблонів та універсальних технологій консультування для роботи з усіма клієнтами, оскільки не може бути двох ідентичних організацій з абсолютно ідентичними параметрами внутрішнього та зовнішнього середовища, а також з однаковими проблемами та метою. Тому консультаційна послуга – творчий продукт інноваційного пошуку команди професійних консультантів. При цьому слід визнати, що певна частка «непорядних» консультантів продає уніфікований, стандартний продукт, який не вирішує проблем клієнта та, зрештою, знижує довіру до професійних консалтерів, створюючи проблему падіння попиту на ринку консалтингу.

4) Для збільшення вірогідності отримання інноваційного продукту на «виході» консалтери акумулюють інноваційну інформаційну базу на «вході» своєї організації. Ця обставина вказує на те, що інноваційність як ознака консалтингу пронизує всі елементи та підсистеми консалтингової фірми.

5) Підвищення рівня конкурентної боротьби на ринку консультаційних послуг спонукає його учасників до постійного самовдосконалення шляхом розроблення нових видів консультаційних продуктів, застосування нових інформаційних та комунікаційних технологій, нових видів управлінського впливу, просунутих технологій адміністрування та ринкового впливу.

6) Оскільки консалтинговий бізнес є дуже чутливим до змін чинного законодавства, саме інноваційність реакції керівництва визначає швидкість адаптації до таких змін і, як наслідок, конкурентоспроможність консультаційної компанії на ринку.

7) Підприємства сфери консалтингу акумулюють у собі найкращих професійних виконавців, які повинні вирішувати нестандартні завдання, тому такі робітники схильні до аналітичного мислення, системного та інноваційного підходу як до роботи з клієнтською організацією, так і до роботи в команді [6].

Наведені аргументи свідчать про те, що оскільки консалтинг за своєю професійною природою є інноваційним явищем, то його розвиток сприяє активізації інноваційного прогресу економіки країни.

Висновки з проведеного дослідження.

Підсумовуючи вищенаведене, консалтингові послуги визначаємо як складну багатоаспектну управлінську систему, спрямовану на пошук механізмів удосконалення управління та забезпечення саморозвитку компанії. Подібна система може існувати як автономним чином від підприємства-об'єкта консультування, набуваючи вигляду професійної організації, що створює (аналізує, розробляє та допомагає впроваджувати) консалтингові продукти, надає платні консалтингові послуги з метою сприяння ідентифікації та вирішення управлінських і бізнес-проблем організації-клієнта; так і в організації, забезпечуючи саморозвиток підприємства, що реалізується у вигляді інституту внутрішнього консультування, функції якого органічно розподілені на підприємстві між менеджерами усіх ланок управління.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Анненко О. ЕБРР посчитал консультантов. URL: <http://www.training.com.ua>.
2. Белецкий А. Есть ли логический консалтинг в Украине? Дистрибуция и логистика. 2017. № 8. С. 16–19.
3. Вайнман Т. Бизнес-консалтинг в Германии: как ускорить эволюцию карьеры. URL: <http://dw.de/p/14v7u>.
4. Верба В., Решетняк Т. Организация консалтинговой деятельности: навч. посібник. Київ: КНЕУ, 2000. 228 с.
5. Господарський кодекс України. Київ: Юрінком Інтер, 2004.
6. Давиденко В. Організаційно-економічний механізм консалтингового забезпечення підприємств. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.
7. Матиас К., Ларе Э. Управленческое консультирование. Индустрия знаний, символический капитал или новая мода / пер. с англ. Харьков: Гуманитарный Центр, 2008. 416 с.
8. Посадский А. Основы консалтинга: пособие для преподавателей экономических и бизнес-дисциплин. Москва: ГУ ВШЭ, 2009. 384 с.
9. Скворцов Н. Управленческое консультирование. Киев: Вища шк., 2013. 210 с.
10. Соколова М. Управленческое консультирование: учеб. пособие. Москва: ИНФРА-М, 2012. 215 с.
11. European Federation of Management Consultancies Associations. URL: <http://www.feaco.org>.

REFERENCES:

1. Annenko O. (2017) EBRD considered consultants [Online]. Available at: <http://www.training.com.ua>.
2. Beletsky A. (2017) Is there any logical consulting in Ukraine? Distribution and Logistics, 8, 16–19.
3. Vainman T. (2015) Business Consulting in Germany: How to Speed Up the Evolution of a Career [Online]. Available at: <http://dw.de/p/14v7u>.

4. Verba V., Reshetnyak T. (2000) Organization of consulting activity. KNEU, Kiev.
5. The Commercial Code of Ukraine (2004) Yurinkom Inter, Kiev.
6. Davedenko V. Organizational-economic mechanism of consulting support of enterprises [Online]. Available at: <http://www.nbuv.gov.ua>.
7. Matias K. (2008) Management Consulting. Knowledge industry, symbolic capital or new fashion. Humanitarian Center, Kharkov.
8. Posadsky A. (2009) Fundamentals of Consulting: A Handbook for Teachers of Economic and Business Disciplines, Moscow.
9. Skvortsov N. (2013) Management Consulting, Higher School, Kyiv.
10. Sokolova M. (2012) Managerial Counseling: Textbook, INFRA-M, Moscow.
11. European Federation of Management Consultancies Associations [Online]. Available at: <http://www.feaco.org>.

Shpil'ova V.A.

Doctor of Economic Sciences, Professor,
Head of Finance, Audit and Management Department
Private Higher Educational Establishment "European University"

Ten S.A.

Postgraduate Student
Private Higher Educational Establishment "European University"

THE CONCEPTUAL BASIS FOR THE CONSULTING SERVICES' PROVISION

In the context of Ukraine's integration into the global economic society, the problems associated with the business servicing have gained a great importance for enterprises. There was a need for reorientation of enterprises to a new type of economic system. It became necessary to increase the competitiveness and management of business processes using advanced technology. Taking into account the rapid changes in the conditions of operation of domestic enterprises, enterprise managers need professional assistance in solving management issues.

The purpose of the article is to study the conceptual foundations of consulting services in modern realities.

Consulting services should be defined as a complex multidimensional management system aimed at finding mechanisms for improving management and self-development of the company.

We considered that modern consulting is a professional help to managers and management personnel of various organizations from the experts in the management of the economy in the analysis and solution of problems of operation and development of enterprises, carried out in the form of advice, recommendations, and jointly developed solutions with the client.

The essence of consulting is a combination of professional and business activities.

The consulting is carried out on a commercial basis by independent consulting companies in a competitive environment, which sets high requirements for the quality and efficiency of such services and causes their orientation to the interests of the client.