

**Проведение контент-анализа консалтинговых услуг: проблемы, осложняющие деятельность консалтинга как индустрии услуг**

**Научный руководитель – Некрасова Ольга Леонидовна**

***Миненкова Ангелина Юрьевна***

*Студент (бакалавр)*

Донецкий национальный университет, Экономический факультет, Кафедра международного бизнеса и прикладной экономики, Донецк, Украина

*E-mail: angelina.minenkova1@gmail.com*

Консалтинговые компании поддерживают своих клиентов множеством способов, начиная от помощи им в формулировании бизнес-моделей, сокращении затрат, прогнозировании рисков и внедрении инновационных продуктов, до усиления их процессов управления талантами, обеспечения соответствия и набора персонала. Все чаще это связано с оказанием помощи клиентам, чтобы они всегда были впереди при освоении цифровых технологий и адаптации к быстро меняющимся геополитическим ситуациям. В результате, несмотря на замедление мировой экономики, консалтинговая индустрия продолжает активно расти. Однако, несмотря на этот рост, растет число проблем, с которыми сталкиваются консультанты.

Изучение проблем, возникающих в консалтинговой отрасли, объединяет широкий круг научных работ. Среди них следует отметить ряд работ отечественных ученых, в частности А. Пригожина, А. Блинова, А. Кукоева, М. Кубры, А. Гальчинського, С. Ямпольского, В. Салтыкова и др.

Целью данного исследования является анализ проблем, осложняющих деятельность консалтинга как индустрии услуг, а также предложение путей решения проблем, возникающих при осуществлении консультационной деятельности.

Согласно недавнему отчету Deltek о будущем индустрии профессиональных услуг, консалтинговые компании должны учитывать стратегии решения этих проблем, если они хотят оставаться успешными [3]. Проведем обзор ключевых проблем, выявленных в ходе исследования:

1. Растущая сложность проектов. Консалтинговые фирмы сталкиваются со все более сложной макро-средой, в которой они должны продолжать предоставлять лучшие советы. Глобальный характер отрасли усугубляет проблему, поскольку фирмы осуществляют больше проектов за рубежом, во многих случаях также работая с субподрядчиками, компаниями-партнерами и независимыми организациями. Сама реализация проекта не является проблемой, задача заключается в том, чтобы сделать это быстрее, эффективнее и с меньшим бюджетом, продолжая при этом удовлетворять потребности клиентов. Сложность также растет, потому что клиенты стали лучше понимать свои проекты и требуют большего контроля.

2. Кибербезопасность. Консалтинговые фирмы обрабатывают огромный объем конфиденциальной информации клиентов. Начиная от стратегической информации, заканчивая коммерческой и информацией о личных данных. Такая ценная информация может быть очень опасной при попадании в чужие руки. Это делает профессиональные консалтинговые фирмы очевидными целями для хакеров, и, таким образом, утечка данных представляет собой особенно серьезную угрозу для консультантов [4].

Однако 25 мая 2018 года вступил в силу Общий регламент защиты данных (GDPR) - постановление Европейского союза, с помощью которого усиливается и унифицируется защита персональных данных всех лиц в Европейском Союзе. Это придало дополнительный вес важности обеспечения кибербезопасности. Наряду с серьезными финансовыми санкциями (штраф до 20 млн. евро), компаниям, не выполняющим требования GDPR, будет нанесен серьезный удар по репутации, что может повлиять на их дальнейшую конкурентоспособность. Множество консалтинговых компаний уже пострадало от последствий несоблюдения GDPR. Результатом стали сотни тысяч евро штрафов и потеря как текущих, так и будущих контрактов.

3. Усиление конкуренции. Ключевое влияние цифровых технологий позволяет другим игрокам с различными бизнес-моделями и стратегиями выходить на рынок. С появлением веб-сайтов фрилансеров появляются новые возможности для потребителей консалтинговых услуг. Фрилансеры оказывают давление на цены, потому что они работают без тех же накладных расходов, что и крупные фирмы, и могут взимать гораздо меньше, чем состоявшиеся консалтинговые компании. Кроме того, крупные фирмы сталкиваются с конкуренцией со стороны более мелких фирм. Небольшие фирмы, в свою очередь, сталкиваются с давлением со стороны независимых подрядчиков и неформальных специализированных сетей.

4. Оцифровка и автоматизация. Бизнес-среда все больше оцифровывается, информация и транзакции перемещаются быстрее, а задачи становятся автоматизированными. Эта цифровая трансформация влияет на каждую часть работы консультанта, изменяя характер конкуренции, предложений, контрактов и результатов. Компании-клиенты ожидают, что консультанты будут разбираться в цифровых технологиях. Проекты должны будут включать в себя искусственный интеллект и аналитику, чтобы действительно вывести бизнес клиента на новый уровень [2].

5. Непонимание клиентом полезности консалтинговых фирм. В развивающихся странах многие бизнесмены и менеджеры не понимают, зачем обращаться к консультанту, который не работает в их организации, а значит, не может помочь решить какие-либо проблемы. Это приводит к тому, что клиенты с настороженностью относятся к консультанту, а иногда вообще избегают таких контактов.

В предстоящий период преобразований консалтинговые фирмы должны осознать необходимость принятия изменений, переходя от проверенных временем бизнес-моделей к тем, которые используют мощь цифровых технологий. Кроме того, они должны сотрудничать с соответствующими заинтересованными сторонами. Это позволит им не только добиться лучших результатов для своих клиентов, но и стать партнером, которому их клиенты могут доверять, чтобы наладить долгосрочные отношения, несмотря на все трудности.

Также к способам решения проблем, возникающих в консалтинговом секторе, можно отнести формирование единой нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность консультантов, выработку единых профессиональных стандартов и этических норм консалтинговой деятельности, создание образовательной системы, формирующей профессиональные кадры для консалтинга, а также системы сертификации и оценки компетенции консультантов [1]. Кроме того, проблему непонимания клиентом полезности консалтинговых фирм можно решить с помощью организации ассоциаций консультантов или институтов управления, которые позволят встретиться с бизнесменами и объяснить им природу и преимущества консультирования.

Несмотря на существующие проблемы, индустрия консалтинга остается востребованной во всем мире и продолжает развиваться. Постоянно возникающие проблемы на пути деятельности консалтинговых компаний побуждают их находить новые рыночные ниши, способствуют развитию и разработке новых моделей ведения бизнеса в условиях непре-

рывного технологического развития.

### Источники и литература

- 1) Салтыков В.А. Совершенствование организации управленческого консалтинга: монография / В.А. Салтыков. – Саарбрюккен: LAPLAMBERTAcademicPublishing, 2013. – 108 с.
- 2) ConsultingIndustry: TrendsandChallenges [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.acuitykp.com/blog/consulting-industry-trends-and-challenges/> (дата обращения: 11.01.2020)
- 3) DeltekReport: InsighttoAction [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://info.deltek.com/future-of-professional-services-2018> (дата обращения: 11.01.2020)
- 4) Major Challenges Facing the Consulting Industry [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://blog.qemploy.com/major-challenges-facing-the-consulting-industry/> (дата обращения: 10.01.2020)