

10. Остропольская Е.В. Взаимодействие крупных и малых предприятий как основной фактор социально-экономического развития общества / Е.В.Остропольская // Вісник Українського відділення міжнародної академії наук вищої школи, Міжнародний науково-технічний університет. – К., 2004. – С. 144–147.

11. Annual report of General Motors Corporation for 2009. [Електронний ресурс] . – Режим доступу: <http://www.gm.com>.

Стаття надійшла до редакції 13.12.2011 р.

УДК 338.467

В. Оніщенко, аспірант
Полтавського університету
економіки і торгівлі

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНО-ДІЛОВИХ ПОСЛУГ

Сфера послуг під впливом розгортання процесів лібералізації, інтеграції та глобалізації, що відбуваються у сучасному світовому господарстві, стала характерною для більшості країн світу. У статті вивчено проблеми сучасної ідентифікації сутності інтелектуально-ділових послуг.

Ключові слова: інтелектуально-ділові послуги, консультативно-управлінські послуги, консалтингові продукти, інтелектуальний продукт.

Онщенко В. Теоретико-методические основы интеллектуально-деловых услуг.

Сфера услуг под влиянием развертывания процессов либерализации, интеграции и глобализации, которые происходят в современном мировом хозяйстве, стала характерной для большинства стран мира. В статье изучены проблемы современной идентификации сути интеллектуально-деловых услуг.

Ключевые слова: интеллектуально-деловые услуги, консультационно-управленческие услуги, консалтинговые продукты, интеллектуальный продукт.

Onishchenko V. Theoretic-methodological fundamentals of intellectual and business services.

Sphere of services, under to influences of development of processes of liberalization, integrations and globalizations which take

place in a modern world economy, became characteristic for the most world countries. The problems of modern identifications of essence of intellectual-business services are studied in the article.

Key words: *intellectual-business services, consultative-administrative services, consulting products, intellectual product.*

В умовах глобалізації світової економіки сфера послуг набуває найдинамічнішого розвитку й стає одним із превалюючих чинників, від яких залежить зростання економіки, підвищення конкурентоспроможності країни на світових ринках, покращення добробуту населення. Набувши динамічного розвитку в середині ХХ ст. в умовах розвитку постіндустріального суспільства в країнах Заходу, сфера послуг під впливом розгортання процесів лібералізації, інтеграції та глобалізації, що відбуваються у сучасному світовому господарстві, стала характерною для більшості країн світу. Із цих причин дослідження тенденцій розвитку сфери консультаційних та ділових послуг, їх постійної різновекторної диверсифікації, механізмів регулювання та функціонування в умовах глобалізації має не лише теоретичне, але й практичне значення.

В останні роки українськими вченими було підготовлено цілу низку досліджень, в яких розглядаються й аналізуються окремі аспекти досліджуваної проблеми. Особливої уваги заслуговують роботи В.С. Новицького, В.Т. П'ятницького, С.Г. Осики, Г.В. Максименко, Г.І. Вайнштейна, А.Б. Добровольської, А.А. Мазаракі, О.К. Трофимової, В.А. Верби, А.Е. Воронкової та ін. Теоретико-методологічні та організаційні аспекти щодо формування, функціонування й розвитку ринку послуг у світовій економіці вже тривалий час знаходяться в полі зору зарубіжних дослідників-економістів Є.Ф. Авдокушина, І.Т. Балабанова, Р.А. Будая, Л.Ю. Григор'єва, Д.В. Кудрявцева, К.В. Маккхема, Є. Рибалкіна, І. Успенського, В.І. Фомічова, Дж. Белла, Дж. Гелбрейта, Д. Джоббера, П. Друккера, Ф. Котлера, Дж. Б.Куінна, Дж.Ланкастера та ін.

Втім, актуальність вивчення проблем сучасної ідентифікації сутності інтелектуально-ділових послуг, еволюції їх формування та розвитку компаній-продуцентів інтелектуально-консалтингових послуг в умовах глобалізації та фінансової нестабільності на тлі недостатності теоретичних і практичних

розробок даної проблеми в Україні обумовили цільову спрямованість даного дослідження.

Метою даної статті стало дослідження особливостей інтелектуально-консалтингових послуг, виявлення сутності та формулювання сучасної ідентифікації інтелектуально-ділових послуг.

Дослідження показало, що сфері послуг властиві такі особливості, як високий динамізм, територіальна сегментація і локальний характер, висока швидкість обороту капіталу, вища норма прибутку і відносно коротші строки окупності інвестицій порівняно з багатьма "товарними" секторами виробництва.

Міжнародний стандарт ІСО 9004.2:1991 характеризує послугу як результат безпосередньої діяльності виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця по задоволенню потреб споживача.

У міжнародній методології обліку і статистики використовується визначення послуг, зафіксоване в довіднику "Лібералізація операцій з послугами", розробленому ЮНКТАД і Світовим банком: послуги – це зміна в стані інституціональної одиниці, що відбулась в результаті дій і на основі взаємної угоди з іншою інституціональною одиницею". Такі абстрактні визначення поняття "послуга" зумовлені їх надзвичайною різноманітністю.

Однак А.Е. Воронкова зазначає, що поняття "послуга" в сучасній економічній теорії і практиці не має однозначного тлумачення[1, с. 68]. Аналіз економічної літератури [1–3] показує, що серед дослідників, які вивчали дану проблему, єдина думка з приводу того, чим можна вважати послугу, відсутня. Це зумовлено такими чинниками, як різноманітність дій, що можуть бути трактовані як послуги, різноманітність об'єктів, на яких спрямоване надання послуг, недосконалість існуючих на сьогодні класифікацій послуг тощо. Наприклад, у роботі [1] цитуються авторитетні автори, зокрема, згідно з Ф.Котлером, послуга – це будь-який захід або вигода, які одна сторона може надати іншій і які здебільшого невідчутні і не приводять до володіння чимось.

Згідно з Р. Малері, послуги – це нематеріальні активи, що виробляються з метою збуту, при цьому нематеріальні активи або невідчутні цінності – це цінності, що не є фізичними, речовими об'єктами, які, однак, мають вартісну, грошову оцінку.

В свою чергу К. Гронрус визначає послугу як процес, що включає серію невідчутних дій, що за необхідності відбуваються при взаємодії між покупцями, обслуговуючим персоналом, фізичними ресурсами, системами підприємства-постачальника послуг. Цей процес спрямований на вирішення проблем покупця послуг [1, с. 59–63].

Аналіз вітчизняної і зарубіжної літератури показав, що серед дослідників, які вивчали дану проблему, переважна більшість обмежується визначенням консультаційної послуги як продукту консультаційної діяльності, що залишається у володінні клієнта після завершення консультування. Головна ж увага науковців щодо визначення консультаційної послуги, як і послуги взагалі, також концентрується саме на вивченні її властивостей. З урахуванням спроб визначення поняття і характеристик послуги, наданих науковцями, можна представити властивості консультаційної послуги як сукупності діяльності фірм з управлінського консультування та її результату.

Як показали дослідження особливостей консультаційної послуги, в деяких роботах вони виділяються й описуються як особливості ділових послуг [1; 4–8]. Інші автори розглядають особливості консультаційних послуг з точки зору властивостей загальної категорії послуг [2; 8–10].

У спеціальній економічній літературі [3] прийнятим є трактування консалтингової послуги як інтелектуального продукту, що залишається у володінні клієнта після завершення консультування.

Відповідно до трактування поняття інтелектуального продукту, ним є певні твори, наукові звіти, проекти, технології, створені внаслідок духовної, інтелектуальної, розумової діяльності фахівців [1; 3; 4; 10].

З другого боку, консалтинг, основне завдання якого полягає в аналізі, обґрунтуванні перспектив розвитку і використання науково-технічних і організаційно-економічних інновацій з урахуванням наочної області і проблем клієнта, є видом інтелектуальної діяльності. Таке тлумачення консалтингової послуги, надане у роботі [3], має певне підґрунтя, яке пояснюється тим, що консалтингові компанії забирають з ринку праці самих здатних, талановитих і розумних фахівців, позбавляючи

таким чином реальний сектор можливості для найму цих людей і можливості використовувати їх творчий потенціал. Тому реальний сектор, коли з'являється потреба в інтелекті, звертається до консультантів, які і є носіями інтелекту. Сучасний розвиток бізнесу все більше базується на інтелектуальних ресурсах, і потреба в інтелекті стає все більш відчутною.

Ресурс людських здібностей у популяції обмежений. Існує досить тонкий прошарок людей, здатних мислити творчо, нестандартно, справлятися з великими об'ємами інформації, працювати в середовищі, що постійно змінюється. Можна сказати, що консалтинг, витягуючи з ринку праці дефіцитні ресурси у вигляді інтелектуального капіталу, стає постачальником цих ресурсів вже в іншій формі.

Таким чином, можна зробити висновок, що консалтингова послуга є результатом інтелектуальної діяльності фахівців-продуцентів такої послуги, тобто може бути ідентифікована як інтелектуальна послуга.

Високий рівень професійності управлінських консультантів є важливою вимогою до консультаційної послуги і впливає з її приналежності до об'єктів інтелектуальної власності, оскільки її надання має за мету передачу інтелектуального продукту для удосконалення економічної діяльності замовника. Замовник же збільшує свою ринкову вартість, оскільки отримує від консультанта "товар-знання". Той факт, що ефективність консультування визначається в першу чергу потенціалом консультантів, зумовлює відносно високу трудомісткість і відносно низьку капіталомісткість консультаційної послуги.

Надання консультацій є можливим у багатьох сферах людської діяльності, таких як політична, економічна, соціальна, психологічна, медична, юридична, інженерна тощо. Отже, залежно від сфери застосування, консультування може бути політичним, економічним, соціальним, психологічним, медичним, юридичним, інженерним. Саме цей підхід є головним для відокремлення консалтингу (управлінського консультування) від інших видів консультаційних послуг, бо консалтинг – це консультування в сфері економіки, бізнесу, менеджменту і підприємництва, а також в органічно пов'язаних з ними сферах у межах єдиної економічної науки.

За свідченням ряду авторів [1; 4; 5], управлінське консультування дозволяє не лише ідентифікувати та аналізувати управлінські проблеми і можливості, пропонувати альтернативні варіанти вирішення цих проблем, але й надавати допомогу в реалізації рекомендацій та впровадженні конструктивних змін, що визнані доцільними.

Термін "консультування" походить від англійського слова *consulting*, що буквально означає "консультування, надання поради". Словосполучення *management consulting* (менеджмент-консалтинг) є також англомовним терміном, що в дослівному перекладі означає "управлінське консультування".

Враховуючи наведені підходи до визначення управлінського консультування, вважаємо, що найповніше його характеризує наступна дефініція: управлінське консультування є професійною діяльністю організацій і приватних осіб, спрямована на надання їх клієнтам незалежних консультацій (порад) з вирішення управлінських і організаційних проблем у сфері економіки, бізнесу, підприємництва без прямого втручання в діяльність щодо втілення зазначених порад у життя.

Втім, єдиного підходу серед науковців ще досі не існує. Сьогодні консультування визначається виходячи з різних позицій [3; 7; 8; 10]:

по-перше, як процес – організований процес взаємодії консультанта і клієнта, результатом якого є організаційні зміни, здійснені на підприємстві;

по-друге, як експертиза – різновид експертної допомоги клієнту при вирішенні завдання перебудови управління за умови постійних змін у зовнішньому та внутрішньому середовищі;

по-третє, як послуга – послуга, що надається консультантом з метою допомоги клієнту у вирішенні управлінських проблем;

по-четверте, як метод – метод освоєння наукових розробок, досягнень зарубіжного і вітчизняного досвіду господарювання й управління в клієнтській організації за сприяння професійних консультантів.

Разом з терміном "управлінське консультування" в практиці господарювання вітчизняних суб'єктів підприємницької діяльності має широкий вжиток термін "консалтинг" (внаслідок англомовного походження дефініції "консультування"). В такому

сенсі консалтинг слід розуміти як підприємницьку діяльність, що здійснюється професійними консультантами і спрямована на обслуговування потреб підприємців у професійних послугах щодо вирішення проблем економіки та управління.

Правильному розумінню сутності управлінського консультування мають сприяти його характерні риси, серед яких вирізняють професійність, дорадчий характер, незалежність [1; 2; 6].

Професійність визначається характером допомоги, що надають консультанти. Професійність управлінського консультування базується, передусім, на його комерційній основі. Воно є одним із видів підприємницької діяльності (бо має на меті отримання прибутку) і самостійним об'єктом господарського права, здійснюється на договірній основі і регулюється чинним законодавством. Ознака професійності також передбачає, що консалтинг є професією певних осіб (консультантів), тобто основним родом занять, трудовою діяльністю, що приносить їм дохід. Професійні досвідчені консультанти мають справи з багатьма організаціями і вчать використовувати набутий досвід, надаючи допомогу новим і старим клієнтам у різних ситуаціях. Отже, вони вміють розпізнавати загальні тенденції і звичайні причини проблем. Більш того, професійні консультанти постійно стежать за літературою з проблем управління і за розвитком методів і систем управління, а також за ситуацією на ринку. Таким чином, вони діють як сполучна ланка між теорією і практикою управління.

Консультанти переважно дають поради (дорадчість). Це означає, що вони – тільки радники і не володіють безпосередньою владою ухвалювати рішення про зміни і запроваджувати їх в життя. Консультанти відповідають за якість і закінченість поради. Всю відповідальність, яка виникає з ухвалення поради, несуть клієнти.

Управлінське консультування повинно здійснюватися незалежними фахівцями (незалежність). Консультант оцінює будь-яку ситуацію, пропонує об'єктивні рекомендації необхідних дій клієнта. Але консультант не є штатним працівником клієнтської організації і не піддається службовому тиску з боку її формальних і неформальних лідерів. Така незалежність є гарантом об'єктивності оцінок і порад консультанта, дозволяє

йому зберегти нейтралітет при розгляді організаційних проблем. До того ж власні інтереси консультанта не повинні впливати на надані клієнту поради. В клієнтській організації консультант має такі види незалежності: фінансова; адміністративна; політична; емоційна.

Означені характерні риси управлінського консультування свідчать про високі вимоги, що висуваються до якості консалтингових послуг і забезпечують орієнтованість цих послуг на інтереси клієнта.

Предметом управлінського консультування є проблема, що потребує вирішення в клієнтській організації; бо саме через виникнення проблеми клієнт звертається до консультанта і саме на вирішення цієї проблеми спрямована взаємодія консультанта і клієнта. Відповідно до офіційної класифікації, що наведена в Європейському довіднику-покажчику консультантів з управління, залежно від предмета консультування консалтингові послуги поділяються на вісім груп (ряд авторів іменують дану класифікацію предметною).

Результатом управлінського консультування є консалтингова послуга, отримана або після завершення процесу консультування, або в процесі його здійснення залежно від конкретної ситуації [1; 6].

Втім, незважаючи на формулювання терміна "управлінське консультування", сфера його застосування не може зводитися суто до вирішення проблем підприємств, пов'язаних із виконанням ними функцій управління.

Слід зауважити, що за класифікатором Всесвітньої торгової організації (СОТ) консалтинг розглядається як сектор ділових непрофесійних послуг, у той час як юридичні та аудиторські послуги належать за цією класифікацією до ділових професійних послуг [1]. Застосовувані у світовій практиці поняття "професійні послуги з економіки і управління" є більш широким, ніж менеджмент-консалтинг. Їх відмінність полягає в тому, що консалтинг передбачає надання порад і рекомендацій, а інші професійні послуги (аудиторські, юридичні, бухгалтерські, рекрутментські і т.д.) припускають виконання зовнішніми фахівцями певних функцій менеджменту замість штатних менеджерів та спеціалістів підприємств.

Професійні послуги з економіки й управління об'єднує з поняттям "консультування" незалежність виробників таких послуг від адміністративної структури їх одержувача і те, що ці послуги надаються на основі застосування певних наукових та професійних знань. Крім того, більшість фірм та індивідуальних професіоналів, які надають такі послуги, одночасно займаються і консультуванням у своїй галузі.

Ділові послуги – види діяльності, що створюють необхідні умови для якісного та ефективного функціонування обслуговуваних сфер народного господарства (матеріальних і нематеріальних) і сприяють формуванню і тісній взаємодії всіх елементів інфраструктурного комплексу.

Суміжними з управлінським консультуванням є такі види послуг, як зовнішній фінансовий аудит, бухгалтерське обслуговування, освітні послуги, рекрутингові послуги, юридичні послуги, інформаційне обслуговування, інжинірингові послуги, проектно-інвестиційне консультування.

Таким чином, проведені дослідження доводять, що межа між управлінським консультуванням і зазначеними суміжними з ним галузями досить розмита і часом важко встановити, де закінчується управлінське консультування і починаються освітні, юридичні чи інші ділові послуги.

Як свідчить аналіз ряду літературних джерел, в даний час у вітчизняній практиці позначилися такі види ділових послуг: лобювання; тренінг; бухгалтерське обслуговування; інвестиційне обслуговування; забезпечення інформаційними технологіями; юридичне обслуговування; аудит; ділова інформація; реклама й відносини із громадськістю; рекрутмент; управлінське консультування; інжиніринг.

Європейський досвід консультування більш багатий. У Європейському довіднику консультантів з менеджменту виділено 84 види консультаційних послуг, об'єднаних у 8 основних груп.

Основними функціями ділових послуг в економічній літературі [2; 4–6; 11] називають: формування компонентів систем управління (персонал, техніка, технології); формування поточного обслуговування процесів управління; здійснення консультування; створення, поширення і впровадження управлінських нововведень.

Враховуючи, що названі ділові послуги створюють умови для ефективного функціонування господарства; сприяють формуванню і взаємодії всіх елементів інфраструктурного комплексу [12, с. 286]; звільняють організації від необхідності створення додаткових обслуговуючих підрозділів і наймання додаткового персоналу, то, відповідно, вони вимагають і різної регламентації [13], зокрема: вільне здійснення; ліцензування; атестація; акредитація; сертифікація.

Виходячи з проведеного компаративного порівняння, можна констатувати, що консультаційні послуги є частиною ділових послуг. Таким чином, пропонуємо ввести узагальнююче поняття інтелектуально-ділових послуг як результату професійної інтелектуальної діяльності фахівців-продуцентів цих послуг (консультантів) в умовах конкурентної боротьби, орієнтованої на інтереси клієнта і спрямованої не лише на створення необхідних умов для якісного та ефективного функціонування обслуговуваних сфер народного господарства (матеріальних і нематеріальних), а й сприяння формуванню і тісній взаємодії всіх елементів інфраструктурного комплексу.

З огляду на те, що динамічна модифікація структурних побудов, періодичний перегляд профільних пріоритетів, часті ротації вищого управлінського персоналу не дозволяють чітко й на довгий час зафіксувати вид компанії, що надає різного роду інтелектуально-ділові послуги, в розрізі завдань даного дослідження надало підстави поставити консалтингові компанії в один загальний ряд продуцентів інтелектуально-ділових послуг.

Більшість українських консультаційних компаній знаходяться на етапі, коли вони можуть визначити власну спеціалізацію, компетенції, потреби потенційних клієнтів. З'явилися вітчизняні консалтингові компанії, які сформували власну методологію роботи, мають унікальні консалтингові технології, розробили нові методи і підходи вирішення управлінських проблем, притаманних українському бізнесу. Період усвідомлення можливості і доцільності співпраці з консалтинговими компаніями змінюється етапом свідомого вибору консалтингової компанії як бізнесового партнера.

Можливий успіх компаній-продуцентів інтелектуально-консалтингових послуг в Україні багато в чому залежить від

їх готовності до нововведень, адаптованості набору послуг до потреб клієнтів, пошуку нових продуктів і ринків, застосування нових методів втручання та внесення змін під час реалізації консультаційних пропозицій. Майбутнє консалтингу нерозривно пов'язане з підвищенням професіоналізму консультантів, високою якістю виконання замовлень, дотриманням етичних стандартів, здатних задовольнити потреби клієнтів.

Отже, проведене дослідження дозволяє зробити такі висновки:

1. Консалтингова послуга є результатом інтелектуальної діяльності фахівців-продуцентів такої послуги, тобто може бути ідентифікована як інтелектуальна послуга. Високий рівень професійності управлінських консультантів є важливою вимогою до консультаційної послуги і впливає з її приналежності до об'єктів інтелектуальної власності, оскільки її надання має за мету передачу інтелектуального продукту для удосконалення економічної діяльності замовника. Замовник же збільшує свою ринкову вартість, оскільки отримує від консультанта "товар-знання". Той факт, що ефективність консультування визначається в першу чергу потенціалом консультантів, зумовлює відносно високу трудомісткість і відносно низьку капіталомісткість консультаційної послуги.

2. Межа між управлінським консультуванням і суміжними з ним галузями досить розмита і часом важко встановити, де закінчується управлінське консультування і починаються освітні, юридичні чи інші ділові послуги.

Запропоноване узагальнююче поняття інтелектуально-ділових послуг як результату професійної інтелектуальної діяльності фахівців-продуцентів цих послуг (консультантів) в умовах конкурентної боротьби, орієнтованої на інтереси клієнта і спрямованої не лише на створення необхідних умов для якісного та ефективного функціонування обслуговуваних сфер народного господарства (матеріальних і нематеріальних), а й сприяння формуванню і тісній взаємодії всіх елементів інфраструктурного комплексу.

Список використаної літератури:

1. Воронкова А.Е. Основи управлінського консультування [навчальний посібник] / А.Е. Воронкова / за ред. д.е.н., проф. А.Е.Воронкової. – Х.: ВД "ИНЖЕК", 2010. – 484 с.
2. Верба В.А. Управленческое консультирование: Запросы украинского и иностранного и топ-менеджмента / В.А. Верба // Компаньон. –1999. – № 12. – С.4.
3. Верников Г.Г. Консалтинг [Электронный ресурс] / Г.Г. Верников. – Режим доступа: <http://www.cfin/consulting/vernicov.ru>.
4. Гапоненко А.Л. Управление знаниями / А.Л. Гапоненко. – М.: ИПК госслужбы, 2001. – 52 с.
5. Кубр М. Управленческое консультирование / М. Кубр [В 2 т.]. – М., 1992. – 316 с.
6. Поляков В. Бизнес-консалтинг как инструмент преобразований / В.Поляков // ЭКО. – 2005. – №5. – С. 38–45.
7. Buday R. Competing on Thought Leadership: The Seven Hallmarks of Compelling Intellectual Capital / R. Buday, B. Thiel //The Bloom Group LL, 2009. – P. 457.
8. Buday R.A. Consultant's Comeuppance / R.A. Buday // Harvard Business Review. – 4 pages. Publication date: Feb 01, 2003. – P.342.
9. Маккхем К. Управленческий консалтинг / К. Маккхем / [Пер. с англ. 2-е изд.]: М.: Изд-во "Дело и сервис", 2007. – 288 с.
10. Трофимова О.К. Введение в управленческий консалтинг [Электронный ресурс] / О.К. Трофимова. – Режим доступа: <http://www.cfm.ru>.
11. Коростельов В. Управлінське консультування / Коростельов В. – К.: МАУП 2003. – 296 с.
12. Григорьев Л.Ю. Моделирование знаний в организационном проектировании / Л.Ю. Григорьев, Д.В. Кудрявцев / [Научные доклады]: Ин-т стратегии, лидерства и инноваций Высшей школы менеджмента СПбГУ, 2008. – 358 с.
13. Майстер Д. Управление консалтинговым бизнесом: Материалы для обсуждения [Электронный ресурс] / Д.Майстер / [Пер. с англ. М. Иванова и М. Фербера]. – Режим доступа: <http://www.consultmarketing.ru>.

Стаття надійшла до редакції 18.12.2011 р.