

Студент 4 курсу
факультету економіки і права ХНЕУ

РОЛЬ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ ПЕРСОНАЛУ В НАДАННІ КОНСАЛТИНГОВИХ ПОСЛУГ

Анотація. Розглянуто теоретичні аспекти консалтингової діяльності, види та суть консалтингових послуг. Проаналізовано значення рівня професійної підготовки персоналу і працівників консалтингових агенцій у процесі надання якісних послуг.

Аннотация. Рассмотрены теоретические аспекты консалтинговой деятельности, виды и сущность консалтинговых услуг. Проанализировано значение уровня профессиональной подготовки персонала и работников консалтинговых агентств при предоставлении качественных услуг.

Annotation. The theoretical aspects of consulting activity, types and essence of consulting services, are considered. The importance of professional preparation's level of personnel and workers of consulting agencies in the process of rendering the high quality services is analyzed.

Ключові слова: консалтинг, професіоналізм, персонал, консалтингові послуги.

З розвитком міжнародної торгівлі, науково-технічного прогресу і зростанням конкуренції помітно змінилися умови діяльності підприємств на сучасному ринку. У теперішніх умовах консалтинг є важливою сферою професійної діяльності, яка допомагає підприємствам-замовникам у вирішенні практичних питань, що виникають у процесі роботи підприємства. З огляду на це попит на консалтингові послуги в Україні постійно й динамічно зростає.

Сучасний ринок консалтингових послуг достатньо розвинутий і спеціалізація організацій, що надають консалтингові послуги, може бути різною: від вузької, що обмежується певним напрямом діяльності, до більш широкої, яка охоплює повний спектр послуг у цій області. Відповідно до цього кожен фахівець, що надає консалтингові послуги, повинен мати високий рівень знань та кваліфікації в різних сферах професійної діяльності підприємств-замовників.

Сфера консалтингових послуг в Україні є досить перспективною та знаходиться на стадії розвитку. На сьогодні основними проблемами, що стримують розвиток консалтингу в Україні та вимагають невідкладного вирішення, є: низька якість консультаційних послуг; відсутність знань і досвіду у сфері менеджмент-консалтингу в ринкових умовах; низький рівень культури консультацій [1].

Ці проблеми досить актуальні як на рівні підприємства, так і в макроекономічних аспектах. Актуальність та практична значущість зазначених проблем обумовлені використанням досвіду та професіоналізму фахівців у конкретній сфері діяльності. Вивчення специфіки надання консалтингових послуг почалося у другій половині XIX ст., засновником теорії наукового управління Ф. Тейлором, який був одним із перших професійних консультантів [2].

Питанням розвитку консалтингових послуг у контексті сучасних економічних тенденцій присвячені праці відомих зарубіжних економістів: Л. Грейнера, Ф. Кросмана, М. Кубра, Р. Мецгера, К. Свейбі тощо.

Вагомий внесок у дослідження функціонування консалтингового бізнесу на теренах пострадянського простору здійснено російськими та українськими вченими – Г. Бутіріним, Г. Жаворонковою, А. Посадським, Т. Решетняком, О. Трофімовою, М. Тюнякіним.

Метою статті є визначення поняття "консалтинг", аналіз структури ринку консалтингових послуг та виявлення умов підвищення ефективності консалтингової діяльності підприємств.

На думку О. Белецького, консалтинг – це консультування виробників, продавців і покупців із широкого кола економічних та інших питань, що стосуються господарства та права, у тому числі й у зовнішньоекономічній сфері. У свою чергу, консалтингом в економічній сфері можна назвати вид інтелектуальних послуг, пов'язаних із вирішенням складних проблем підприємства у сфері управління й організаційного розвитку [3].

В Україні немає загальновизнаного класифікатора консалтингових послуг, але на основі роботи [4] можна виділити найбільш поширені напрями послуг, що надаються, у сфері консалтингової діяльності (таблиця).

Таблиця

Основні напрями консалтингової діяльності
(сформовано автором на основі роботи [4])

Напрямок	Зміст
Управлінський консалтинг	Професійна допомога керівникам і власникам організацій у вирішенні проблем і функціонуванні їх розвитку

© Антонець І. Ю., 2013

Інвестиційний консалтинг	Допомога у виборі способу залучення зовнішнього фінансування, пошуку
--------------------------	--

	інвесторів, структуризації операції залучення інвестицій тощо
Маркетинговий консалтинг	Підбір і впровадження ефективних рішень в області тактики і стратегії ведення бізнесу
Юридичний консалтинг	Комплекс послуг, направлених на побудову ефективної системи юридичного захисту інтересів бізнесу, виявлення правових ризиків і розробку механізмів їх мінімізації
Податковий консалтинг	Послуга з податкового планування діяльності окремих підприємств і складних багаторівневих бізнес-структур
Реклама та PR	Послуга з рекламування продукту або послуги та організації в цілому
Професійні тренінги	Система дій, направлених на розвиток, формування та корекцію у співробітників необхідних професійних якостей

Перелік послуг, що надаються консалтинговими організаціями, дозволяє виділити особливості даної сфери діяльності, що відіграють значну роль у формуванні системи персоналу й управлінні ним.

Консалтингова діяльність є інтелектуально насиченою, отже, надавати консультаційні послуги можна лише за умови того, що рівень освіти, кваліфікація та рівень професійної підготовки консультантів є істотно вищими, ніж середній по галузі консультаційних послуг.

Ефективність консалтингової діяльності підприємства повністю залежить від рівня професійної кваліфікації персоналу, яка повинна постійно підвищуватися відповідно до сучасного досвіду, а освітній та інтелектуальний рівень – забезпечувати не лише можливість глибокого засвоєння базових знань, але й можливість постійного розвитку. Некваліфіковане надання консультаційних послуг може сформувати негативне уявлення про консалтингову організацію [5].

Оцінюючи роль якості трудового потенціалу персоналу в забезпеченні ефективності консалтингової діяльності підприємства, можна виділити основні заходи щодо вдосконалення кадрової політики консалтингової організації та управління якістю консультаційних послуг:

- наукове опрацювання методології підвищення якості консультаційних послуг;
- планування та структуризація процесу діяльності консалтингової організації;
- організація консультаційного обслуговування з урахуванням існуючої ринкової кон'юнктури;
- упровадження більш ефективних методів забезпечення якості консультаційних послуг;
- введення в структуру управління підприємством горизонтальних рівнів управління якістю;
- поширення процесів контролю якості робіт на всі етапи життєвого циклу консультаційної послуги;
- оптимізація та автоматизація процесу надання консультаційних послуг;
- підготовка і перепідготовка кадрів, постійне підвищення кваліфікації консультантів, що відповідає системі навчання протягом життя;
- розробка системи преміювання та матеріальної винагороди персоналу;
- проведення постійної самооцінки діяльності консультаційного підприємства [1].

Упровадження запропонованих заходів дозволить консалтинговим підприємствам якісно й оперативно планувати та організувати діяльність із надання консультаційних послуг, а також здійснити проактивні заходи з маркетингової та PR-політики в розрізі задоволення та формування попиту на означені послуги.

Наук. керівн. Маркова Н. С.

Література: 1. Деева О. Совершенствование инструментов менеджмента качества консультационных услуг [Электронный ресурс] / О. Деева, А. Ширякин // Проблемы современной экономики. – 2007. – № 3 (23). – Режим доступа : <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hbEFj3VBvS0J:www.m-economy.ru/art.php%3FnArtId%3D1559+&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=ua>. 2. Давиденко В. Організаційно-економічний механізм консалтингового забезпечення підприємств [Електронний ресурс] / В. Давиденко. – Режим доступу : <http://www.nbu.gov.ua>. 3. Белецкий А. Есть ли логический консалтинг в Украине? / А. Белецкий // Дистрибуция и логистика. – 2008. – № 8. – С. 16–19. 4. Сударьянто Я. Современный рынок консалтинговых услуг / Я. Сударьянто, А. Гуреев // Мировая экономика и международные отношения. – 2010. – № 1. – С. 54–56. 5. Управление кадрами в консалтинговых организациях [Электронный ресурс] // Официальный сайт "Консалтинг. Консультации для бизнеса": – Режим доступа : <http://bigness.com.ua>.