**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ**

**КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ОШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Диссертационный совет К.08.12.024

На правах рукописи

УДК 338.24 (575.2) (043.3)

**Султанова Анарахан Адамалиевна**

**Проблемы развития консалтинговых услуг в условиях рыночной экономики Кыргызской Республики**

08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством

(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами)

**АВТОРЕФЕРАТ**

**диссертации на соискание ученой степени**

**кандидата экономических наук**

**Ош – 2014**

Диссертационная работа выполнена на кафедре «Экономика и бизнес» Ошского технологического университета им. М.М. Адышева.

**Научный руководитель:** доктор экономических наук, профессор

**Тургунбаев Жусупжан Тургунбаевич**

**Официальные оппоненты:** доктор экономических наук, профессор

**Зулпукаров Аманкул Зулпукарович**

кандидат экономических наук, доцент

**Субанов Турсун Тажибаевич**

**Ведущая организация:** Бишкекский гуманитарный университет

им.К. Карасаева, кафедра «Экономические программы и управления», адрес:

720028, г. Бишкек, 7 микрорайон,

ул. Жукеева-Пудовкина, 34.

Защита диссертации состоится «11» ноября 2014 г. в 14-00 часов на заседании диссертационного совета К.08.12.024 по защите диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук при Ошском государственном университете, по адресу: 723500, Кыргызская Республика, г. Ош, проспект А. Масалиева, 80.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Ошского государственного университета по адресу: 723500, г. Ош, ул. Ленина, 331.

Автореферат разослан «\_\_\_\_» октября 2014 г.



Ученый секретарь

диссертационного совета К.08.12.024,

кандидат экономических наук, доцент **КулуеваЧ.Р.**

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ**

**Актуальность темы исследования**. Расширение пространства бизнеса выявляет жесткую необходимость внедрения современных видов технологий и методов менеджмента. В этих условиях, чтобы сохранить своей жизнеспособности предприятия должны постоянно перестраиваться, применять новые технологии, что требует немалых усилий, знаний и умений, которые, в наше время, являются основным источником конкурентного преимущества. Усложнение экономических процессов, на современном этапе модернизации, вызвало необходимость передачи в товарной форме знаний, опыта и методов управленческого труда в самостоятельную сферу экономических отношений, что, в свою очередь, способствовало образованию национальных и международных рынков консалтинговых услуг.

Сфера услуг является быстро развивающимся сектором современной экономики, поэтому и рынок консалтинга потребовал сначала создания, а потом и расширения сферы профессиональных услуг. В настоящее время увеличился спрос на услуги по разработке интегрированных систем управления, внедрению новых финансовых технологий, оценке бизнеса, маркетинговые исследования.

Взаимодействие хозяйственных механизмов, соответствующих современному развитию рынка услуг, а так же насыщение традиционных рынков товаров требует поиска новых подходов к потребителю. В связи с этим роль профессионального консалтинга становится весьма актуальной.

Несмотря на то, что рынок консалтинговых услуг развивается, он все же, в настоящее время остаётся малоизученным.

Среди причин, ограничивающих развитие консалтинговых услуг, является отсутствие законодательной и научно-теоретической базы, практических разработок для развития деятельности консалтинговых фирм на рынке услуг. В связи с этим важное значение приобретает изучения специфики и направлений консалтинговых услуг, выработка комплексных решений в развитии консалтинга.

Рынок консалтинга для Кыргызской Республики относительно молодая отрасль. На сегодня в республике практически нет статистических данных о рынке консалтинга. Консалтинговые услуги отдельно не рассматриваются в Национальном статистическом комитете КР. Консалтинговые компании являются очень закрытыми, поэтому ощущается недостаток информации о количестве и типе клиентов, оборотах компаний, численности штата.

Отсутствие этой информации не позволяет потребителям ориентироваться при выборе консультанта, а консалтинговым компаниям не удается анализировать свой рынок и возможности конкурентов. Все это приводит к сложностям определения динамики рынка.

Специальные, многоаспектные труды, посвященные теории и практики предоставления консалтинговых услуг в Кыргызской Республике, практически отсутствуют.

Таким образом, значимость и актуальность проблемы, а также недостаточная степень ее изученности в рыночных условиях экономики, определили выбор темы диссертационного исследования, его структуру и содержание.

**Связь темы диссертации с основными научно-исследовательскими работами.** Диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научно-исследовательских работ Ошского технологического университета, а также в рамках Национальной стратегии устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 годы, утвержденной Указом Президента Кыргызской Республики от 21 января 2013 года.

**Цель исследования** состоит в определении роли и места консалтинговых услуг в развитии экономики, в обогащении теоретических основ формирования консалтинговых услуг, а так же в определении путей улучшения консалтинговых услуг в Кыргызской Республике.

Достижение указанной цели исследования потребовало решения следующих **задач:**

- изучить и определить место консалтинга в развитии рыночных отношений;

- охарактеризовать вопросы классификации консалтинговых услуг в развитии современной экономики;

- раскрыть механизмы отношений консультанта и клиента-заказчика;

- проанализировать современное состояние консалтинговых услуг в целях выявления резервов эффективности их предоставления для повышения уровня экономики страны;

- наметить перспективы развития консалтинговых услуг в сфере управления человеческими ресурсами;

- рекомендовать пути совершенствования государственного регулирования консалтинговой деятельности в Кыргызской Республике;

- разработать концептуальные подходы к определению экономической эффективности консалтинговых услуг.

**Научная новизна диссертационного исследования** заключается в следующем:

- на основе изучения научных трудов предшественников внесены уточнения в определении место консалтинга в сфере современных рыночных услуг;

- внесены изменения в классификацию консалтинговых услуг применительно для экономики Кыргызстана;

- уточнены механизмы отношений консультанта и клиента-заказчика;

- на основе анализа современного состояния консалтинговых услуг выявлены резервы повышения эффективности их для экономики и предпринимательской деятельности;

- определены основные направления развития консалтинговых услуг в сфере управления человеческими ресурсами;

- рекомендованы некоторые направления совершенствования государственного регулирования консалтинговой деятельности в Кыргызской Республике;

- выработаны концептуальные подходы к определению экономической эффективности консалтинговых услуг.

**Практическая значимость** диссертационного исследования. Содержащиеся в диссертации научно-теоретические выводы, положения и заключения, в известной мере, способствуют обогащению экономической науки и будут полезны при решении вопросов управленческой и предпринимательской деятельности. Кроме того, значимость разработки на практике обосновывается также тем, что является одним из первых исследований в республике.

**Экономическая значимость результатов исследования** заключается в том, что полученные результаты исследования будут способствовать повышению эффективности рыночной экономики Кыргызстана на основе развития рынка консалтинговых услуг.

**Основные положения диссертации, выносимые на защиту:**

- раскрыта сущность консалтинговых услуг как вид интеллектуальной деятельности, в процессе использования дает объективные и независимые консультации, которые способствуют повышению экономической эффективности использования производственных ресурсов;

- обоснована экономическая природа консалтинговых услуг, которая способствует созданию гибкого рыночного механизма, то есть предложение способно оперативно реагировать на изменения спроса;

- доказано, что консалтинговые услуги способствуют, во-первых, развитию рыночного образа мышления у потребителей, осознающих необходимость привлечения консультантов как фактора реализации их экономических интересов, во-вторых - формированию предложения консалтинговых услуг, с учетом новых современных направлений экономического развития;

- обоснованы взаимосвязь и взаимообусловленность развития рынка консалтинговых услуг и динамизма общественных потребностей;

- определены основные функции рынка консалтинговых услуг;

- определены основные приоритеты развития сферы консалтинговых услуг в Кыргызской Республике.

**Личный вклад соискателя.** Автором изучены, обобщены и систематизированы теоретические понятия консалтинговых услуг, определены значение и роль консалтинговых услуг в развитии экономики Кыргызской Республики. Изучены и предложены конкретные пути развития консалтинговых услуг с целью достижения экономических результатов в практической деятельности хозяйствующих субъектов.

**Апробация результатов исследования**. Основные проблемы предмета исследования докладывались и обсуждались на межвузовских конференциях: «Иссык-Кульский форум бухгалтеров и аудиторов стран Центральной Азии» г. Чолпон-Ата, 2013; «Гуманитарные аспекты вхождения в новую систему высшего образования» КНУ им. Ж. Баласагына г. Бишкек-2013; «Иссык-Кульский форум бухгалтеров и аудиторов стран Центральной Азии» г. Чолпон-Ата, 2014.

**Полнота отражения результатов диссертации в публикациях.** Сформулированные в диссертации выводы, предложения, рекомендации нашли свое отражение в 10 опубликованных статьях по теме исследования общим объемом 5,4 п.л.

**Структура и объем диссертации** соответствуют целям, задачам, результатам и логике исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка. Объем работы составляет страниц 171, включая 21 таблицы и рисунков 9.

**ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во **введении** обоснована актуальность темы диссертационного исследования. Определены предмет и объект исследования, раскрыты научная новизна и практическая значимость проведенного исследования.

В первой главе «**Теоретические основы формирования рынка консалтинговых услуг»** рассмотреноместо консалтинга в сфере современных рыночных услуг; классификация консалтинговых услуг в рыночных условиях; механизм отношений консультанта и клиента-заказчика.

В рыночных условиях результаты и затраты труда работников сферы услуг имеют стоимостную форму и становятся общественно измеримыми. Основными факторами, влияющих на рост услуг являются:

- научно - технический прогресс и усложнение в связи с этим производства;

- насыщение рынка традиционными товарами, усиление конкуренции между участниками рынка;

- рост благосостояния населения.

Рассмотренные выше обстоятельства объективно сформировали потребность в консультационных услугах по управлению и ведению бизнеса. В современных реалиях, данная потребность увеличивается в свете глобализации и интеграции экономики, в условиях развития высоких технологий и всемерной экономии средств.

Особенность консалтинга позволяет классифицировать его по определенным признакам. В частности, следует отметить коммерческий характер предоставления консалтинговых услуг, товарный характер производимых услуг, их способность быть предметом купли-продажи.

Спрос и предложение на консалтинговые услуги, и их взаимодействие регулируются рыночными механизмами, в чем и состоит сходство консалтинговых услуг с товарным проявлением на рынке. Другими словами, консалтинговые услуги есть не что иное, как товар,который имеет стоимость, продается и покупается.

По своему содержанию, консалтинг призван решать нестандартные задачи, возникающие перед компанией, бизнес-структурой для достижения определенных целей.

История зарождения консалтинговых услуг начинается с промышленной революции, когда начали появляться первые фабрики. Дальнейшее развитие проходит в несколько этапов:

1 этап – 1900-1970 годы. В этот период промышленное производство развивалось равномерно и стабильно. Научно-технический прогресс набирал обороты, а рынки были достаточно устойчивы и стабильны.

2 этап – 1971-1990 годы. В этот период происходит быстрое внедрение достижений науки и техники в производство, обострения рыночной конкуренции и дестабилизации рынков. Появляются новые понятия в управлении: стратегия, стратегическое планирование, стратегические структуры управления.

3 этап – 1991 год - по настоящее время. В период глобализации экономики, интенсивного внедрения новых технологий, усиления информационных составляющих развития науки и техники происходит тотальная компьютеризация производственных и управленческих процессов. Постепенно стираются грани национальных местных рынков.

Возрастающая роль консалтинговых услуг в условиях глобализации и интеграции экономики обусловливается, также, динамикой социально-экономических изменений, как в масштабе отдельных государств, так и в мировой экономике, усилением конкурентной среды и развитием новых рынков.

Состояние консалтинговых услуг во многом зависит, также, от уровня экономики, производственных сил и производственных отношений в тот или иной исторический период. Например, в Кыргызской Республике произошедшие политические и экономические изменения, связанные с приобретением независимости в начале 90-х годов, принесли ряд существенных проблем, связанных с отсутствием опыта работы предприятий в условиях рыночной экономики и знаний в области оценки и управления рыночными процессами. В такой ситуации оказалась необходимой помощь квалифицированного консультанта или консалтинговых фирм. Следовательно, одновременно с развитием рыночных отношений в Кыргызстане, стало расти предложение услуг по консалтингу.

Следует выделить характерные признаки классификации консалтинговых услуг для того, чтобы умело использовать их в зависимости от потребности и целесообразности, в пространстве и во времени, а также по отношению к конкретным пользователям. В частности, можно выделить общие черты и специфические черты, относящиеся только для консалтинговых услуг.

Общими чертами услугявляются:

1. Неосязаемость услуг(нет цвета, запаха) – неопределенность при покупке услуги, т.е. невозможно её продемонстрировать, увидеть до получения результатов консультирования; затруднен процесс ценообразования (сложно объяснить клиентам, за что они платят деньги).

2. Неотделимость от источника, т.е. консультант является составной частью услуги.

3. Непостоянство качества. Разные консультанты могут оказать однотипные услуги, но они различаются по своему качеству. Качество услуг зависит от профессионализма, опыта консультантов, их знаний, мотивации.

4. Не сохраняемость (неспособность к хранению).Услуги невозможно хранить, так как в зависимости от ситуации они меняются.

Специфические черты консалтинговых услуг:

1. Профессиональность потребителей консалтинговых услуг. Высший менеджмент компании является профессиональным потребителем консалтинга, поэтому предлагать ему консалтинговые услуги должны только самые профессиональные консультанты, знающие все о данной услуге.

2. Ограниченное число потребителей услуг. Не все компании пользуются услугами консалтинговых компаний. Обычно пользуются те компании, которые находятся в стадии роста или развития.

3. Тесная связь консультанта и клиента услуг и другие.

Тем не менее, в настоящее время нет строго установленных признаков классификации консалтинговых услуг. Поэтому, в первом приближении, консультации можно разделить на такие виды, как: внешние и внутренние, коммерческие и некоммерческие, узкие специалисты и универсалы, по сферам деятельности и другие.

Учитывая особую актуальность консалтинга для практики, можно выделить следующие современные виды консультаций, которые, на наш взгляд, имеют приоритетное значение для развития экономики Кыргызской Республики (табл. 1.1).

Таблица 1.1 - Виды консалтинга, используемые в Кыргызстане

|  |  |
| --- | --- |
| Услуги консалтинга | Основные задачи консультанта |
| Управленческий  консалтинг | Оценка состояния компании, определение цели и задачи компании, разработка стратегии развития компании, стратегическое планирование, оптимизация бизнес процессов |
| Финансовый консалтинг | Разработка финансовой стратегии, повышение эффективности деятельности предприятий, поиск источников финансирования, оптимизация финансовой деятельности, управление капиталом, консультация в области налогообложения, бухучета и отчетностей |
| Кадровый консалтинг  аутсорсинг  коучинг | Повышение производительности труда, повышение квалификации работников, поиск и трудоустройство различных специалистов для различных сфер деятельности.  Снижение расходов на административный персонал компании  Индивидуальное консультирование руководителей. |
| IT-консалтинг | Оказание консалтинговых услуг в области автоматизации бизнес-процессов и автоматизированных систем управления, применения компьютеров в бухучете и других участках деятельности компании. Помощь в обеспечении информацией и сокращении разрывов между техническим персоналом и конечным пользователем компьютерных программ, разработка системы управления базами данных, средствами связи, обработки данных, подбор персонала по ИТ и переподготовка кадров. |
| Маркетинговый консалтинг | Повышение продаж, увеличение спроса за счет выхода на новые рынки, исследование рынка, разработка новой продукции, рекламы, производственных инноваций, принятие решений в области сбыта и ценообразования |
| Юридический консалтинг | Правовая помощь и консультационное обеспечение, разработка стратегии развития компании в соответствии с законодательством Кыргызской Республики |
| Производственный консалтинг | Выбор технологии производственного процесса, планирование производства, контроль качества продукции, анализ издержек производства, поиск оптимальных путей для достижения целей |
| Инвестиционный консалтинг | консультация по инвестициям, разработка бизнес-планов, ТЭО, лизинг, анализ и мониторинг инвестиционных проектов |
| Стратегический консалтинг | Определение стратегической цели компании, стратегический план компании. Стратегическое планирование |
| Специальный консалтинг | Экологический консалтинг, консалтинг по управлению электроэнергетикой, инженерный консалтинг и другие |

Источник: составлено автором на основе анализа современных тенденций консалтинговых услуг, применительно для Кыргызской Республики

В раскрытии «Теоретических основ формирования рынка консалтинговых услуг» особое значение имеет раскрытие механизма отношений консультанта и клиента-заказчика, которые строятся на определённых принципах.

Можно выделить следующие принципы консалтинговых услуг:

- компетентность;

- безупречность;

- соблюдение этических норм;

- отстаивание интересы клиента;

- партнерские взаимоотношения;

- привлечение персонала компании в соисполнители консалтинга;

- научность, конкретность и объективность рекомендаций, эффективность.

Кроме того, в отношениях между консультантами и клиентами имеет значение профессионализм, опыт, отзывы заказчиков, соотношение цены и качества, сроки.

Необходимо выделить и методы консультирования в партнерских взаимоотношениях. Они сводятся, в основном, к трем группам: экспертное, обучающее и процессное.

При экспертном консультированиизаказчик формулирует некую проблему, консультант изучает эту проблему и предлагает пути ее решения. При этом, внедрение предложений и рекомендаций остается за клиентом.

Что касается обучающего консалтинга, то он сводится к проведению лекций и тренингов для повышения уровня компетенции сотрудников клиентов.

Процессное консультирование основано на тесном взаимодействии клиента и консультанта на всех этапах работы – от формулирования проблемы, до внедрения совместно разработанных решений, путём создания рабочей группы. При этом проводится обучение и передача опыта от консультанта к заказчику, чтобы после ухода консультанта специалисты компании сами могли решать проблему.

Как показывает опыт, эффективная организация консалтинговой деятельности сопровождается созданием условий на совместное разрешение проблемы, где навыки консультанта скомбинированы со знанием клиента специфики и особенностей своей организации. Клиент вместе с консультантом активно вовлекается в постановку целей, сбор данных, анализ и разрешение проблемы, разделяя ответственность с консультантом за успех или провал проекта.

Вторая глава **«Современное состояние рынка консалтинговых услуг в Кыргызской Республике»** посвящена анализу динамики развития консалтинговых услуг в Кыргызской Республике и влиянию отдельных факторов на консалтинговые услуги.

Следует отметить, что рынок консалтинговых услуг в Кыргызской Республике развивается динамично, но, вместе с тем, пока рано говорить, что эти услуги становятся неотъемлемой частью развития бизнес-структур.

Основанием такого утверждения служит то, что рынок консалтинговых услуг не находит пока своего места среди предпринимателей реального сектора экономики.

Становление консалтингового бизнеса в Кыргызстане можно разделить на три этапа:

На первом этапе – с начала обретения независимости Республики до середины 90-х годов прошлого столетия – консалтинговый бизнес в Кыргызстане был в зачаточном состоянии.

На втором этапе – в 1995-2001 гг. – на рынке Кыргызстана появился ряд компаний, которые стали позиционировать себя как консалтинговые компании и предоставлять различные консалтинговые услуги, в основном, в области социальных и маркетинговых исследований, в проведении различных тренингов, как для бизнеса, так и для других секторов экономики. На этом этапе развития клиентами консалтинговых компаний были международные донорские организации, предоставляющие помощь Кыргызстану для развития малого и среднего бизнеса, НПО и ряд других общественных организаций. Консалтинговые компании, предоставляя услуги, одновременно сами учились «тонкостям» этого бизнеса.

Третий этап – с 2002 года по настоящее время консалтинговые услуги распространились почти во все сферы экономической деятельности и стали более зрелыми по содержанию и направлению оказания услуг.

Наше исследование показало, что, в основном, развитие консалтинговых услуг зависит от потребности в них со стороны заказчиков бизнес структур, предприятий и других хозяйствующих субъектов. В этой связи, основной проблемой консалтинговых услуг консультанты видят в слабости и малоемкости рынка. Следует отметить, что консалтинговые услуги в республике в основном оказываются со стороны доноров (60%), местных компаний (20%) и транснациональных компаний (20%).

В этой связи, определенный интерес представляет сфера деятельности, где востребованы консалтинговые услуги. Это, прежде всего, организации малого и среднего бизнеса обрабатывающей промышленности, торговли и строительства. При этом, консалтинговые услуги охватывают такие виды как маркетинг и продвижение товаров, маркетинговые исследования; поиск партнеров по бизнесу; вопросы организации бизнеса; разработка маркетинговой стратегии; усовершенствование систем контроля и учета.

Что касается содержательной стороны консалтинговых услуг, то они выглядит следующим образом. В 2012 году число консалтинговых фирм, по сравнению с 2009 годом, увеличилось на 26,1%, причем, около 40% от общего числа консалтинговых организаций, оказывают консультативные услуги в секторах по разработке и проведению корпоративных тренингов, маркетинга, юридических и сельскохозяйственных организаций.

В настоящее время, подавляющее большинство консалтинговых организаций расположено в г. Бишкек (88,6%) и в Ошской области (9,1%); незначительное количество в Иссык-Кульской области и других регионах республики. Ниже, в таблице 2.1, приводится распределение консалтинговых служб по видам оказываемых услуг.

Таблица 2.1-Объем оказанных консалтинговых услуг по видам за 2012 г., в %

|  |  |
| --- | --- |
| Объем оказанных услуг, всего | 100 |
| в том числе по видам: |  |
| консультации по разработке и проведению корпоративных тренингов и семинаров | 12 |
| маркетинговый консалтинг | 11 |
| юридические консультации | 10 |
| сельскохозяйственные консультации | 8 |
| стратегическое и бизнес планирование | 7 |
| аудит, бухгалтерские услуги и налогообложение | 6 |
| инвестиционное проектирование | 6 |
| информационный консалтинг | 6 |
| прочие | 34 |

Источник: составлен автором на основе данных отчета БАС ЕБРР за 2012 год.

Результат исследования показывает, что рынок консалтинга развивается узконаправленно, в основном по ИКT, юридическим и финансовым направлениям консалтинга. Эти три вида консалтинга занимают свыше 70% рынка (в денежном выражении). Именно в этих сферах идет дальнейший рост количества фирм-консультантов.

В 2012 году доходы консалтинговых фирм по ИКТ консалтингу (включая консалтинг по программному обеспечению и базам данных) составил 603 млн. сомов, против 348 млн. сомов в 2009 году, т.е. увеличился в 1,7 раза, по юридическому консалтингу, соответственно, 513 млн. сомов против 360 млн, или в 1,4 раза, а по финансовому консалтингу – сократился в 1,2 раза и составил 129млн. сомов, против 149 млн. сомов в 2009г.

Анализируя состояние консалтинговых услуг можно прийти к выводу о том, что за последние десять лет они выросли более, чем в 5 раз (рис. 2.1).

*млн.сомов*

Источник: составлен автором на основе данных ИКМ при финансовой поддержке БАС ЕБРР за 2012 год.

Рис. 2.1. Динамика объема рынка консалтинговых услуг в 2002-2012 гг.

Необходимо остановиться и на характере оказания консалтинговых услуг в республике. В настоящее время можно выделить две тенденции развития бизнеса- услуг в Кыргызской Республике.

Первая – переход от разовых и достаточно узких исследований и тренингов к комплексным проектам, охватывающим одну, или несколько взаимосвязанных ключевых проблем, стоящих перед заказчиком.

Вторая – рост требований к качеству консалтинга, а значит – и к профессионализму консультантов, что влечет за собой необходимость специализации, как отдельных специалистов, так и консалтинговых фирм в целом.

В связи с этим, перед консалтинговыми фирмами встают, на первый взгляд, две взаимоисключающие задачи.

С одной стороны, именно комплексные проекты, включающие в себя несколько видов консалтинга, становятся основным направлением деятельности консультантов, и консалтинговая фирма должна быть в состоянии охватить их целиком. С другой - лишь специализация фирмы, на одном, или нескольких смежных видах консалтинга, может обеспечить высокий профессиональный уровень выполняемых работ.

Учитывая специфические особенности консалтинговых услуг в сфере бизнеса, следует выделить некоторые характерные черты консультаций оказываемых иностранными компаниями и местными консультантами (табл. 2.2).

Таблица 2.2 - Характерное отличие иностранных и кыргызских компаний

|  |  |
| --- | --- |
| **Преимущества иностранных компаний** | **Недостатки иностранных компаний** |
| 1. Отлаженность технологии в управлении проектами  2. Большая база знаний, глобальный опыт 3. Широкий спектр услуг 4. Наличие методик и практического опыта  5. Доверие международному опыту в большей степени, чем отечественному | 1. Слабая ориентация на специфичность клиента  2. Низкая гибкость в отношениях с клиентами  3. Высокий уровень цен |
| **Преимущества кыргызских компаний** | **Недостатки кыргызских компаний** |
| 1. Более глубокое знание специфики местного рынка и национального менталитета  2. Узкая специализация и отсюда практическая направленность консалтинга  3. Большая гибкость в отношениях с клиентами  4. Более низкий уровень цен | 1. Недостаточная технология в управлении проектами  2. Недостаток международного опыта и знаний в области управления 3. Слабое развитие бизнес-структур 4.Слабая узнаваемость бренда 5.Стремление к росту объёма заказов в ущерб качеству услуг |

Источник: составлено автором на основе анализа характеристик консультаций.

Как видно из приведенной таблицы обе стороны имеют преимущества и недостатки. В частности, можно отметить отлаженность технологии управления проектами со стороны иностранных консультантов. В то же время для местных потребителей, зачастую остаются непонятными некоторые положения иностранных консультаций. Местные консультанты отличаются знанием специфики местного рынка и менталитета населения, однако, они не придают значения технологии управления проектами, основанного на международном опыте.

Еще одна характеристика консалтинга – это тесная связь с научно-техническим прогрессом. В настоящее время исследователи, характеризуя консультирование как метод совершенствования и реализации нововведений в сфере экономики и бизнеса, главное внимание уделяют механизму инноваций, которые рассматриваются ими, как метод интеграции науки и производства, обеспечивающий передачу накопленных научных знаний и передового практического опыта. Поэтому, неслучайно, в Национальной стратегии устойчивого развития Кыргызской Республики на 2013-2017 годы определено, что «Одним из основных ресурсов устойчивого экономического роста является обеспечение трансформации научно-исследовательского потенциала страны, которое должно содействовать технологической модернизации экономики и повышению ее конкурентоспособности». Исходя из этого, на 2013-2017 гг. была поставлена цель - создание эффективной системы интеллектуальной собственности и инновационной деятельности для повышения конкурентоспособности национальной экономики. Это позволит наилучшим образом распорядиться имеющимися человеческими, природными, материальными и финансовыми ресурсами, существенно сократить бедность.

Проведенный анализ консалтинговых услуг показывает, что не только в различных сферах экономической деятельности, но и в различных фирмах, наибольший удельный вес составляет ИКТ, осуществляемый с помощью компьютерного сервиза. Рассмотрим затраты на развитие и использование информационных технологий по видам деятельности в табл.2.3.

Таблица 2.3 - Затраты на развитие и использование информационных технологий по видам деятельности, за 2008-2012 годы *млн.сом*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды деятельности | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| Сельское хозяйство | 13,6 | 20,2 | 10,6 | 32,4 | 42,3 |
| Обрабатывающая промышленность | 74,6 | 120,6 | 149,5 | 164,6 | 192,3 |
| Строительство | 13,3 | 16,7 | 46,4 | 38,4 | 39,8 |
| Транспорт и связь | 906,4 | 550,8 | 957,4 | 1086,1 | 1431,7 |
| Финансовая деятельность | 261,6 | 392,8 | 726,1 | 674,1 | 1178,3 |
| Исследование и разработки | 15,0 | 11,3 | 15,1 | 31,2 | 30,9 |
| Государственное управление | 363,5 | 424,5 | 415,8 | 672,7 | 412,6 |
| Образование | 134,2 | 419,5 | 224,5 | 239,3 | 287,5 |
| Здравоохранение и предоставлен. социальных услуг | 40,1 | 47,2 | 70,6 | 75,1 | 99,8 |
| Прочие | 44,8 | 46,8 | 75,5 | 94,8 | 101,7 |

Источник: составлен автором по данным Нацстаткома, Информационно-коммуникационные технологии, 2008-2012гг

Расходы на развитие ИКТ в 2012 г. в среднем на одно обследуемое предприятие составили 508,9 тыс.сомов, в г.Бишкек- 780,5 тыс.сом, в г.Ош -191,2 тыс.сом. Наибольшая доля наличия компьютерного сервиса сосредоточена в финансовой деятельности и организациях государственного управления, наименьшая - в аграрном секторе, в сфере исследования и разработках.

Определенный интерес представляет анализ динамики показателей компьютерного сервиза (табл.2.4).

Таблица 2.4 - Развитие компьютерного сервиза за период 2008-2012гг. (*единиц*)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды компьютерного сервиза | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| Локальные вычислительные сети | 3362 | 4453 | 4864 | 4267 | 5734 |
| Специальные программные средства | 6412 | 7767 | 9286 | 9038 | 10282 |
| Электронная почта | 24325 | 28842 | 33607 | 43420 | 42298 |
| Точки доступа в сеть Интернет | 7659 | 11030 | 13939 | 15345 | 16756 |
| в том числе по ADSL, выделенным линиям | 1841 | 2977 | 3066 | 3977 | 3893 |
| Собственные WEB-сайты | 899 | 1244 | 1910 | 1331 | 1616 |
| WEB-сайты на кыргызском языке | 108 | 105 | 143 | 172 | 224 |
| Предприятия, входящие в Государственную Компьютерную Сеть | 105 | 111 | 118 | 122 | 125 |

Источник: составлен автором по данным Нацстаткома, Информационно-коммуникационные технологии, 2008-2012гг

В 2012г. на предприятиях и в организациях использовалось более 13 тысяч лицензионных программных средств. Анализ данных показывает, что в 2012 году число хозяйствующих субъектов, использующих средства ИКТ в городских поселениях, составило 76,5%, в то время как в сельской местности- 23,5%, т.е. более, чем в 3 раза меньше.

Вслед за оказанием компьютерных услуг большую долю занимают финансовые услуги, что, в свою очередь, порождает необходимость оказания консалтинговых услуг физическим и юридическим лицам по данной проблеме. Например, ОАО «Оптима Банк» совместно с консалтинговой компанией Developing Markets Associates (DMA) при поддержке ЕББР реализовали проект по обучению финансовой грамотности клиентов банка. Проект был направлен на установление отношений между банками и получателями денежных переводов. Девятнадцать финансовых консультантов работали в пяти банках, включая ОАО "Оптима Банк". В частности, результат проведенного проекта более 14 000 клиентов, получающих денежные переводы этих банков, прослушали финансовые консультации, и в результате чего было открыто более 1 200 счетов. По данным банков-участников, сумма депозитов составила, в общей сложности, 1,2 млн. долларов США (в среднем размер депозита составил примерно 990 долларов США). Кроме того, 28 процентов участников сказали, что они планируют открыть счет в банке в ближайшем будущем, и около 74 процентов указали, что они будут использовать методы, которым их обучили, чтобы начать делать сбережения или увеличить уже имеющиеся сбережения.

Особого внимания заслуживает анализ сельской консультационной службы (СКС), цель которой состоит в предоставлении высококачественных знаний (обучение и консультирование), содействие и услуги по установлению связей между фермерами и другими мелкими предприятиями, занятыми сельскохозяйственной деятельностью, внесение вклада в улучшение жизнеобеспечения сельских жителей и способствование экономическому росту сельской местности Кыргызской Республики. Поскольку, зачастую, наличие только знаний и связей недостаточно для ведения прибыльного и успешного сельского бизнеса, СКСвыборочно предлагает дополнительные услуги через ассоциированные (взаимодействующие) предприятия. В услуги таких предприятий входит снабжение семенами с/х культур и породами животных, удобрениями, ветеринарными препаратами, кредитом, оборудованием и техникой, а также маркетинг фермерских продукций в свежем и переработанном виде. Такие ассоциированные предприятия будут содействовать финансовой устойчивости СКС.

Основные достижения СКС: охват свыше 70% всех Айыл Округов в стране и свыше 50% всех сёл; обучалось, в среднем, 55000 человек каждый год -всего за 10 лет прошли обучение около 560000 человек; свыше 600 000 сельского населения принимали участие в обучениях, проводимых СКС; около 100 000 фермерских хозяйств воспользовались услугами СКС (приблизительно 30% всех хозяйств); 20% фермерских хозяйств (около 60 000) были постоянными клиентами СКС (т.e. принимали участие хотя бы в 2 мероприятиях); в результате услуг СКС, клиенты СКС в среднем могли повысить свой урожай и прибыль, примерно, на 25 и выше 100%.

В условиях рыночной экономики Сельская консультативная служба, со своими структурами на местах, должна продолжать оказывать полноценную помощь сельским предпринимателям в решении всех вопросов развития малого и среднего бизнеса на селе, в распространении знаний среди руководителей хозяйствующих субъектов в области маркетинга, менеджмента, технического и финансового анализа своей деятельности.

Следующей сферой, нуждающейся в консалтинговых услугах, является горнодобывающая отрасль. Значимость консалтинговых услуг в этой отрасли определяется возросшим интересом отечественных и зарубежных специалистов к добыче полезных ископаемых. В качестве примера служит подписанный контракт Британской международной инженерно-консалтинговой фирмой (WYGI) с Европейским банком реконструкции и развития (ЕБРР), на 720,0 тыс.евро на консалтинговые услуги в горнодобывающей отрасли КР. Проект организует консультации для заинтересованных сторон, работающих в горнодобывающем секторе Кыргызстана, и окажет им поддержку при разработке современного законодательства и технологических регламентов, которые будут смоделированы на основе передового опыта разных стран мира.

Специфика консалтинговых услуг такова, что они сами нуждаются в постоянной подпитке с точки зрения обогащения теории внедрения новых технологий, в разработке эффективных проектов, организации производства и менеджмента. Поэтому, целесообразным представляется анализ факторов влияющих на состояние консалтинговых услуг.

Применительно к Кыргызской Республике наиболее важными факторами, влияющими на состояние консалтинговых услуг, являются:

- законодательно-правовая база;

- природно-географические факторы;

- экономические факторы;

- политические факторы;

- социальные факторы;

- технологические факторы.

К сожалению, законодательно-правовая база по консалтинговой деятельности в Кыргызстане отсутствует.

Природные факторы связаны с географическим положением, климатическими условиями, запасами природных ресурсов, экологической обстановкой, и оказывают существенное влияние на деятельность хозяйствующих субъектов - потребителей услуг консалтинговой деятельности. Так, уменьшение запасов природных ресурсов вызывает необходимость их вторичного использования, разработки ресурсосберегающих технологий, заменителей сырья, традиционных материалов и видов энергии. По экспертным оценкам, свыше 75 % территории страны подвержены повышенному риску экологической дестабилизации.

Кроме того, для нашей республики на развитие консалтинговых услуг, как показал опыт, оказывают влияния, как социально-экономическое положение населения, так и политические ситуации, происходящие в определенный период времени. Так называемые «народные революции» (24 марта 2005 года и 7 апреля 2010 года) приведшие к смене режима и власти, способствовали и развитию консалтинговых услуг в соответствии с современными тенденциями общественного развития и международного опыта. Что касается социального положения населения, то оно, к сожалению, в Кыргызстане по-прежнему характеризуются низким уровнем. Это, в свою очередь, требует от консалтинговых компаний акцентировать внимание на необходимость роста экономики и улучшения социального положения населения.

В ходе исследования нами установлено ряд проблем, касающихся самой консалтинговой сферы. В частности наблюдается нехватка квалифицированных специалистов, способных своевременно и профессионально оказать консалтинговые услуги. Кроме того, отсутствует профессиональная подготовка консультантов, закрытость рынка консалтинга, недостоверность предоставляемой многими компаниями информации об объемах деятельности, недостаточность опыта в реализации проектов для клиентуры.

Проблемы предприятий-потребителей консалтинговых услуг: низкая осведомленность о сущности консалтинга, боязнь предоставлять полную внутреннюю информацию о компании, низкий уровень платежеспособности предприятий и психологическая неготовность платить за консалтинг.

В третьей главе «**Пути улучшения консалтинговых услуг в Кыргызской Республике»** рассматриваются перспективы развития консалтинговых услуг в сфере управления человеческими ресурсами; совершенствование государственного регулирования консалтинговой деятельности в Кыргызской Республике; концептуальные подходы к определению экономической эффективности консалтинговых услуг.

Современное производство и другие сферы экономической деятельности характеризуются высокой степенью изменчивости и гибкости, поскольку, под влиянием рыночных отношений, интенсивно меняются способы производства, методы организации производства и экономической деятельности, технология.

В свете поставленных выше задач, важнейшая роль принадлежит мобилизации человеческих ресурсов в управлении производственными, технологическими, экономическими и социальными процессами. Только человек может изменить и добиться желаемого результата. В этой связи, особую миссию выполняют консалтинговые компании в различных сферах деятельности человека.

Применительно к Кыргызской Республике, следует отметить, что невысокий уровень экономического и социального развития являющиеся базой общественного развития, в свою очередь, отчасти, вызвано недостаточностью использования потенциала человеческих ресурсов в области управления производством и бизнесом. Поэтому, при определении эффективности производства, в частности, в вопросах вложения средств, предпочтение, нередко, отдается вложению в человеческий капитал.

В свою очередь, структура консалтинговых услуг определяется, исходя из потребности в них, а также из того, насколько услуги отвечает требованиям клиентов по объему и качеству.

В обеспечении устойчивости консалтинговой системы, прежде всего, необходимо добиться профессионального уровня консультантов. Этот рубеж, как правило, достигается за счет углубленных знаний по профессии, а также приобретения практических опытов, в основном, из числа бывших руководителей. Подготовка же самих руководителей или управленцев осуществляется на базе трех компонентов: 1) обучение в вузах и школах бизнеса, 2) повышение квалификации, 3) организационное развитие.

Наше наблюдение показывает, что в Кыргызской Республике еще не создана система формирования консалтинговых услуг. Одной из причин является недостаточность профессиональных знаний, другая причина – отсутствие опыта в консультационном деле. Подготовка профессиональных специалистов в ВУЗах республики оставляет желать лучшего, в силу недостаточного уровня материальной базы, низкого уровня преподавательской деятельности, не отвечающей требованиям международного стандарта.

Следующим важным моментом в процессе интеллектуализации сферы консультирования, является организационно-методическое обеспечение, включающее в себя сотрудничество с научно-исследовательскими центрами; широкое использование технических средств; доступ к получению необходимой информации о внешней среде.

Рассмотрение данных вопросов позволит перейти к следующей проблеме – аттестации (сертификации) консультантов по управлению. Однако, в республике еще не продумана аттестация консультантов в установленном порядке, за исключением отдельных сфер деятельности, например, аттестация аудиторской деятельности.

Вместе с тем, следует отметить позитивную роль некоторых консультантов, которые добились соответствующего уровня, исключительно благодаря индивидуальным способностям и прохождению международной аттестации по личной инициативе. Например, в настоящее время в республике трудятся 4 таких специалистов-консультантов, которых признает международный совет организаций управленческого консалтинга (ICMCI). На наш взгляд, в Кыргызстане необходимо шире распространять систему сертифицированных консультантов и информировать общественность о ней.

Следует отметить, что основным ресурсом консалтинговой фирмы, как производителя нематериального блага, выступает интеллектуальный капитал.

Интеллектуальный капитал (IC) – это сумма всех знаний, навыков и опыта работников, которые формируют конкурентоспособность организации. Консультант такие качества может приобрести непрерывным повышением своей квалификации. Для этого должны быть созданы соответствующие стимулы на базе рыночного механизма.

Особое значение в развитии консалтинговой деятельности имеет информационная база данных, включающих списки потребителей, руководства, торговые марки и организационные структуры.

Безусловно, существенным подспорьем в повышении уровня консалтинговых служб являются создаваемые центры обучения, зачастую, с помощью зарубежных доноров. В качестве примера можно привести Проект «Кыргызско-Японский центр человеческого развития». В функции этого проекта входят: развитие человеческих ресурсов для обеспечения перехода к рыночной экономике посредством проведения бизнес-курсов, курсы по ИТ, обучение японскому языку, осуществление деятельности по взаимопониманию культур посредством культурного обмена.

Нам представляется, что расширение обучающихся центров, создание консалтинговых служб по проблемам экономического и социального развития и с другими странами могли бы дать позитивные результаты. К сожалению, пока в республике такие инициативы возникают лишь со стороны государственных органов или отдельных доноров на безвозмездной основе. Результаты могли быть более конкретными, если консалтинг будет развиваться на базе рыночного механизма.

Одним из реальных путей совершенствования консалтинговой деятельности является разумное государственное регулирование, поскольку данная сфера деятельности непосредственно связана с государственной политикой в области экономического и социального развития.

Регулирование деятельности консультантов по управлению осуществляется по двум направлениям: со стороны государства и со стороны общественных профессиональных объединений (саморегулирование).

Основу регулирования консалтинговой деятельности составляют законодательные акты государства, где в общих чертах указываются границы объема и некоторые другие параметры регулирования со стороны государств. В настоящее время, в Кыргызской Республике, единственной областью деятельности независимых экспертов, которая обеспечена законодательной базой, является аудит.

По своему содержанию, аудиторская компания либо непосредственно входит в систему консалтинга, либо очень тесно соприкасается с ним. Поэтому, правомерно рассматривать деятельность этих компаний в тесной взаимосвязи и содержательно анализировать требования, предъявляемые к ним. Например, иностранные компании, желающие направлять свои инвестиции в Кыргызстан, как правило, пользуются услугами надежных аудиторов, которыми, чаще всего, являются представители «большей четверки»: ОсОО «Делойт и Туш»; ОсОО «ПрайсуотерхаусКуперс Бишкек»; ОсОО «КПМГ Бишкек»; ОсОО «ERNST&YOUNG» («Эрнст энд Янг Аудит»). Крупные международные аудиторские организации не только проводят аудит, но и приводят инвестиции. Снятие ограничений для прихода иностранных аудиторских компаний в нашу республику, способствует привлечению в республику и крупных инвесторов и создает благоприятную среду для привлечения инвестиций из-за рубежа.

На наш взгляд, на современном этапе, для нашей республики в наибольшей степени подходит следующая схема регулирования аудиторской деятельности (рис.3.1).

Государство

Общественные организации (саморегулирование)

Государственное регулирование

Палата бухгалтеров и аудиторов

Объединение бухгалтеров и аудиторов

Закон об аудите

Госслужба регулирования и надзора за финансовым рынком при Правительстве КР

Источник: составлен автором

Рис. 3.1. Регулирование аудиторской деятельности государством

Преимущество приведенной схемы регулирования заключается в простоте и в сочетании государственного регулирования и саморегулирования. Не претендуя на полноту охвата многогранных процессов регулирования, тем не менее, считаем, что данный порядок вполне удовлетворяет требования как заказчиков, так и государственных органов управления.

Целесообразность производства и использования, в конечном итоге, определяется их экономической эффективностью. Эффективность консалтинговых услуг также исходит из теории эффективности, согласно которой, эффект будет выше, когда результаты появляются быстрее чем затраты на создание консалтинговых услуг.

Вместе с тем, строгой математической формулой определения эффективности консалтинговых услуг, в настоящее время, затруднительно по ряду причин. Прежде всего, влияние консалтинговых услуг можно определить через результаты и затраты производственной или иной деятельности, где были использованы консалтинговые услуги. Между тем, в определении изменений соотношений между результатами и затратами за счет консалтинговых услуг, не представляется возможным из-за многослойности и трудности расчетов. Поэтому, нам предстоит выработать концептуальные подходы к определению эффективности консалтинговой деятельности, которые приблизили бы представление об эффективности к истине.

Важным концептуальным подходом определения эффективности в консалтинге является степень удовлетворенности клиента, соотношение его ожидания и удовлетворение результатами. Кроме того, можно говорить об информационной эффективности, эффективности обучения как отношение прироста полученной информации, приращенных знаний к соответствующим затратам. Безусловно, в зависимости от содержания проекта и вида эффекта можно использовать такие общепринятые показатели эффективности, как производительность труда, фондоотдача, рентабельность и прочее.

Сегодняшнего потребителя не устраивают только качественные характеристики ожидаемого эффекта или приведение примеров успешного выполнения аналогичного проекта. Клиенту нужен обоснованный количественный экономический эффект. Для комплексного анализа эффективности консалтинговой деятельности автор предлагает использовать статистические методы повышения качества. Более того, автор предлагает проводить такой анализ с двух сторон: со стороны клиента и со стороны консультанта для дальнейшего получения комплексной оценки. Использование этих методов может помочь организациям решить технические проблемы и повысить производительность.

При анализе эффективности консалтинговой деятельности предлагается использовать следующие статистические методы:

- причинно-следственная диаграмма, которая устанавливает и отображает связи между следствием – эффективностью и ее потенциальными причинами. С помощью цепочки причин и следствий можно определить структуру и характер многофакторных отношений между эффективностью консалтинговой деятельности и влияющих на нее факторов;

- диаграмма Парето, которая позволяет расположить выявленные, выше, причины и расположить в определенном порядке: от наиболее часто встречающихся до наименее часто встречающихся. Диаграмма Парето показывает относительный вклад каждой причины в общий результат – эффективность. Отделив наиболее существенные причины от несущественных, можно добиться наибольшей эффективности консалтинговой деятельности;

- диаграмма разброса, применяемая для исследования зависимости между эффективностью консалтинговой деятельности и влияющим на нее фактором;

- множественный корреляционно-регрессионный анализ для выявления модели комплексного влияния количественных факторов на эффективность консалтингового проекта.

Приведенные выше методы представляют далеко не полный перечень способов измерения эффективности консалтинговой деятельности. Можно назвать, также, такие методы как гистограмма, контрольная карта, анкетный опрос и другие.

Истина заключается не в разнообразии, не в определении того или иного эффекта, а в том, насколько тот или иной способ отражает объективный процесс при использовании консалтинговых услуг. Главное заключается в достижении намеченных целей с помощью услуг консалтинговой компании.

Определенное значение имеет оценка консультаций с помощью результирующего показателя, каким является прибыль. Это объясняется тем, что прирост прибыли синтезирует уменьшение затрат, рост объемов продукции, которая реализуется, и оценивает изменение объема прибыли. Расчет этого показателя рекомендуется, например, применительно к управленческой деятельности по формуле:

Эзу = П/Зук·К1·К2,

где Эзу – эффективность затрат на управленческое консультирование (коэффициент); П – прирост прибыли; Зук – затраты на управленческое консультирование; К1-доля управленческого консультирования в результатах работ; К2- доля участия консультанта в получении экономического эффекта.

Экономическую эффективность можно рассчитать и по формуле.

En=

где Еп – предполагаемый экономический эффект за счет прироста прибыли; А1, А2 – объем реализуемой продукции соответственно до и после реализации работ по совершенствованию системы управления; С1, С2 – затраты на 1 сом реализуемой продукции, соответственно, до и после реализации работ по совершенствованию системы управления; П1 – прибыль от реализуемой продукции до реализации работ по совершенствованию системы управления; К1 – доля управленческого консультирования в результатах работ; К2 – доля участия консультанта в получении экономического эффекта.

Таковы, вкратце, концептуальные подходы к определению экономической эффективности консалтинговой деятельности. Использование перечисленных подходов способствует принятию действенных мер по улучшению консалтинговой деятельности в различных секторах экономики страны.

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Проведенные, в диссертационной работе исследования позволили сделать следующие выводы и предложения.

1. Исследование показывает, что консалтинговые услуги являются предпринимательской деятельностью, осуществляемые профессиональными консультантами и направленные на обслуживание потребностей экономики и управления в решении ряда проблем посредством консультаций - продажи своей интеллектуальной собственности и потенциала для решения конкретных управленческих задач. При этом, место и роль консалтинговых услуг определяются потребностью экономики в них и степенью удовлетворенности клиентов со стороны консалтинга согласно законам рынка.

2. Консалтинговая деятельность строится на принципах, представляющих собой совокупность характеристик, основных правил и методов консалтинговой деятельности, которые следует учитывать, консультируя потребителя. При этом, консалтинговые услуги классифицируются по определенным признакам. Автор диссертации выделяет эти признаки применительно к условиям Кыргызстана. Среди них такие виды, как внешние и внутренние, «узкие» специалисты и универсалы, местные и иностранные; по сферам экономической деятельности и другие.

3. Исследован механизм отношений консультанта и клиента. Отношения, возникающие в процессе консалтинга, зависят от черты характера клиента, ситуации и интерпретации предстоящей работы. Процесс консалтинга и отношения клиента и консультанта начинаются с диагностики проблем клиента и его удовлетворенности на предложение консалтинговой услуги. Успешным результатом таких отношений является принятие клиентом рекомендаций консультанта и дальнейшее продолжение работы с ним. Автор делает особый акцент на взаимоотношения клиента и консультанта по внедрению рекомендаций в реальной жизни и их результативность.

4. Анализ современного состояния консалтинговых услуг в республике показал расширение зоны охвата сферы бизнеса консалтинговой деятельностью. Так, за период с 2002 по 2012 год, объем консалтинговых услуг увеличился более, чем в 5 раз. В числе объектов консультаций - различные проекты предприятия, службы и многие другие. К началу октября 2013г., количество проектов, проведенных в Кыргызской Республике в рамках Программы БАС, достигло 670, число привлеченных консультантов составило 213; из числа предприятий, которым оказывается помощь, 70% расположены в сельской местности, за пределами крупных городов. Несмотря на осложненный бизнес- климат, 66% предприятий увеличили свой оборот, спустя год после внедрения проекта, 30 предприятий привлекли капиталы из внешних источников, в среднем на сумму 15 миллионов евро.

5. В качестве перспективных мер улучшения консалтинговой деятельности, автор выдвигает ряд предложений:

- создание встроенной системы подготовки управленческих кадров;

- повышение квалификации;

- приобретение опыта практической работы и обогащения знаний в тесной связи с исследовательской работой. При этом, консалтинговые компании должны быть созданы не только на базе спроса на консультации, но и на базе стабильного и устойчивого функционирования. В республике, в настоящее время, преобладает консультационные формы, построенные на помощи зарубежных стран или бюджетных средств. Вместе с тем, упор надо постепенно делать на расширение консалтинговой деятельности за счет рыночного механизма.

6. Одним из путей совершенствования консалтинговой деятельности является разумное государственное регулирование. Однако, как подчеркивается в исследовании, в Кыргызской Республике до сих пор нет законодательного акта, который бы закреплял понятие и сущность «консалтинга», определял права и обязанности консалтинговых компаний перед клиентами, разграничивал виды консалтинговых бизнес-услуг. В этой связи автор предлагает расширить базу государственного регулирования консалтинговой деятельности в направлении оказания поддержки и свободы расширения деятельности консалтинговых услуг.

7. Консалтинговая деятельность, как разновидность экономической деятельности, направлена на достижение результативности, когда эффект достигается сопоставлением результатов и затрат на производство и реализацию консалтинговых услуг. В этом отношении консалтинговые услуги являются товаром, который продается и покупается и имеет потребительную стоимость и стоимость.

Вместе с тем, определение экономической эффективности консалтинговой деятельности затруднительно, поскольку результаты ее следует определить через результаты и затраты производственной или иной деятельности, где использованы консалтинговые услуги. Поэтому, автор предлагает некоторые концептуальные подходы к определению экономической эффективности. В числе этих подходов наиболее важными, по мнению автора, - это степень удовлетворенности клиентов, качество и структура консалтинговых услуг, затраты и своевременность оказания услуг и другие.

**СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

1. Султанова, А.А. Управленческий консалтинг как один из видов консалтинговых услуг [Текст] / А.А. Султанова // Социальные и гуманитарные науки. – 2010. - №7,8. - С. 77-79.

2. Султанова, А.А. Экономическая сущность консалтинговых услуг в условиях трансформации экономики [Текст] / А.А. Султанова // Социальные и гуманитарные науки. – 2010. - №7,8. - С. 94-97.

3. Султанова, А.А. Инновационный консалтинг: общие определения и основные направления развития [Текст] / А.А. Султанова // Наука и новые технологии. – 2011. - №10. - С. 44-47.

4. Султанова, А.А. Анализ рынка консалтинговых услуг в Кыргызстане [Текст] / А.А. Султанова // Наука и новые технологии. - 2011. - №10. - С. 55-59.

5. Султанова, А.А. Рынок консалтинговых услуг Кыргызстана: проблемы и тенденции [Текст] / А.А. Султанова // Известия ВУЗов. - 2012. - №7. - С.87-90.

6. Султанова, А.А. Развитие консалтинговых услуг в Кыргызской Республике [Текст] / А.А. Султанова // Наука и новые технологии. - 2012. - №9. – С. 86-88.

7. Султанова, А.А. Особенности отдельных видов консалтинга, наиболее значимых для роста экономики [Текст] / А.А. Султанова // Высшая школа Казахстана. - Алматы, 2013. - №4. - С. 5-10.

8. Султанова, А.А. Роль консалтинговых услуг в рыночной экономике [Текст] / А.А. Султанова // III - Исраиловские чтения: материалы Иссык-Кульского Форума БАЦА / Вестник КЭУ им. М.Р. Рыскулбекова. - Бишкек, 2013. – Ч.1. - С. 235-239.

9. Султанова, А.А. Формирование рынка консалтинговых услуг в Кыргызской Республике [Текст] / А.А. Султанова // III - Исраиловские чтения: материалы Иссык-Кульского Форума БАЦА / Вестник КЭУ им. М.Р. Рыскулбекова. - Бишкек, 2013. – Ч. 1. - С. 239-241.

10. Султанова, А.А. Механизм предоставления консалтинговых услуг в образовательной сфере [Текст] / А.А. Султанова // Вестник КНУ им. Ж. Баласагына. Спец.выпуск. – 2013. - С. 141-146.

**Султанова Анарахан Адамалиевнанын «Кыргыз Республикасынын рынок экономикасынын шартында бааишмердик кызматынын өнүгүү көйгөйлөрү» деген темада 08.00.05 – экономика жана эл чарбасын башкаруу адистиги боюнча экономика илимдеринин кандидаты окумуштуулук даражасын изденип алуу үчүн жазылган диссертациялык ишинин**

**РЕЗЮМЕСИ**

**Негизги сөздөр**: бааишмердиги, рынок, кызмат көрсөтʏү, инновация, бизнес-процесс, инвестиция, IT- бааишмердиги, башкаруу бааишмердиги, экономикалык таасириндиги, рынок сыйымдыгы, аудит.

**Изилдөөнүн максаты:** Кыргыз Республикасынын экономикалык өнүгүүдөгү бааишмердигинин тейлемдеринин орду жана аныктоо ролу, бааишмердигин тейлемдерин теориялык негизде түзүлүшүн байытуу жана дагы бааишмердигинин тейлемдерин аныктоо жолу менен жакшыртуу эсетелет.

**Изилдөөнун жайтагы:** Кыргыз Республикасынын чарба жүргүзүүчү субъекттери, бааишмердигинин тейлемдеринин жеткирүүчү жана муктажкерди тейлөө саналат.

**Изилдөөнүн предмети:** экономикалык жана уюштуруучу байланыштагы чарба жүргүзүүчү субъекттер чөйрөсүндөгү бааишмердүү тейлөөлөр саналат.

**Изилдөө ыкмасы:** экономикалык жана статистикалык талдоо, сандык жана сапаттык текшерүү, аналитикалык, салыштырмалуу, структуралык жана экономика-математикалык.

**Алынган жыйынтык жана алардын жаңылыгы:** такталган бааишмердигинин ордун аныктыкталган замандык рынок тейлемдер чөйрөсүнө киргизүү; Кыргызстан экономикасын салыштырып карагандабааишмердик тейлемдердин классификациясын өзгөртүп киргизүү; Консультанттын жана кардар –муктажкердин байланыш механизмин тактоо; Талдоонун негизинде бааишмердик тейлемдин замандык абалын табууда алардын экономикага жана ишкердүү ишмердиккебелен жогорулатуу таасириндиги; Кыргыз Республикасынын консалтинг ишмердигине мамлекеттик жайгоону жетилтүүдөгү кээ бир багыттар сунушталды; Өзөктүү кароону аныктоодо бааишмердик тейлемдин экономикалык таасирдүүлүгү иштеп чыгарылды;

**Изилдөөнүн тажрыйбадагы маанилүүлүгү:** Мазмундуу **д**иссертациялык илимий-теориялык тыянак, жобо жана экономикалык илимди ыкмалык байытуу жыйынтыгы жана чечим чыгарууда пайдалуу болгон башкаруу жана ишмердүү ишкердик.

**РЕЗЮМЕ**

**диссертации Султановой Анарахан Адамалиевны на тему: «Проблемы развития консалтинговых услуг в условиях рыночной экономики Кыргызской Республики» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - экономика и управление народным хозяйством**

**Ключевые слова:** консалтинг, рынок, услуги, инновация, бизнес-процесс, инвестиция, IT-консалтинг, управленческий консалтинг, экономическая эффективность, емкость рынка, аудит.

**Цель диссертационного исследования** состоит в определении роли и места консалтинговых услуг в развитии экономики, в обогащении теоретических основ формирования консалтинговых услуг, а так же в определении путей улучшения консалтинговых услуг в Кыргызской Республике.

**Объектом диссертационного исследования** являются хозяйствующие субъекты, предоставляющие консалтинговые услуги и заказчики услуг Кыргызской Республики.

**Предметом диссертационного исследования** являются экономические и организационные отношения хозяйствующих субъектов в сфере консалтинговых услуг

**Методы исследования:** экономический и статистический анализ, количественное и качественное изучение, аналитические, сравнительные, структурные и экономико-математические.

**Полученные результаты и их новизна:** внесены уточнения в определении место консалтинга в сфере современных рыночных услуг; внесены изменения в классификацию консалтинговых услуг применительно для экономики Кыргызстана; уточнены механизмы отношений консультанта и клиента-заказчика; на основе анализа современного состояния консалтинговых услуг выявлены резервы повышения эффективности их для экономики и предпринимательской деятельности; рекомендованы некоторые направления совершенствования государственного регулирования консалтинговой деятельности в Кыргызской Республике; выработаны концептуальные подходы к определению экономической эффективности консалтинговых услуг.

**Практическая значимость** исследования. Содержащиеся в диссертации научно-теоретические выводы, положения и заключения способствуют обогащению экономической науки и будут полезны при решении вопросов управленческой и предпринимательской деятельности.

**RESUME**

**of the dissertation of Sultanova Anarakhan Adamalievna on the topic: "Problems of development of consulting services in the market economy of the Kyrgyz Republic" for the degree of candidate of economic sciences in specialty 08.00.05 - economics and management of a national economy**

**Keywords**: consulting, market, service, innovation, business process, investment, IT-consulting, management consulting, economic efficiency, market capacity, audit.

**The aim of the dissertation research** is determination of the role and place of consulting services in development of economy, in the enrichment of the theoretical bases of formation of consulting services, as well as to identify ways to improve the consulting services in the Kyrgyz Republic.

**The object of the dissertation research** are economic entities providing consulting services and customers of the Kyrgyz Republic.

**The subject of the dissertation research** are economic and organizational relations of economic entities in the field of consulting.

**Methods of the research:** the economic and statistical analysis, qualitative and quantitative research, analytical, comparative, structural and economic and mathematical.

**Results and novelty:** made ​​adjustments in determining the place of consulting in the field of modern market services; changes in the classification of consulting services in relation to the economy of Kyrgyzstan; clarified the mechanism of relations of consultant and client-customer; by analyzing the current state of consulting services identified reserves increasing efficiency of economic and business activities; recommended some ways of improving state regulation of consulting activities in the Kyrgyz Republic; elaborated conceptual approaches to determining the economic efficiency consulting services.

**The practical significance** of the research . Contained in the dissertation scientific and theoretical findings, provisions and conclusions contribute to the enrichment of economical science and will be useful in solving issues of business and management.