

*Коростелева Александра Михайловна
студентка 4 курса,
Институт Экономики и управления
Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева
Россия, г. Орел
e-mail: alexa_alexasima@mail.ru*

*Научный руководитель: Маслова Ирина Алексеевна
доктор экономических наук
Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева
Россия, г. Орел*

ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БИЗНЕС-КОНСАЛТИНГА

Аннотация: Рассмотрена сущность качественной деятельности консалтинговых компаний, выделены основные категории принципов деятельности консалтинга. Обозначены основные принципы и методы работы с клиентами, выделены их содержание.

Ключевые слова: консалтинг, принципы консалтинга, сущность консалтинга, методы консалтинга, роль консалтинга.

*Korosteleva Alexandra Mikhailovna
4th year student, Institute of Economics and management
Oryol state University named after I. S. Turgenev
Russia, Orel*

*Scientific adviser: Maslova Irina Alekseevna
doctor of economic sciences
Oryol state University named after I. S. Turgenev
Russia, Orel*

THE PRINCIPLES FOR THE PROVISION OF SERVICES IN BUSINESS CONSULTING

Abstract: The essence of quality activities of consulting companies is Considered, the main categories of principles of consulting activity are highlighted. The main principles and methods of working with clients are outlined, and their content is highlighted.

Keywords: consulting, principles of consulting, essence of consulting, methods of consulting, role of consulting.

Российский рынок экспертных услуг успешно развивается, что способствует повышению эффективности деятельности в этой сфере, усиливая конкурентоспособность. Консалтинговая деятельность заключается в анализе существующих бизнес-процессов клиента, обоснование перспектив развития и использование инноваций с учетом предметной области и особенностей бизнес-клиента. Диапазон проблем, с которым работает консалтинг, широк, что вызывает необходимость в формировании четких принципов деятельности компаний. В России не существует отдельного закона, определяющего принципы и ответственность консультантов перед заказчиками.

Принципы консультирования - правила профессиональной деятельности и нормы поведения организации и консультационной фирмы. Именно специфика предоставления услуг предопределяет отношения заказчика с консультантом и формирует набор правил деятельности консалтинговой фирмы. Выделим основные группы принципов, которые необходимо учитывать, при организации консалтинговой деятельности:

1. Принципы, формирующие взаимоотношения клиент-консультант: компетентность, профессионализм, конфиденциальность, этические нормы, интересы клиента, психология и техника ведения переговоров. Они связаны с функциональными взаимодействиями и необходимостью внутрифирменной координации и являются основными при организации консультирования. Экспертной компании необходимо приветствовать и уважать уникальность каждого человека, с которым она взаимодействует. Прочное партнерство требует высокой степени доверия с обеих сторон [2, с. 1704] .

2. Принципы, касающиеся непосредственной организации консалтинговой деятельности, их должны соблюдать эксперты. К ним относятся: вовлеченность персонала, гибкость, научность, системность, конкретность и объективность, креативность, эффективность, целесообразность, информативность. Группе консультантов необходимо грамотное распределение ролей. Профессионал может уточнить свою роль

консультанта и установить границы. Для клиентов и заинтересованных сторон также важно иметь четко определенные активные роли.

3. Принципы, касающиеся организации процесса консультирования и формирования консалтингового процесса, направленные на достижение консалтинговых задач и совместного решения проблемы для каждого конкретного клиента.

Интерес вызвало исследование Лапенкова В.Ю., который обозначил ключевые факторы успеха консалтинговых фирм и выдел среди них 3 основных: уровень экспертных знаний консультантов, интенсивность сотрудничества и общее видение проблемы [1]. Сотрудники крупных фирм осознают, что виртуализация играет все более важную роль в работе компании, они постоянно наблюдают, как возрастает сложность самих консалтинговых компаний и организаций клиентов. Чтобы не отставать от клиентов и продолжать эффективную работу, необходимо существенно расширять концепцию предоставления виртуальных услуг. Разница между разными видами консалтинговых услуг и ожидаемым уровнем увеличением роли виртуализации совсем незначительна. Существовало предположение, что виртуализация более важна для консалтинга в сфере информационных технологий, чем для фирм, предоставляющих консалтинговые услуги в других областях. Причина состоит в том, что консалтинг в сфере информационных технологий происходит в технологически ориентированной сфере, где ежедневные тарифы на стандартные услуги постоянно снижаются. Таким образом, виртуализация и принципы консалтинга с упором на автоматизацию дают возможность снизить затраты, норма прибыли для классических услуг снова увеличится. Соответственно, более низкие цены могут привлечь новые группы клиентов.

Консалтинговые компании являются важным звеном инфраструктуры российского бизнеса. В зависимости от вида формируется свой набор принципов работы с клиентами, но хорошие экспертные компании обладают

всеми перечисленными выше принципами работы и готовы оказать помощь бизнесу на любой стадии его развития.

Список литературы:

1. Лапенков В.Ю. Цифровая трансформация в консалтинге // Креативная экономика. 2019. Том 13. № 1. С. 63-74
2. Zhanna Mingaleva // Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2013. № 84.