

ONLINE-SERVIS DLYA ZDYSHENNYA KONSALTYNGOVOI DIYALNOSTI CHEREZ MEREZHU INTERNET: ROZROBLENNYA TA VPROVADZHENNYA

ONLINE SERVICE FOR THE IMPLEMENTATION OF CONSULTING ACTIVITIES THROUGH THE INTERNET NETWORK: DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION

У статті розглянуто основні причини появи консалтингових послуг в Україні. Наведено фактори, які сприяють розвитку ринку консалтингових послуг, а також його сповільнюють. Окреслено проблеми його функціонування. Проаналізовано розмір українського ринку консалтингових послуг. Наведено структуру online-сервісу для організації проведення консалтингової діяльності через мережу Інтернет, пошуку інформації про консалтингові послуги на різних веб-сайтах.

Ключові слова: консалтингова діяльність, консалтингова фірма, консалтинг, онлайн-сервіс, консалтингові послуги, ринок консалтингових послуг.

В статье рассмотрены основные причины появления консалтинговых услуг в Украине. Приведены факторы, которые способствуют развитию рынка консалтинговых услуг, а также его замедляют. Обозначены проблемы его функционирования. Проанализирован размер украинского рынка консалтинговых услуг. Представлена

структура online-сервиса для организации и проведения консалтинговой деятельности через сеть Интернет, поиска информации о консалтинговых услугах на различных веб-сайтах.

Ключевые слова: консалтинговая деятельность, консалтинговая фирма, консалтинг, онлайн-сервис, консалтинговые услуги, рынок консалтинговых услуг.

The article discusses the main reasons for the emergence of consulting services in Ukraine. The factors that contribute to the development of the market for consulting services, as well as slow it. The problems of its functioning are indicated. Analyzed the size of the Ukrainian market of consulting services. The structure of the online service for organizing and conducting consulting activities through the Internet Network, searching for information about consulting services on various websites is presented.

Key words: consulting activity, consulting firm, consulting, online service, consulting services, market of consulting services.

УДК 004.9:334.021

Шевчук І.Б.

к.е.н., доцент кафедри економічної кібернетики

Львівський національний університет імені Івана Франка

Роїк С.О.

студент

Львівський національний університет імені Івана Франка

Постановка проблеми. У наш час попит на консалтингові послуги перманентно зростає, що зумовлено розвитком бізнесу, необхідністю підвищення ефективності його функціонування та адаптації до мінливості ринкового середовища. Консалтинг є саме тим видом діяльності, який виступає сполучною ланкою між теоретичним і практичним складниками економіки, оскільки спрямований на формування стратегічних, управлінських та тактичних рішень для бізнесу, які дозволяють запобігти різного роду втратам через помилки, допущені керівниками чи власниками під час планування, організації, ведення бізнесу, налагодження стосунків з партнерами тощо. В епоху глобальної інформатизації суспільства та стрімкого розвитку новітніх технологій виникає необхідність у застосуванні Інтернету та web-технологій для розширення консалтингової діяльності та просування консалтингових послуг до споживача. Адже це є одним із шляхів формування стійкого попиту на консалтингові послуги, підтримки в цілодобовому режимі відносин з клієнтами, використання сучасних підходів до організації бізнес-процесів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні та практичні аспекти здійснення консалтингової діяльності перебували в полі зору як зарубіжних (Д. Майстер, М. Кубр, Р. Джентл, М. Іванов, М. Фербер, Л. Зеко, Г. Верніков, Г. Васильєв, О. Дєєва та ін.), так і вітчизняних (В. Вєрба, В. Коростельєв, Ю. Чернов, О. Трохинова, Ф. Хміль та ін.) учених. Проте залишається ще ціла низка питань, які потребують подальших

досліджень. Зокрема тих, що стосуються забезпечення технічної комунікації між консультантом та клієнтами, створення спеціалізованих консалтингових систем чи online-сервісів, здатних спрощувати процес надання і отримання консалтингових послуг споживачами тощо.

Формулювання цілей статті. Метою статті є розгляд причин появи і факторів розвитку консалтингу в ринкових умовах господарювання та конкурентної боротьби за клієнта, а також формулювання вимог до онлайн-сервісу, який включатиме в себе необхідні інструменти для організації пошуку потрібної інформації потенційними користувачами консалтингових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. У широкому розумінні консалтинг – це сукупність практичних порад і надання допомоги у будь-якій формі. У вузькому – консультативна служба, що працює за контрактом і надає послуги організаціям за допомогою кваліфікованих фахівців, які допомагають організації-замовнику виявити управлінські проблеми, проаналізувати їх, дати рекомендації щодо їх вирішення і за необхідності сприяти виконанню цих рішень. До основних причин, які спонукають власників бізнесу звертатися до консалтингових послуг, належать: клієнти хочуть отримати допомогу чи пораду з питань менеджменту, в питаннях підвищення ефективності праці, скорочення витрат. Консалтингові послуги можуть стосуватися як загальних питань менеджменту (планування, звітність, підвищення ефективності контролю, оптимізація бізнес-про-

цесів), так і конкретних напрямів менеджменту (фінанси, маркетинг, управління людськими ресурсами, виробництво).

До основних причин активного розвитку консалтингу дослідники відносять:

- глобалізацію бізнесу, яка стимулює попит на консалтингові послуги між різними національними компаніями на ринку;

- можливість використання цікавих і ефективних ідей консалтингового менеджера для забезпечення переваги у конкурентній боротьбі;

- появу нових технологій, із впровадженням яких підвищується продуктивність праці [2].

На рівні окремих регіонів та держав у ролі таких чинників виступають:

- темпи і масштаби приросту економіки;

- галузевий поділ державної економіки та виробництва;

- особливості здійснення державного регулювання та управління;

- національні та культурні особливості управління в державі.

Слід звернути увагу на те, що питання, пов'язані з обслуговуванням бізнесу, набули широкого резонансу і викликають неабияку зацікавленість у представників бізнесу. Переорієнтація підприємств, фірм чи організацій на новий тип організації діяльності в ринкових умовах господарювання супроводжується виникненням цілої низки різного роду проблем. Керування бізнес-процесами та підвищення рівня конкурентоспроможності з використанням новітніх технологій стає необхідністю сьогодення. Швидка зміна умов функціонування українських підприємств разом із вищезазначеними умовами вимагає надання керівникам професійної, кваліфікованої допомоги в управлінні діяльністю.

В останнє десятиріччя можна спостерігати збільшення обсягу ринку консалтингових послуг, що зумовлено дією таких факторів, як [4]:

- застосування і просування нових інформаційних технологій, які підвищують продуктивність компанії;

- здатність втілювати в життя (реалізувати) ідеї консультанта в конкурентній боротьбі на ринку;

- активний розвиток бізнесу, який потребує консалтингових послуг. В основному це стосується молодих компаній, які намагаються заволодіти певною частиною ринку.

Зміна передумов для економічного зростання в Україні, що виражається через процеси роздержавлення та збільшення приватного сектору, дали новий поштовх для розвитку консалтингової діяльності. Вона виокремилася в окрему, особливу галузь із високим рівнем прибутковості. Нині основними суб'єктами, що надають консалтингові послуги в Україні, є [3]:

- філії великих зарубіжних компаній, які надають послуги з оподаткування, бюджетної стабілізації та поліпшення законодавчої і нормативно-правової бази державним установам та організаціям;

- представники міжнародних консалтингових компаній, які надають послуги представникам приватного бізнесу;

- міжнародні консалтингові компанії, які ведуть діяльність і надають технічну та консультативну допомогу в основних й пріоритетних напрямках господарської діяльності;

- українські компанії, що надають консалтингові послуги у сфері приватизації та протидії кризовим ситуаціям в управлінні підприємствами;

- консалтингові фірми, що надають послуги за окремими напрямами управлінського консультування (бізнес-планування, фінансова оцінка, маркетинг, податкове планування, митне регулювання та інше);

- інші компанії, які функціонують на ринку надання консалтингових послуг в Україні.

Нині на ринку консалтингових послуг України діють такі міжнародні консалтингові компанії, як McKinsey&Partners, Bain, Roland Berger&Partners, Dr. Wieselhuber &Partners, аудиторські компанії «великої четвірки» (Pricewaterhouse Coopers, Ernst & Young, Deloitte & Touche, KPMG, компанії BDO, Baker Tilly, Nielsen, великі українські консалтингові компанії, серед яких – «Укрбізнесконсалтинг», «Київська консалтингова група», «Континентконсалтинг» та ін.

Зазначимо, що проаналізувати масштаби ринку консалтингових послуг України та оцінити його вплив на національну економіку досить складно. Це зумовлено такими причинами, [4]:

- консалтинг не виділений та не регламентований як окремий вид діяльності українськими державними економічними класифікаторами;

- має місце відносна складність у структурному розподілі та визначенні основних шляхів кооперації українських компаній з консалтинговими компаніями, що зумовлює відсутність потрібних форм регламентації відповідних витрат у фінансовій звітності компанії;

- високий рівень тіньової економіки в Україні, через що у статистичних показниках та звітах прибутковості окремих організацій, галузей економіки та держави загалом виникають значні відхилення.

Попри це, експертами обсяг ринку консалтингових послуг України оцінено в таких розмірах: у 2007 р. – 500 млн доларів США, у 2008 р. – 423 млн доларів США, у 2009 р. – 340 млн доларів США, у 2010 р. – 300 млн доларів США, у 2011 р. – 337 млн доларів США, у 2012 р. – 390 млн доларів США, у 2013 р. – 445 млн доларів США, у 2014 р. – 416 млн доларів США, у 2015 р. – 395 млн доларів США [8, с. 16–21], у 2016 р. – 323 млн доларів США, у 2017 р. – 391 млн доларів США [9, с. 194–200].

Найбільшими споживачами консалтингових послуг є підприємства, організації та компанії металургійної та хімічної промисловості, телекомунікаційного, будівельного та фінансового секторів економіки (табл. 1).

Незважаючи на певну позитивну динаміку, у розвитку національного ринку консалтингових послуг є низка проблем, які стримують розвиток консалтингової діяльності в Україні. Зокрема, це [7; 10]:

- 1) відсутність узгоджених стандартів консалтингових послуг;
- 2) відсутність єдиної класифікації консалтингових послуг;
- 3) відставання рівня і якості консалтингових послуг, що надаються українськими компаніями, від консалтингу країн із розвинутою економікою;
- 4) недостатній рівень професіоналізму вітчизняних консультантів, їх досвіду та навичок роботи і, як наслідок, низька якість послуг, що надаються;
- 5) неготовність до нововведень;
- 6) неспроможність пошуку нових продуктів і ринків.

Беручи до уваги наведені причини виникнення проблем у розвитку консалтингової діяльності в

Україні, можна ще окреслити останні у розрізі її учасників: консалтингових компаній та їхніх клієнтів (фізичні та юридичні особи). Модель взаємодії між учасниками консалтингової діяльності наведено на рис. 1, а проблеми – на рис. 2.

Незважаючи на наявність певних проблем, консалтингова діяльність в Україні має всі шанси стати перспективною сферою діяльності. Для цього потрібно: по-перше, розробити чітку й узгоджену систему стандартів кон-сультування, яка дасть змогу спеціалістам-консультантам конкурувати між собою згідно з правилами та законами ринкової економіки; по-друге, розробити та запровадити єдину класифікацію консалтингових послуг в Україні, яка дасть змогу ідентифікувати діяльність окремої підприємницької структури як консалтингової компанії та з'ясувати її предметну спеціалізацію.

Крім того, задля покращення надання консалтингових послуг консалтинговим компаніям потрібно постійно розвиватися та оновлювати своє програмне забезпечення, розробляти і впроваджувати різноманітні сервіси надання послуг через мережу Інтернет та мобільні пристрої. Зокрема,

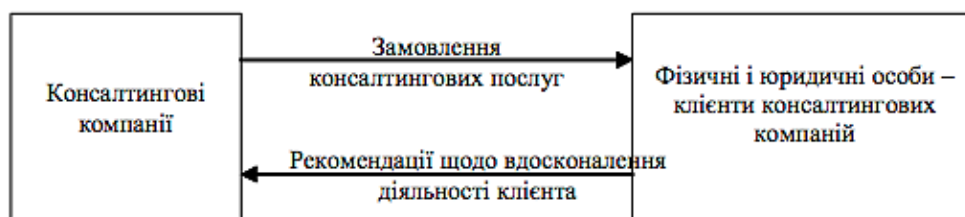


Рис. 1. Модель взаємодії надавачів та споживачів консалтингових послуг

Джерело: [10]

Таблиця 1

Концентрація послуг консалтингу за галузевою приналежністю компаній

Галузева приналежність компаній	Види послуг консалтингу				
	Стратегічний консалтинг	Фінансовий консалтинг	Операційний менеджмент	ІТ-консалтинг	Управління персоналом
Енергетична промисловість	+	++	+	+++	+
Металургійний комплекс	++	+++	+	+++	++
Телекомунікація	++	++	+++	+++	+++
Продовольча галузь	++	+++	+++	++	++
Будівництво	+	++	++	+++	++
Валютно грошова галузь	++	++	++	+++	++
Комерційна галузь	++	++	+	++	++
Паливна енергетика	+	++	+	+++	++
Машинобудівна галузь	+	+	+	+	+

Примітки:

+ – невелика кількість послуг, що надавалися у цій сфері;

++ – середня кількість послуг, що надавалися у цій сфері;

+++ – велика кількість послуг, що надавалися у цій сфері.

Джерело: [5]

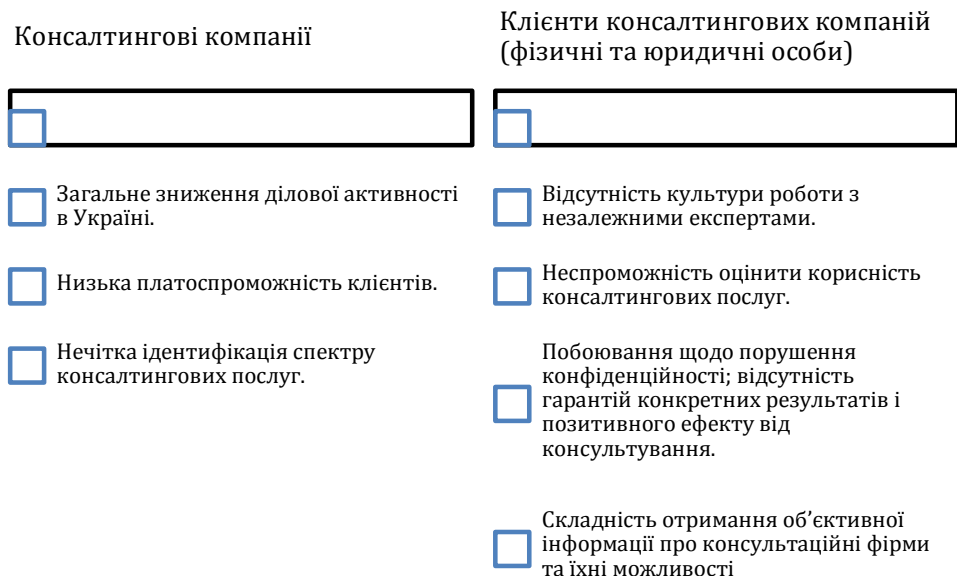


Рис. 2. Проблеми розвитку консалтингової діяльності в Україні у розрізі її учасників

Джерело: побудовано автором за [10]

ним може бути спеціальний online-сервіс, який здатний як значно пришвидшити та покращити роботу консультантів, так і забезпечити зручне користування й отримання потрібної інформації звичайним клієнтам, що хочуть отримати конкретну інформацію чи консультаційну послугу з якомога меншою втратою часу на їх пошук у мережі Інтернет.

Такий сервіс можна розробити за допомогою мови програмування Java Script (динамічна, об'єктно-орієнтована прототипна мова програмування. Реалізація стандарту ECMA Script. Найчастіше використовується для створення сценаріїв веб-сторінок, що дає можливість на стороні клієнта (пристрої кінцевого користувача) взаємодіяти з користувачем, керувати браузером, асинхронно обмінюватися даними з сервером, змінювати структуру та зовнішній вигляд веб-сторінки [1]).

Щодня велика кількість користувачів користуватиметься таким сервісом, тому він повинен відповідати критеріям доступності, зручності, зрозумілості та функціональності. Крім того, ще й мати чіткий функціонал без зайвого навантаження, щоб користувач швидко отримував потрібну йому інформацію.

До основних завдань сервісу варто віднести:

- здійснення пошуку інформації відповідно до запиту користувача;
- відображення основної інформації із запиту;
- відображення цього сервісу на карті (якщо під час аналізу даних він був вказаний на сайті);
- відповідно до інформації, відображеної на сайті, здійснення і вивід інформації, яка цікавить користувача.

У зв'язку із цим структура сайту формуватиметься із:

- пошукового агрегатора – програма, що є складовою частиною пошукової системи та призначена для обходу сторінок інтернету з метою занесення інформації про них (ключових слів) до бази даних [2];
- полів для виводу інформації, що була введена в агрегатор;
- карти, де відобразатиметься адреса.

Під час входу на сайт користувачу стає доступною головна сторінка з полем для вводу, куди він може ввести будь-який запит стосовно інформації чи послуг, які його цікавлять, і натиснути кнопку «Пошук». Після цього пошуковий агрегатор проаналізує цей запит і виведе на сторінку потрібну користувачу інформацію.

Слід відмітити, що цей сервіс дає змогу знайти потрібну інформацію швидко без затрат свого часу на відвідування веб-сайтів різних компаній і пошуку потрібної інформації на кожному з них окремо.

Дизайн сайту має бути витриманим в одному стилі, зручним і простим у користуванні.

Висновки з проведеного дослідження.

Розвиток консалтингової діяльності в Україні залежить від готовності підприємців до змін, які пропонують консалтингові фірми. Велика кількість клієнтів, що користуються консалтинговими послугами, не чекають від консультантів готових рішень власної проблеми. Вони цінують кожен хвилину спілкування з кваліфікованими фахівцями консалтингу, оскільки отримують можливість почути незалежну оцінку їхньої діяльності.

Мета консультанта – показати своєму клієнту проблемні зони і варіанти їх вирішення. Бувають випадки, коли консультанти є ретранслятором задумів керівництва і персоналу фірми, в якій не налагоджений процес комунікацій, та стають вирішальною інноваційною силою трансформаційних процесів. Багато в чому цей процес спростить спеціальний online-сервіс, який здатний забезпечувати користувачам належний доступ і аналіз пошукових запитів для знаходження інформації на різних веб-сайтах, налагоджувати комунікативні зв'язки між консультантом та клієнтом. Та найголовніше, усе це не обмежуватиметься часовими та просторовими рамками організації консалтингової діяльності.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. JavaScript. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/JavaScript>
2. Пошуковий робот URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%88%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9_%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82
3. Исследование услуг менеджмент консалтинга в Украине. URL: http://www.uamc.com.ua/MCS_ru.php3.
4. Дослідження ринку консалтингових послуг в Україні. URL: <http://expertra.com/index.php?temp=audit>.
5. Ковальська К.В. Особливості і тенденції розвитку ринку консалтингових послуг в Україні. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3156>
6. Аналіз конкурентного середовища консультантського ринку України та визначення стратегії розвитку окремих суб'єктів. URL: www.management.com.ua/cases/case007.html.
7. Віннікова І.І., Марчук С.В. Особливості розвитку ринку консалтингових послуг в Україні. «Молодий вчений». 2016. № 7 (34). С. 16-21. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2016/7/5.pdf>
8. Ковальська К.В., Пастушенко Р.М. Тенденції розвитку ринку консалтингових послуг у контексті посткризового періоду в Україні. Молодий вчений. 2018. № 8 (60). С. 194-200. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2018/8/45.pdf>
9. Коць О.О., Сокур І.І. Проблеми та перспективи розвитку консалтингової діяльності в Україні. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/18229/1/166-Kots-290-292.pdf>

REFERENCES:

1. JavaScript. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/JavaScript>
2. Poshukovyi robot URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%88%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9_%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82
3. Issledovanie uslug menedzhment konsaltinga v Ukraine. [Research services management consulting in Ukraine.]. URL: http://www.uamc.com.ua/MCS_ru.php3.
4. Doslidzhennia rynku konsaltingovykh posluh v Ukraini. [Dosage market consulting services in Ukraine.] URL: <http://expertra.com/index.php?temp=audit>.
5. Kovalska K.V. Osoblyvosti i tendentsii rozvytku rynku konsaltingovykh posluh v Ukraini. [Specifics and tendencies development of consulting services in Ukraine]. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3156>
6. Analiz konkurentnoho seredovyscha konsultatsiinoho rynku Ukrainy ta vyznachennia stratehii rozvytku okremykh subiektiv. [An analysis of the competitive medium of the consulting market of Ukraine and the assignment of strategic development of regional assets.] URL: www.management.com.ua/cases/case007.html.
7. Vinnikova I.I., Marchuk S.V. Osoblyvosti rozvytku rynku konsaltingovykh posluh v Ukraini. «Molodyi vchenyi». 2016 № 7 (34). S. 16-21. [Features of development of consulting services in Ukraine.] URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2016/7/5.pdf>
8. Kovalska K.V., Pastushenko R.M. Tendentsii rozvytku rynku konsaltingovykh posluh u konteksti postkryzovoho periodu v Ukraini. "Molodyi vchenyi" 2018. № 8 (60). S. 194-200. [Tendencies of development of consulting services at the context of the post-crisis period in Ukraine.] URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2018/8/45.pdf>
9. Kots O.O., Sokur I.I. Problemy ta perspektyvy rozvytku konsaltingovoi diialnosti v Ukraini. [Problems and perspectives of development of consulting consulting in Ukraine.] URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/18229/1/166-Kots-290-292.pdf>

Shevchuk I. B.Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor of the Department of Economic Cybernetics
Ivan Franko National University of Lviv**Roik S. O.**Student
Ivan Franko National University of Lviv**ONLINE SERVICE FOR THE IMPLEMENTATION OF CONSULTING ACTIVITIES
THROUGH THE INTERNET NETWORK: DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION**

Introduction. Consulting is precisely the kind of activity that serves as a connecting link between the theoretical and practical components of the economy, since it is aimed at the formation of strategic, managerial and tactical business solutions that prevent various kinds of losses due to errors committed by managers or owners in the planning, organization, conducting of business, and establishing relationships with partners.

Purpose. The purpose of this article is to consider the reasons for the emergence and development of consulting in the market conditions of management and competition for the client, as well as the formulation of requirements for an online service, which will include the necessary tools for organizing the search for the necessary information by potential users of consulting services.

Results. This article explores the reasons for the advent of consulting services and the sharp increase in demand for them around the world, and in particular in Ukraine. It also explores the strengths and benefits of this industry, and the challenges that need to be addressed. The use of consulting services in other spheres is analyzed.

Conclusions. The development of consulting activity in Ukraine depends on the willingness of entrepreneurs to make changes that are suggested by consulting firms. A large number of clients who use consulting services do not expect consultants to complete their own problems. They appreciate every minute of communication with qualified consulting specialists. The aim of the consultant is to show the client the problem areas and their solutions. There are cases when consultants are the re-transmitters of the plans of the management and personnel of the firm, wherein lies the unsolved process of communication, and become a decisive innovation force for transformation processes.