

ІНФОРМАЦІЙНИЙ КОНСАЛТИНГ: ПОНЯТТЯ, ФУНКЦІЇ, ПРИНЦИПИ

Інформаційний консалтинг (ІК) – відносно новий вид ділових послуг на українському ринку. У сучасних умовах багато видів послуг надаються на основі інформаційних і телекомунікаційних технологій. Особливо велика їх частка при наданні консультаційних, освітніх, фінансових і страхових послуг. В економічно розвинених країнах більше 2/3 нових робочих місць останніми роками створюється у сфері послуг, причому в торгівлі, на транспорті і в поштовому зв'язку завдяки зростанню продуктивності праці помітного збільшення зайнятості не сталося. На початок ХХІ ст. чисельність зайнятих у сфері інформаційних послуг, виявившись надмірною, відчутно скоротилася, особливо в США [4, 178]. Проте всередині цієї сфери високими темпами зростає число фахівців нових професій, пов'язаних з інжиніринговими і консультаційними послугами.

До 1980-х рр. основним виробником інформаційно-консультаційних послуг були наукові установи і вищі навчальні заклади, більшість з яких працювала на некомерційній основі. Асортимент послуг був досить вузький: поширювані за передплатою інформаційні видання, бібліотечне обслуговування, підбір за запитами копій першоджерел, періодичні консультації тощо. Проте, вже на початку 1980-х рр. у розвинених країнах почали створюватися національні і глобальні мережі передачі даних, і все більш популярним видом інформаційно-консультаційних послуг ставав діалоговий пошук інформації у віддалених базах даних, швидко збільшувалося число невеликих інформаційних центрів й індивідуальних консультантів, що спеціалізувалися у певній сфері [4, 178].

Проте, консалтинг – це поняття ринкової економіки, отже, і відрізняється від науково-впроваджувальної діяльності так само, як ринкова економіка відрізняється від планово-централізованої.

Поняття «інформаційний консалтинг» поки ще має різні трактовки. Так, деякі спеціалісти з PR вважають ІК видом політичного консалтингу (Д. Ольшанський, В. Пеньков). Часто ІК ідентифікують з інформаційно-технологічним (ІТ) консалтингом (А. Бірюков). Деякі автори виділяють ІТ-консалтинг як самостійний напрям управлінського консалтингу, пов'язаний із

розповсюдженням інтегрованих інформаційних систем класу управління ресурсами підприємства, а також з використанням інформаційних технологій, автоматизацією офісів і документообігу, автоматизацією бізнес-процесів, розробкою і супроводом спеціалізованого програмного забезпечення та баз даних, створенням і супроводом комп'ютерних систем та мереж, розробкою веб-сайтів, оцінкою ефективності функціонування інформаційних систем і технологій (Г. Калянов, О. Лучко, Ф. Хміль).

ІК, як підсистема управлінського консалтингу, є спеціалізованим видом послуг, орієнтованим на задоволення інформаційних потреб замовника, інформаційний супровід і підтримку бізнес-угод та напрацювання оптимальних шляхів використання інформаційних ресурсів у практиці управління організаційними змінами.

Об'єктом ІК є стан інформаційного середовища консультованої організації; предметом – пошук можливостей задоволення різноманітних інформаційних потреб організації.

Зважаючи на відсутність спеціального нормативного акта, який би визначав зміст та класифікацію консалтингових послуг, науковці та практики беруть до уваги досвід міжнародних консалтингових компаній та намагаються систематизувати знання в цій сфері [3; 4; 6]. Найпоширенішою є класифікація Європейської федерації асоціацій консультантів з організації виробництва (FEACO), згідно з якою ІК відноситься до групи 8 менеджмент-консалтингових послуг внаслідок його спеціалізованого характеру.

У роботах вітчизняних дослідників виділені і уточнені функції ІК, а саме: функція інформування, наукова, дослідницька (діагностична), посередницька, освітня [1, 49-51].

З метою повного розкриття поняття консалтингової діяльності, доцільно проаналізувати її основні принципи [5, 138-145]. Якщо на початку 1980-х рр. розглядалися тільки принципи, що стосуються професійних характеристик консалтингових послуг, то у міру просування до ринкової економіки вони доповнюються характеристиками консалтингу як підприємницької діяльності. Сучасні дослідники виокремлюють такі принципи інформаційно-консалтингової діяльності: 1) виробництво та маніпулювання інтелектуальним товаром; 2) незалежність допомоги, яка надається; 3) рекомендаційний характер діяльності; 4) розповсюдження

передового досвіду; 5) професійна компетентність та високий професійний рівень допомоги, яка надається; 6) сприяння підвищенню професійної компетенції працівників організації-клієнта; 7) дотримання етичних норм та конфіденційності; 8) оплата послуг на основі фіксованих до початку роботи цін незалежно від результатів діяльності клієнта [1, 42-44].

Виявлення цих принципів дозволяє з повною впевненістю продемонструвати їх тісний зв'язок з ІК, який є підвидом управлінського консультування, і зробити висновок, що знання і дотримання цих принципів сприяє не тільки підвищенню ефективності результатів діяльності клієнтської організації, але й кращому розумінню консультантом своєї ролі.

Консультанти, як функціонально підготовлені фахівці, зайняті пошуком опрацьованої іншими дослідниками інформації. Пошук і систематизація такої інформації, розпорошеної по наукових звітах вітчизняних і зарубіжних учених і практиків, у статтях і монографіях, що мають пряме або непряме відношення до предмету діяльності тих, хто відчуває в ній потребу, – процес практично безкінечний, але необхідний для розгортання отриманої інформації в концепції, теорії, проекти, ефективні управлінські рішення.

Таким чином, спеціалісти ІК надають своєчасну інформацію про продукцію та конкурентоспроможність виробників, про виставки та ярмарки, допомагають у пошуку партнерів та надають відомості про їх надійність; готують клієнтам інформаційні пакети з різних питань управлінської практики, економіки та організації виробництва, пошуку та найму виробничих приміщень, а також фінансової допомоги; організують та проводять навчальні тренінги, семінари та стажування для працівників замовника.

Отже, ІК, як особливий вид консультаційних послуг, має інтеграційні властивості, дає можливість задіяти в консалтинговому процесі сучасні досягнення науки, узагальнити досвід і знання різних дослідників, застосувати їх в управлінських процесах. ІК сьогодні стає у низці найбільш значимих і затребуваних інструментів ефективного ведення бізнесу. Його поява надає право говорити про позитивні тенденції в розвитку управління соціально-культурними процесами в нашій країні.

Список використаних джерел:

1. Ананьева, Т.Н. Информационный консалтинг [Текст]: учеб. пособие / Т.Н. Ананьева, А.И. Ткалич; под ред. Т.Н. Ананьевой. – М.: Экономика, 2006. – 205 с.

2. Лучко, О.Н. Введение в информационный консалтинг [Текст]: учеб. пособие / О.Н. Лучко, В.А. Маренко; Омский гос. ин-т сервиса, Каф. высш. математики и информатики. – Омск: Омский гос. ин-т сервиса, 2006. – 112с.

3. Маринко Г.И. Управленческий консалтинг [Текст]: учеб. пособие / Г.И. Маринко; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова, Фак. гос. упр. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 379с.

4. Ткалич, А.И. Консалтинговый сервис [Текст]: учеб. пособие / А.И. Ткалич. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. – 207с.

5. Управленческое консультирование. Введение в профессию [Текст] = Management Consulting: A Guide to the Profession / под ред. М. Кубра; Междунар. орг. труда (Женева). – 4-е изд. – М. : Планум, 2004. – 976с.

6. Хміль Ф.І. Основи управлінського консультивання [Текст]: навч. посіб. / Ф.І. Хміль. – К. : Академвидав, 2008. – 240с.