

Магістр 1 року навчання
факультету економіки і права ХНЕУ

ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МОДЕЛЕЙ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Анотація. Досліджено сутність процесу консультування та основні моделі консультування, які сьогодні використовуються на практиці. Проведено порівняльну характеристику визначених моделей консультування з виявленням спільних і відмінних рис застосування на практиці кожної з них у сучасних умовах господарювання.

Аннотация. Исследованы сущность процесса консультирования и основные модели консультирования, которые на сегодняшний день используются на практике. Проведена сравнительная характеристика определенных моделей консультирования с выявлением общих и отличительных черт применения на практике каждой из них в современных условиях хозяйствования.

Annotation. The essence of the process of counseling and basic counseling models, which are currently used in practice have been studied. The comparative characteristic of particular models of consultation with the identification of common and distinctive features of the practical application of each of them in modern business environment has been given.

Ключові слова: консалтинг, консультування, моделі консультування.

Сьогодні консультаційні послуги надаються практично в усіх сферах діяльності, а більшість підприємств-лідерів на ринку співпрацюють з консалтинговими фірмами на постійній основі. Це дозволяє їм найбільш ефективно вирішувати проблеми, які виникають на підприємстві, а також найбільш ефективно реалізовувати проекти будь-якої складності. Для досягнення таких результатів важливо не лише використовувати консалтингові послуги, а й правильно обрати та реалізувати модель консультування.

Зростання конкурентної боротьби практично на всіх ринках, а також розвиток процесів глобалізації та спеціалізації сприяють зростанню попиту на консалтингові послуги як в світі так і в Україні, що, в свою чергу, підвищує актуальність питання вибору моделі консультування. Над вивченням цих питань працювали такі вчені, як: Верба В. А., Плахотнюк Л. С., Решетняк Т. І., Цицарова Т. Є. і т. д. [1 – 4]. Однак залишається невирішеними ще багато питань. Зокрема, визначення спільних та відмінних рис у моделях консультування.

Метою дослідження є аналіз та порівняння моделей консультування в сучасних умовах.

На сьогоднішній день в літературі не існує єдиного визначення терміна "процес консультування", що пов'язано з існуванням у кожного консультанта чи консалтингової фірми власного погляду на даний процес. На думку автора, найбільш адекватним визначенням є те, яке надає "Центр бізнес-консалтингу та аудиту", в якому говориться, що процес консультування – це спільна діяльність консультанта та організації з метою вирішення певного завдання чи групи завдань і досягнення бажаних результатів чи змін в організації [2].

Реалізація процесу консультування здійснюється консультантами через використання певних моделей консультування. Вітчизняні та зарубіжні вчені взаємодію між організацією (клієнтом) та консультантом зводять до 3-х основних моделей [1]:

- 1) експерт – клієнт;
- 2) лікар – пацієнт;
- 3) співробітництво.

Кожна із перелічених моделей має свої особливості. Вибір моделі консультування в першу чергу залежить від клієнта, адже він оплачує консалтингові послуги, але ефективність реалізації будь-якої моделі залежить як від клієнта, так і від консультанта. Для того щоб мати змогу зробити об'єктивний та обґрунтований вибір, необхідно чітко розуміти спільні та відмінні риси моделей консультування.

Визначення спільних та відмінних рис моделей консультування, на думку автора, необхідно здійснювати за такими параметрами порівняння:

визначення проблеми, розробка рекомендацій для вирішення проблеми та участь у впровадженні розроблених рекомендацій – ці параметри характеризують розподіл відповідальності між клієнтом та консультантом на всіх етапах консалтингового процесу;

фінансові витрати на залучення консультанта, тривалість перебування консультанта в організації – даний параметр характеризує один із ключових критеріїв вибору консультанта українськими клієнтами;

направленість моделі – демонструє цілі клієнтської організації в консалтинговому процесі;

характеристика консультанта – дозволяє клієнту заздалегідь розуміти при виборі моделі, з яким саме консультантом доведеться співпрацювати;

вплив консультанта на розкриття інноваційного потенціалу клієнта, імовірність успішності інновації в довгостроковій перспективі, зворотний зв'язок між клієнтом та консультантом – ці параметри дозволяють визначити залежність результатів консалтингового процесу від тієї чи іншої моделі консультування;

доцільно використовувати у випадках – даний параметр розкриває особливості тих ситуацій, в яких використання кожної з моделей консультування буде найбільш доцільним та ефективним для клієнтської організації.

Порівняльна характеристика моделей з використанням зазначених параметрів наведена в таблиці.

Таблиця

Порівняльна характеристика моделей консультування

№	Параметр порівняння	Моделі консультування		
		Експерт – клієнт	Лікар – пацієнт	Співробітництво
1	Визначення проблеми	Клієнт	Консультант	Спільно
2	Розробка рекомендацій для вирішення проблеми	Консультант	Консультант	Спільно
3	Участь у впровадженні розроблених рекомендацій	Клієнт	Клієнт	Спільно
4	Фінансові витрати на залучення консультанта	Мінімальні	Середні	Максимальні
5	Направленість моделі	Купівля схеми вирішення поставленого питання	Купівля готового рішення виявлених проблем	Не лише вирішення виявлених проблем, а й отримання персоналом організації нових знань та навичок
6	Характеристика консультанта	Спеціаліст вузької спеціалізації	Спеціаліст більш широкого профілю чи група спеціалістів	Спеціаліст високого класу з навичками та здібностями наставника
7	Тривалість перебування консультанта в організації	Мінімальна	Середня	Значна
8	Вплив консультанта на розкриття інноваційного потенціалу клієнта	Відсутній	Незначний	Значний
9	Імовірність успішності інновації в довгостроковій перспективі	Невизначена	Невизначена	Передбачена
10	Зворотний зв'язок між клієнтом та консультантом	Відсутній	Фрагментарний	Неперервний
11	Доцільно використовувати у випадках	Коли виникнення проблеми не пов'язано з конкретними умовами клієнтської організації	Коли організація реалізує складний проект чи існує в постприватизаційний період, здійснюється реорганізація та реструктуризація, організація знаходиться на межі банкрутства	Коли організація націлена на відкриту спільну роботу, а наявність у організації досвіду співпраці з консультантами в минулому піднімає ймовірність успіху

Таким чином, наведена порівняльна характеристика моделей консультування дозволяє зробити висновок, що модель "експерт – клієнт" призначена для вирішення вузькоспеціалізованих проблем, для яких у клієнта не вистачає інформації, знань та навичок, наприклад, в юридичних питаннях, податкових чи бухгалтерських; модель "лікар – пацієнт" призначена для вирішення проблем, які клієнт не в змозі самостійно визначити чи ідентифікувати, і необхідне проведення діагностики; модель "співробітництво" призначена для найбільш повної реалізації всіх консультативних функцій та розкриття інноваційного потенціалу організації.

На сьогоднішній день на території України найбільш поширені моделі "експерт – клієнт" та "лікар – пацієнт". Це пов'язано з тим, що українські організації, в першу чергу, не до кінця розуміють переваги співпраці з консультантами та не готові до відкритої співпраці, яка вимагає повної довіри між сторонами.

Таким чином, можна зробити висновок, що в результаті дослідження автором було визначено особливості кожної моделі консультування, їх переваги та недоліки з використанням таких параметрів, як: визначення проблеми, розробка рекомендацій для вирішення проблеми та участь у впровадженні розроблених рекомендацій, фінансові витрати на залучення консультанта, тривалість перебування консультанта в організації, направленість моделі, характеристика консультанта, вплив консультанта на розкриття інноваційного потенціалу клієнта, імовірність успішності інновації в довгостроковій перспективі, зворотний зв'язок між клієнтом та консультантом, доцільно використовувати у випадках. Кожна із моделей не є ідеальною чи універсальною, але має право на існування оскільки кожна із них призначена для використання в певних ситуаціях та для вирішення певного виду проблем.

Напрямом подальших досліджень є розробка оптимальних критеріїв вибору моделі консультування на практиці в сучасних умовах.

Наук. керівн. Гонтарева І. В.

Література: 1. Верба В. А. Організація консалтингової діяльності : навч. посібн. / В. А. Верба, Т. І. Решетняк. – К. : КНЕУ, 2000. – 228 с. 2. Центр бізнес-консалтингу та аудиту [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cba.ru/technologies/> 3. Цицарова Т. Е. Управленческое консультирование : текст лекций / Т. Е. Цицарова. – Ульяновск : УлГТУ, 2009. – 63 с. 4. Плахотнюк Л. С. Визначення оптимальної моделі консультування для ефективного результату використання консалтингових

послуг [Електронний ресурс] / Л. С. Плахотнюк. – Режим доступу : <http://intkonf.org/plahotnyuk-ls-viznachennya-optimalnoyi-modeli-konsultuvannya-dlya-efektivnogo-rezultatu-vikoristannya-konsaltingovih-poslug/>.