Журнал правовых и экономических исследований, 2014, 2: 131–134
© А.С. Ромашков, 2014

УДК (338.46:659.235):006.015.5

*A.S. Romashkov*

# *CURRENT PROBLEMS OF ASSESSING QUALITY OF CONSULTING SERVICES*

**Andrey Romashkov** – candidate for PhD at the Department of Management and Planning of Social and Economic Processes named after Yu. Lavrikov of St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg; **e-mail: dekanat205@yandex.ru**.

*The relevance of the topic is grounded on the need to develop effective forms and methods of managing the quality of consulting services under post-crisis development. The research is aimed at providing methods to streamline the management of consulting services quality taking into consideration the requirements to the quality of processes, the quality of services and the quality of managing the organizations in the sector in question.*

*Having researched intersystem correlations and interconnections between the structural elements of consulting services market as well as specific features of providing consulting services to governmental bodies, business entities and public, we offer an original approach to introduce a quality management model for providers of consulting services enabling to offer consumers better opportunities to purchase consulting services, to contribute to continuous improvement of services quality, to cut overheads and losses resulting from inefficient rendering of consulting services.*

*Using methods of management diagnostics and consulting in the research enabled us to correct the tools of forming and implementing a complex system of managing the quality of consulting services depending on characteristics, specific features and the scale of a specific enterprise as well as the availability of initial information.*

***Keywords:*** *consulting services; consulting activity; quality management system; quality assessment; consulting services market; quality of management.*

*А.С. Ромашков*

# *СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ*

**Андрей Сергеевич Ромашков** – аспирант кафедры управления и планирования социально-экономических процессов им. З.д.н. РФ Ю.А. Лаврикова ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», **e-mail: dekanat205@yandex.ru**.

*Актуальность исследования обусловлена необходимостью формирования эффективных форм и методов управления качеством консалтинговых услуг в условиях посткризисного развития. Цель исследования – предложить методическое обеспечение рационализации процесса управления качеством консалтинговых услуг, учитывающей требования как к качеству процессов, качеству услуги, так и к качеству менеджмента организаций данного сектора.*

*На основе исследования внутрисистемных связей и взаимодействий структурных элементов рынка консалтинговых услуг, особенностей оказания консультационной помощи органам государственного управления, субъектам хозяйствования и населению предложен оригинальный подход по внедрению модели менеджмента качества организаций, оказывающих консалтинговые услуги, позволяющий расширить возможности потребителей консалтинговых услуг по их приобретению, содействовать достижению и непрерывному повышению уровня качества консалтинговых услуг, снизить непроизводительные затраты и потери, вызванные несовершенной организацией процесса оказания консалтинговых услуг.*

*Использование методов управленческой диагностики и консультирования в ходе исследования дало возможность корректировки методического инструментария формирования и реализации комплексной системы управления качеством консалтинговых услуг в зависимости от особенностей, специфики и масштабности конкретного предприятия, а*

*также доступности исходной информации.*

***Ключевые слова**: консалтинговые услуги; консалтинговая деятельность; система управления качеством; оценка качества; рынок консалтинговых услуг; качество менеджмента.*

Эффективность экономического развития все в большей степени зависит от эффективности функционирования информационно-аналитической подсистемы общества. Консалтинговые услуги, являясь информационно-аналитическим продуктом, обеспечивают успешное функционирование инфраструктуры экономики, поддерживают конкурентные преимущества организаций, формируемые на основе информации, знаний и инноваций. И в этой связи стратегически важные экономические и управленческие решения в организациях не принимаются без консалтинговых фирм, объединяющих специалистов различных направлений. Поставщики консалтинговых услуг являются не только экспертами в различных областях, но часто выступают в качестве посредника при разрешении конфликтных ситуаций, что обеспечивает принятие оптимальных решений на основе выявления, диагностики и разрешения проблем, возникающих в предпринимательской и иной деятельности.

Рост конкуренции, ужесточение требований рынка существенно изменяют содержание функций управления на различных уровнях. Так, применение программно-целевых и проектных методов, развитие нормативно-правового обеспечения, усиление межведомственного взаимодействия организаций, внедрение современных методов управления знаниями и мотивациями актуализирует процессы создания эффективной системы информационно-аналитического обеспечения деятельности предприятий. Функциональная сфера деятельности консультантов чаще всего представлена решением проблем в области стратегического управления, маркетинга, операционного менеджмента, стратегии информационных технологий и внедрения разнообразных систем, обеспечивающих устойчивое функционирование организации-заказчика консалтинговой услуги [4].

Следует отметить, что эффективное использование консалтинговых услуг существенно затруднено из-за слабой формализации характера и процедур работы различных подразделений систем управления, отсутствия качественного менеджмента, конкретных информационных систем, высокой трудоёмкости коммуникаций и процессов аналитической переработки информации, низкого уровня информационно-технологической культуры сотрудников системы управления предприятием, боязни применять новые информационные технологии. И в этой связи определенный научный и практический интерес представляет разработка механизмов эффективного функционирования консалтинговых организаций [2].

Консалтинговая деятельность предназначена для удовлетворения потребности пользователей (предприятий, органов государственного управления, индивидов) в фактографической, документальной, аналитической и другой информации, необходимой для принятия объективного управленческого решения, ограниченного нормативно-правовыми актами. И в этой связи деятельность консалтинговых организаций следует рассматривать как совокупность логически взаимоувязанных операций, упорядоченных по времени, последовательности выполнения и составу участников, направленных на реализацию возложенных на них функций.

Определяющим аспектом, раскрывающим сущность консалтинговой деятельности, является их целевая направленность или обусловленность. В связи с этим необходимо определить цели функционирования системы консалтинга. Во многих случаях интегральные цели, стоящие перед системой, необходимо структурировать на более простые цели. Процедуры декомпозиции целей могут повторяться несколько раз. Процесс создания иерархии целей завершается, когда частная цель достигается путем манипулиро-

вания конкретным средством. Результатом такой структуризации является известный граф «цели–средства». Цель, выступая предвосхищением результата деятельности, предполагает определение средств ее получения и условий протекания процесса, обеспечивающего получение требуемого результата. Процесс оказания консалтинговой услуги является сложной, многокомпонентной проблемой и требует разработки принципиально новых подходов для ее решения, базирующихся на применении передовых информационных технологий. Так, в настоящее время действительно появилась необходимость формирования стратегии и конкретных этапов перехода от пассивного накапливания гетерогенных информационных ресурсов сферы консалтинговых услуг к ее преобразованию.

Условия обеспечения эффективности консалтинговой деятельности могут быть сформулированы в виде следующих принципов: открытости, предполагающего готовность консалтинговой организации к восприятию внешних изменений, способствующей повышению экономической устойчивости потребителей консалтинговых услуг; компактности, обеспечивающего взаимодействие элементов решения задач; формализованности, предполагающего структуризацию, систематизацию, интенсивность поступления и обработки информации; аналитичности, предусматривающего процедуры прогноза развития внутренней и внешней ситуации и использующего групповые экспертные процедуры; иерархичности, определяющего функционирование информационно-управляющей структуры на основе повышения требований к формальной точности обработки информации при снижении уровня ответственности за принятие управленческого решения; развития, отражающего определенные приоритетные направления совершенствования процессов разработки информационно-аналитического обеспечения. При разрыве, ослаблении или изменении связей между иерархическими уровнями управления система предоставления консалтинговых услуг должна продолжать функционировать, хотя и, возможно, с некоторой потерей эффективности [1].

Эффективность функционирования консалтинговых организаций необходимо определять через показатели качества процессов, качества менеджмента и качества консалтинговых услуг, представляющего собой базовую категорию удовлетворения потребностей клиентов и определяющего ее уникальность в социально-экономическом пространстве. Невнимание к выполнению требований к какому-либо из этих взаимосвязанных аспектов может иметь существенное влияние на консалтинговые услуги, потребителей консалтинговых услуг и другие заинтересованные организации. В общем комплексе работ по улучшению качества консалтинговых услуг значительное место занимают задачи синтеза соответствующего механизма активного характера. В роли такого механизма выступает комплексная система управления качеством консалтинговых услуг, представляющая собой совокупность методов и средств по интегральному регулированию качества консалтинговых услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций данного сектора.

Цель комплексной системы управления качеством консалтинговых услуг должна выявляться с учетом определений понятий управления качеством консалтинговых услуг и выделенных характеристик системы. Главным результатом комплексной системы управления качеством консалтинговых услуг должно быть обеспечение качества консалтинговой услуги, которое задано потребителем и соответствует обязательным требованиям, установленным в обществе по отношению к этой услуге; обеспечение соответствия качества консалтинговой услуги стандарту.

В основе разработки моделей качества консалтинговых услуг может применяться трехуровневая модель систем менеджмента качества, которая помогала бы предприятиям, осуществляющим консалтинговую деятельность, достигать устойчивого развития, способствовала бы адаптации предприятия к изменениям, форми-

рованию знаний (компетентности персонала и всей организации, упреждающему накоплению знаний, развитию культуры восприятия быстрых изменений) и предусматривать применение инновационного подхода. Структура модели менеджмента качества консалтинговых услуг – это совокупность методов и средств информационного, технического, нормативного и организационно-правового характера, обеспечивающих целостность объекта, его тождественность самому себе в различных условиях существования [3].

При рассмотрении структуры модели менеджмента качества консалтинговых услуг ее можно условно разделить на функциональную и обеспечивающую части. Функциональная часть представляется в виде принципиальной схемы функционирования модели менеджмента качества консалтинговых услуг, в которой взаимодействуют два основных блока – субъект и объект управления качеством. За выполнение всех процессов, указанных в блоках схемы функционирования, отвечает субъект системы управления – это лицо, принимающее решение и обеспечивающее выполнение комплекса организационно-экономических мероприятий по улучшению качества консалтинговых услуг. Решение модели менеджмента качества консалтинговых услуг является целевой установкой субъекта системы управления качеством, направленной на осуществление организационно-экономических мероприятий по улучшению качества консалтинговой деятельности.

Результативность комплексной системы управления качеством консалтинговых услуг представляет собой наиболее важную сторону менеджмента качества. На создание и развитие процедуры управления результативностью комплексной системы управления качеством консалтинговых услуг необходимо выделить значительные ресурсы и установить статус этих работ. Процедура анализа результативности комплексной системы управления качеством консалтинговых услуг характеризуется установлением статуса критериев результативности, оценкой улучшения процессов и реализации корректирующих и предупреждающих действий. При этом согласованность процессов и процедур комплексной системы управления качеством консалтинговых услуг на предприятиях вытекает из принципа системности и является условием повышения качества консалтинговой деятельности.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. *Акчурина С.С., Мамышева Е.Г., Райков А.Н.* Управление – это хорошая информационная система // Информация и бизнес. 2000. № 4.

2. *Великанов Н.С.* Особенности методов оценки эффективности и стоимости консалтинговых услуг // Микроэкономика. 2010. № 6.

3. Международный стандарт ИСО-9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. 2-е изд. М., 2000.

4. *Песоцкая Е.В., Муравьев А.М.* Рынок услуг управленческого консалтинга: структурная диагностика // Экономическое возрождение России. 2006. № 3.