

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

имени М. В. Ломоносова

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КУРСОВАЯ РАБОТА

**«ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ И ОСОБЕННОСТИ КОНСАЛТИНГА НА МИРОВОМ
РЫНКЕ ДЕЛОВЫХ УСЛУГ»**

Выполнил(-а) студент(-ка):

группа Э313

Джакишева Раина Тулегеновна

Научный руководитель:

кандидат экономических наук, доцент

Зубенко Вера Андреевна

2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Тенденции развития мирового рынка услуг	5
1.1. Факторы и особенности торговли услугами на мировом рынке	5
1.2. Деловые услуги как наиболее динамичный сегмент мирового рынка услуг	8
1.3. Понятие консалтинга, его виды и назначение консалтинга в современной экономике	11
Глава 2. Современное состояние и тенденции развития консалтинговых услуг	15
2.1. Фирменная структура мирового рынка консалтинга и динамика его развития	15
2.2. Факторы и показатели эффективности фирм делового консалтинга	18
2.3. Проблемы и перспективы развития рынка консалтинговых услуг в России и Казахстане	20
Заключение	24
Список литературы	26

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. На текущем этапе развития рынок услуг приобретает все более глобальный характер и в значительной степени влияет не только на экономическую, но и на политическую, социальную, культурную сферы жизни. Рынок услуг является неотъемлемой частью международной интеграции. В условиях постиндустриальной экономики, для которой характерна высокая доля населения, занятой в сфере услуг, растет роль компаний, предоставляющих консалтинговые услуги. Консалтинг — профессиональная поддержка бизнеса, представляющая собой научно-техническое обслуживание экономических процессов. Данная поддержка осуществляется через набор профессиональных услуг. Предоставляемые услуги настолько обширны и специфичны, что сейчас консалтинг является одной из самых прибыльных деятельностей.

Объект и предмет исследования. Объект исследования данной работы — консалтинг.

Определение сущности консалтинга, процесс предоставления деловых услуг посредством консалтинговых компаний, структура, проблемы и перспективы рынка России и Казахстана служат предметом исследования курсовой работы.

Цель и задачи исследования. Главная цель работы — определить положение консалтинга на мировом и отечественном рынке деловых услуг.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть мировой рынок услуг
2. Раскрыть понятие консалтинг и его направления
3. Выявить эффективность консалтинговых услуг
4. Определить специфические черты рынка консалтинговых услуг России и Казахстана

Эмпирическая база исследования. В настоящей курсовой работе эмпирическая база основана на трудах отечественных и зарубежных экономистов, открытые интернет-источники, отчеты крупных консалтинговых компаний. В исследовании использованы общенаучные методы – анализ, синтез, обобщение.

Структура исследования. Первая глава является теоретической базой данной работы, в ней будет рассматриваться формирование мирового рынка услуг и факторы, обуславливающие его развитие. Также современные тенденции в сфере услуг и роль консалтинга в них.

Вторая глава полностью посвящена консалтингу на современном этапе. Описаны крупные «игроки» рынка, динамика роста их экономических показателей. Подробно рассмотрено состояние российского и казахстанского рынков.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Глава 1. ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МИРОВОГО РЫНКА УСЛУГ

1.1. Факторы и особенности торговли услугами на мировом рынке

В настоящее время особое внимание в экономике предоставляется человеческому капиталу. Впервые данный термин был представлен американским экономистом Джейкобом Минсером (Jacob Mincer) в 1958 году, а позже идею развили Нобелевские лауреаты Теодор Шульц (Theodore Schultz) и Гэри Беккер (Gary Becker).¹ Накопленный человеческий капитал является основным фактором развития и перехода к экономике знаний, или постиндустриальной экономике.

Изменение структуры производства и потребления — одна из особенностей постиндустриального общества. Данное изменение происходит благодаря быстрому росту доли сферы услуг в экономике.

Под термином услуга подразумевается продукт труда, полезный эффект которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека.²

Услуга в свою очередь обладает такими характеристиками, как:³

- *Неосвязаемость*. Приобретение услуг связано с риском, так как определить качество услуги достаточно сложно в связи с отсутствием вещественной формы.

- *Неотделимость*. Услуги, как правило, производятся и потребляются одновременно, т. е. реализуется при прямом участии продавца и покупателя.

- *Непостоянство качества*. Качество услуги напрямую зависит от того, кто предоставляет услугу.

- *Недолговечность*. Услуга не подлежит накоплению или хранению.

Со сферой услуг связаны все виды деятельности. Так рынок включает в себя 155 услуг. Существует большое количество классификаций услуг. Одной из общепринятых является классификация, созданная для регулирования торговли услугами в рамках ВТО. Услуги делятся на следующие сектора:

¹ Горбанёв В. Человеческий капитал и постиндустриализация // Мировое и национальное хозяйство. 2016. № 3 (38). С. 4.

² Семенова Е.С. Экспансия международной торговли услугами на мировой рынок // Сборник научных статей Всероссийской научной конференции перспективных разработок молодых ученых: в 3-х томах. 2017. С. 357.

³ Крузина А.С., Кудрявцева И.Г., Солнцева Е.В. Определение характеристик услуг, обеспечивающих конкурентоспособность организаций // Сборник научных трудов 2-ой Международной научно-технической конференции, посвященной 50-летию Юго-Западного государственного университета в 2-х томах. 2014. С. 132.

1. Деловые услуги,
2. Услуги в области связи,
3. Строительные и связанные с ними инженерные услуги,
4. Дистрибьюторские услуги,
5. Услуги в области образования,
6. Услуги, связанные с защитой окружающей среды,
7. Финансовые услуги,
8. Услуги в области здравоохранения и социального обеспечения,
9. Туризм и услуги, связанные с путешествиями,
10. Услуги по организации досуга, культурных и спортивных мероприятий
11. Транспортные услуги,
12. Услуги прочие, не вошедшие в перечисленные.¹

Последнее десятилетие наблюдается рост масштабов и разнообразия международной торговли услугами. Данный феномен в первую очередь связан с быстрым ростом самой сферы услуг. На примере стран «Большой восьмерки» (англ. Group of eight, G8) видно, помимо того, что в структуре ВВП преобладающую часть занимает сфера услуг, она имеет тенденцию к стабильному росту. (см. Таблица 1)

Таблица 1. «Доля сферы услуг в ВВП США, Великобритании, Франции, Японии, Италии, Канады, Германии и Российской Федерации в 1990 — 2018 гг..»

	1990	2000	2005	2010	2015	2018
Соединенные Штаты Америки	70,10	72,82	74,02	76,21	76,82	79,40
Великобритания	67,70	65,66	69,27	70,55	70,41	71,04
Франция	61,99	66,31	68,53	70,65	70,21	70,34
Япония	58,40	65,86	68,96	70,21	69,30	69,80
Италия	60,40	62,73	64,82	66,31	66,97	66,34
Канада	60,80	61,12	61,82	65,52	66,75	71,30
Германия	61,20	61,46	63,36	62,26	62,21	61,84
Российская Федерация	32,61	49,72	48,81	53,12	56,05	54,12

Источник: составлено автором, на основе данных интернет-портала «TheGlobalEconomy».

URL: https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/Share_of_services/

¹ Министерство экономического развития. Портал внешнеэкономической информации. URL: http://www.ved.gov.ru/mdb/information/attendance/trade_and_wto/ (Дата обращения: 09.04.20.)

В свою очередь к факторам, обуславливающим динамичный рост сферы услуг, относятся: научно-технический прогресс в сфере материального производства, благоприятная политика государства, экономический рост, возрастающие социально-экономические потребности населения, углубление международного разделения труда.

Ключевым фактором является научно технический и технологический прогресс. Его результатом стало не только создание новых сфер деятельности, но и способствовало увеличению спроса на уже существующие услуги. Научно-технический прогресс является основной причиной уменьшения затрат на производство. Так снижение транспортных издержек, приводит к увеличению мобильности экономических агентов, а применение техники, вовсе позволяет производителю и потребителю совершать сделки купли-продажи без непосредственного контакта. Также использование все более модернизированных физических объектов влечет за собой рост сервисных услуг. Сервисные услуги в зависимости от характера объекта включают в себя: транспортировку, хранение, установку, монтаж, заправку, ремонт, чистку и утилизацию.

Так как во многих странах транспорт, связь, наука, здравоохранение, образование полностью или частично находятся в собственности либо регламентируются государством. Немаловажную роль играет государственное бюджетирование, которое предполагает комплекс мер, направленный на обеспечения развития и функционирования определенной сферы услуг.¹

Экономический подъем во многих странах спровоцировал изменения в структуре потребностей. Результатом роста доходов у определенного слоя населения является переориентация на социальные и культурно-бытовые потребности. Повышается спрос на услуги, связанных с туризмом и отдыхом.²

Немаловажную роль играет создание единого рынка услуг, т. е. глобализация. Распространение транснациональных компаний, производства и ликвидные имущества которых расположены за рубежом, влечет за собой экономическую интеграцию. Сближение происходит не только между финансовыми системами, но и образовательными, информационными, культурными.

Международная торговля услугами имеет ряд особенностей:

¹ Егорихина М. С., Козлов С. Н., Шамин Е. А. Механизм программного бюджетирования, как один из государственных регуляторов сферы услуг // Вестник НГИЭИ. № 7 (74). 2017. С. 110.

² Квасова Д.С. Особенности международной торговли услугами //Научные труды Республиканского института высшей школы. 2018. № 17. С. 335.

1. Ранее выделялось, что услуга производится и потребляется одновременно. Поэтому большинство видов услуг основывается на прямых контактах между продавцом и покупателем, таким образом международная торговля услугами отличается от торговли товарами, которые зачастую требуют посредника.

2. Торговля услугами тесно связана с торговлей товарами. Эффективность работы рынка услуг обуславливает результативность работы рынка товаров, обеспечивая его необходимой инфраструктурой. Так поставка товара за границу сопровождается комплексом услуг, начиная с маркетинговых и заканчивая послепродажными.

3. Сфера услуг находится под более сильным протекционизмом со стороны государства нежели торговля товарами. Поэтому перед импортом услуг возникает больше экономических барьеров.

4. В отличие от товаров не все услуги пригодны для международной торговли. К таким услугам относятся жилищно-коммунальные.

5. Отсутствие или наличие факта пересечения услугой границы не может выступать критерием экспорта услуги.¹

Вклад торговли услугами в экономическое благосостояние многих стран значителен. Так в период с 2000 по 2014 год торговля услугами привела к увеличению ВВП на душу населения в среднем на 6,3 процента примерно в 148 странах.²

1.2. Деловые услуги как наиболее динамичный сегмент мирового рынка услуг

Значительная роль сферы услуг в современной экономике обусловлена тем, что именно в ней формируются основные предпосылки экономического развития: информационные технологии, финансовый сектор, деятельность, построенная на интеллектуальном труде. Торговля услугами помогает экономикам достичь более быстрого роста, повысить конкурентоспособность отечественных фирм и содействовать вовлеченности в экономическую деятельность. Как и в случае торговли товарами, торговля услугами создает выгоды для общества. Торговля услугами способствует более эффективному распределению ресурсов и большей экономии от масштаба. Это может привести к увеличению разнообразия услуг, доступных для потребителей и производителей, а также может привести в движение

¹ Буценко И.Н. Мировой рынок услуг: сущность, особенности, отраслевая структура / И.Н. Буценко, А.Л. Тарноруцкая // Экономика и бизнес: теория и практика. 2017. №1. С.13.

² World Trade Report 2019 URL: https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/03_wtr19_2_e.pdf (Дата обращения: 29.04.20.)

процессы, посредством которых более производительные сервисные фирмы могут расширяться и расти.

Некоторые сектора услуг обладают особыми или уникальными характеристиками, которые могут усилить то, как экономика может извлечь выгоду из торговли услугами. Если рассмотреть структуру экспорта услуг стран, входящих в состав ВТО (см. Таблица 2), можно заметить, что туристические, деловые, транспортные услуги составляют 64% от общего экспорта.

Это связано с рядом причин. Так с ростом доходов населения и улучшением качества транспортных средств, растет доля туристических услуг. А результатом инновационной деятельности в сфере деловых услуг является резкий скачок их экспорта на мировом рынке.

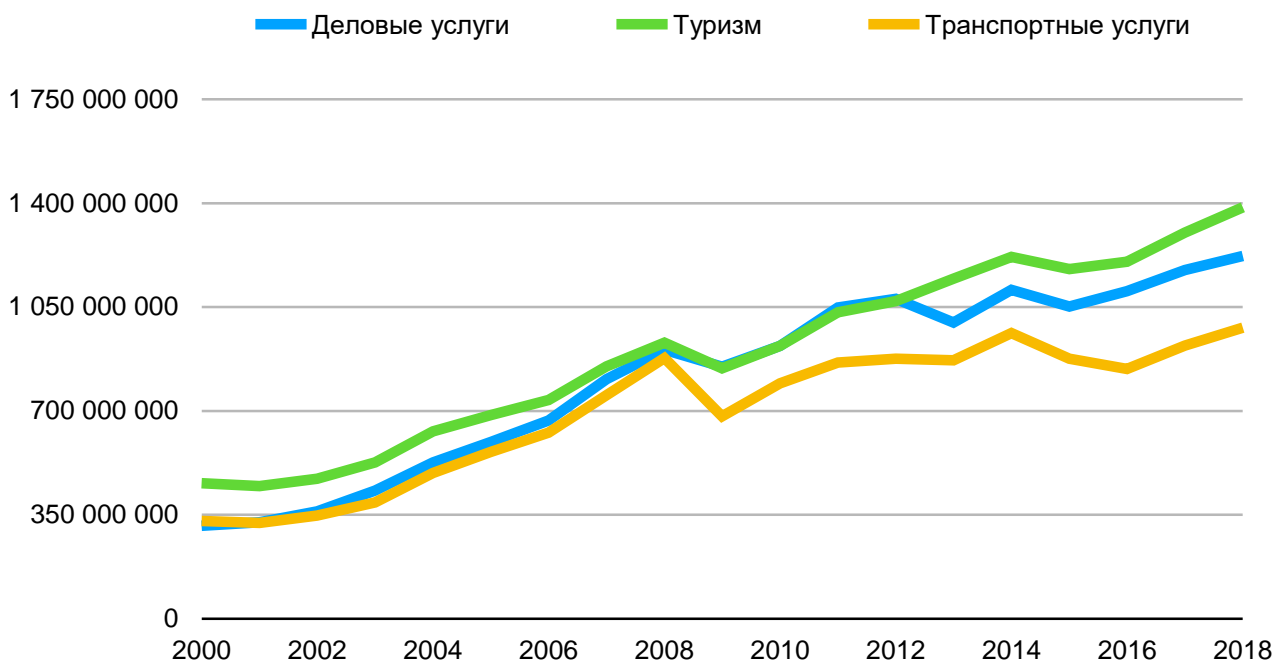
Таблица 2. «Структура экспорта услуг ВТО в 2018 г.»

Вид услуг	Экспорт услуг, тыс. \$	Процент, %
Услуги в сфере культуры и отдыха	47 005	0,84 %
Государственные услуги	68 073	1,21 %
Услуги по техническому обслуживанию и ремонту	94 559	1,68 %
Строительные услуги	102 258	1,82 %
Услуги по переработке сырья и материалов	105 624	1,88 %
Услуги в области здравоохранения и социального обеспечения	135 801	2,42 %
Лицензирование	400 705	7,14 %
Финансовые услуги	480 461	8,56 %
Телекоммуникационные услуги	592 502	10,55 %
Транспортные услуги	980 453	17,46 %
Другие деловые услуги	1 221 781	21,76 %
Туризм и услуги связанные с путешествиями	1 386 426	24,69 %
Всего	5 615 648	100 %

Источник: составлено автором, на основе данных интернет-портала «International Trade Statistics». URL: https://www.trademap.org/tradestat/Country_SelService_TS.aspx

Из данных видов услуг самые перспективные и динамичные — деловые услуги. Их прирост за период с 2000 по 2018 год составил 290%. (см. Рисунок 1)

Деловые услуги включают в себя профессиональную и техническую деятельность, а именно бухгалтерский учет, реклама, архитектура, инжиниринг, юриспруденция, консультирование по вопросам управления, исследования рынка и НИОКР.¹



Источник: составлено автором, на основе данных интернет-портала «International Trade Statistics». URL: https://www.trademap.org/tradestat/Country_SelService_TS.aspx

Рисунок 1. «Динамика экспорта деловых, туристических, транспортных услуг за период 2000-2018 г.»

Стремительный рост торговли услугами по управленческому консультированию, юридическим и бухгалтерским услугам в последнее десятилетие в значительной степени отражает глобализацию экономики. Немаловажную роль в увеличении сферы деловых услуг играет цифровизация, которая расширяет сферу трансграничных услуг. Торговля профессиональными и управленческими консультационными услугами через трансграничные сделки и физическое присутствие профессионалов за границей увеличивалось в среднем на 8 процентов в год с 2005 года до 308 миллиардов долларов США, причем наибольшая доля, около 70 процентов, принадлежит развитым экономикам.²

¹ World Trade Report 2019 URL: https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/03_wtr19_2_e.pdf (Дата обращения: 29.04.20.)

² World Trade Report 2019 Там же.

Важность международного рынка услуг растет каждый год. Львиная доля в его структуре занимают транспортные, деловые и туристические услуги. Как меняется сама структура, также изменяется динамика сферы услуг. На данный момент самый высокий показатель прироста принадлежит деловым услугам. Это обуславливается процессами, происходящими на мировом рынке, т. е. глобализацией, НТП и цифровизацией. Также очевидной тенденцией является то, что по мере увеличения доходов, расходы на деловые услуги увеличиваются.

1.3. Понятие консалтинга, его виды и назначение консалтинга в современной экономике

Основной целью любой коммерческой организации является увеличение прибыли. Для достижения поставленной задачи необходимо оставаться конкурентоспособной, своевременно реагировать на рыночные изменения, быть устойчивой во время кризиса. Но не все предприниматели обладают необходимым запасом знаний, опыта. Чтобы получить грамотную консультацию, предприниматель обращается к консалтинговым компаниям. В обязанности консультантов входит решение нестандартных задач, стоящих перед руководством фирмы с целью улучшения эффективности работы этой фирмы.

Сфера консалтинговых услуг достаточно молодая, первая аналог консалтинговой компании был создан в 1914 году в Чикаго (США).¹ На тот момент это была служба деловых исследований, основными вопросами которой были повышение производительности фабрики, изучение затрат времени на отходы производства, рациональная организация труда и т. п. После «великой депрессии» консультационные услуги уже предоставлялись во всех промышленно-развитых странах. Во время Второй Мировой войны появился спрос со стороны государства на консультирование военного комплекса. А послевоенные, в частности 70-е года консалтинг получил широкое распространение, связанное с ростом деловой активности, развитием торговли и финансовой системой. Сейчас роль консалтинга намного обширнее и многообразнее. Существует восемь основных целей консалтинга:²

1. *Предоставление информации клиенту.* Наиболее распространенная причина обращения за помощью — это получение информации. Данный процесс включает в себя изучение затрат, исследование рынка или анализ конкурентной структуры отрасли или бизнеса. Компания

¹ Евстигнеева Т.В., Рыбченко С.А. Маркетинговое консультирование. Ульяновск: УлГТУ, 2007. С. 5.

² Arthur N. Turner. Consulting Is More Than Giving Advice // Harvard business review. URL: <https://hbr.org/1982/09/consulting-is-more-than-giving-advice> (Дата обращения: 01.04.20)

может потребовать специальных знаний консультанта или более точной и актуальной информации.

2.Решение проблем клиента. Консультанты часто получают неоднозначные задачи, требующие критического мышления для решения. Например, клиент может захотеть узнать, производить ли или покупать компонент, приобретать или продавать бизнес или стоит ли менять маркетинговую стратегию. Также руководство может спросить, как реструктурировать организацию, чтобы она могла легче адаптироваться к изменениям, какую финансовую политику принять, или каково наиболее практичное решение проблемы компенсации, морального духа, эффективности, внутренней коммуникации, контроля, преемственности руководства или чего-либо еще. Зачастую происходит то, что клиенту больше всего нужна помощь в определении реальной проблемы. Поскольку большинство клиентов - как и люди в целом - неоднозначно относятся к необходимости помощи в решении наиболее важных проблем, консультант должен умело реагировать на неявные потребности клиента. Менеджеры по работе с клиентами должны понимать необходимость консультанта исследовать проблему, прежде чем приступить к ее решению.

3.Постановка диагноза, который может потребовать переопределения проблемы. От консультанта требуется грамотная диагностика, которая включает в себя не только изучение внешней среды, технологии и экономики бизнеса, а также поведения неуправляемых членов организации.

4.Давать рекомендации на основании диагноза. Характерно, что задание заканчивается письменным отчетом или устной презентацией, в которой обобщается то, что узнал консультант, и в которых содержатся некоторые подробные рекомендации о том, что должен делать клиент. Фирмы прилагают много усилий для разработки своих отчетов, чтобы информация и анализ были четко представлены и рекомендации были убедительно связаны с диагнозом, на котором они основаны. Отчет должен представлять из себя последовательный, логичный план действий, направленных на улучшение диагностируемой проблемы. Консультант рекомендует, а клиент решает, следовать ли этому плану либо как его реализовать. На практике данная схема не всегда работает. Неисчислимо количество, казалось бы, убедительных отчетов, представленных с большими затратами, не оказывает реального влияния, потому что из-за ограничений, выходящих за рамки предполагаемого заключения консультанта - отношения прекращаются при формулировании теоретически обоснованных рекомендаций, которые не могут быть выполнены.

5. Помощь в реализации рекомендованных решений. Надлежащая роль консультанта в реализации является предметом значительных дебатов в профессии. Некоторые утверждают, что тот, кто помогает выполнять рекомендации, берет на себя роль менеджера и, таким образом, выходит за рамки законных консультаций. Другие считают, что те, кто рассматривает внедрение исключительно как ответственность клиента, испытывают недостаток в профессиональном отношении, поскольку рекомендации, которые не выполняются (или плохо выполняются), являются пустой тратой ресурсов.

6. Построение консенсуса и приверженности в отношении корректирующих действий. Полезность любого взаимодействия для организации зависит от степени, в которой участники достигают согласия, от характера проблем и возможностей и от соответствующих корректирующих действий. В противном случае диагноз не будет принят, рекомендации не будут выполнены, и действительные данные могут быть не предоставлены. Чтобы дать убедительные рекомендации, консультант должен иметь хорошие аналитические навыки.

7. Содействие обучению клиентов, то есть обучение клиентов тому, как решать подобные проблемы в будущем. Задача консультанта заключается не только в расширении возможностей клиентов для решения насущных проблем, но и помощь им в изучении методов, необходимых для решения будущих задач. Консультанты способствуют обучению, вовлекая членов организации в процессы задания.

8. Постоянно повышать организационную эффективность. Иногда для успешной реализации требуются не только новые концепции и методы управления, но также и другое отношение к функциям и прерогативам управления или даже изменения в определении и выполнении основной цели организации. Термин «организационная эффективность» используется для обозначения способности адаптировать будущую стратегию и поведение к изменениям окружающей среды и оптимизировать вклад людских ресурсов организации. Консультанты, которые включают эту цель в свою практику, вносят вклад в важнейшую задачу высшего руководства - поддержание будущей жизнеспособности организации в меняющемся мире.

Из выше перечисленных целей консалтинга, можно прийти к его определению. Консалтинг — это вид интеллектуальной деятельности, процесс предоставления консультационных услуг, требующих феноменальную способность к конвергенции с информационными, коммуникационными и другими видами услуг, а также применение

научно-технических и организационно-экономических инноваций для решения бизнес задач заказчика.¹

Набор консалтинговых услуг весьма разнообразен, поэтому международная классификация включает в себя 84 вида консалтинговых услуг, которые объединяются в 8 групп:²

1. Общее управление. Задача которой заключается в решении проблем, связанных с существованием бизнеса и его будущих перспектив.

2. Административное управление. Отвечающая за ведение бизнеса и оптимизацию управления.

3. Финансовое управление. Данный вид консалтинга ищет источники финансирования, анализирует финансовую деятельность, помогает в закреплении финансового положения.

4. Управление кадрами. Занимается оптимизацией приема и использования сотрудников.

5. Маркетинг. Содействует продажам продукции, производимой фирмой.

6. Производство. Консультанты данной группы отвечают за консультирование в таких областях как инженерное обслуживание, контроль качества и аудит.

7. Информационные технологии. Связана с реализацией информационных технологий на фирме.

8. Специализированные услуги. Предоставляется обучающее, экологическое, юридическое и другое консультирование.

На современном этапе особое внимание уделяется управленческому консалтингу. Так как он обладает универсальным подходом, который позволяет комплексно решать проблемы фирм. Использование услуг управленческого консалтинга дает клиенту возможность взаимодействовать с консультантом, тем самым находить максимально эффективное решение.

¹ Едилбаев Н.Б. Консультационные услуги и консалтинг как предметы исследования // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. 2015. № 2. С. 56.

² Маринко. Г.И. Управленческий консалтинг. Учеб. пособие. М: ИНФРА-М. 2005. С. 43-47.

Глава 2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ

2.1. Фирменная структура мирового рынка консалтинга и динамика его развития

Ввиду растущего спроса на консалтинговые услуги, растет количество поставщиков данной услуги. Сейчас насчитывается около 35 крупных консалтинговых компаний, чья выручка за год составляет больше 1 миллиарда долларов.¹ Фирмы, предоставляющие консалтинговые услуги, можно квалифицировать:²

1. В зависимости от размера фирмы и ее деятельности: крупные, средние и мелкие компании.

2. В зависимости от сферы деятельности: занимающиеся только консалтингом, занимающиеся консалтингом и аудитом, занимающиеся консалтингом и научным менеджментом.

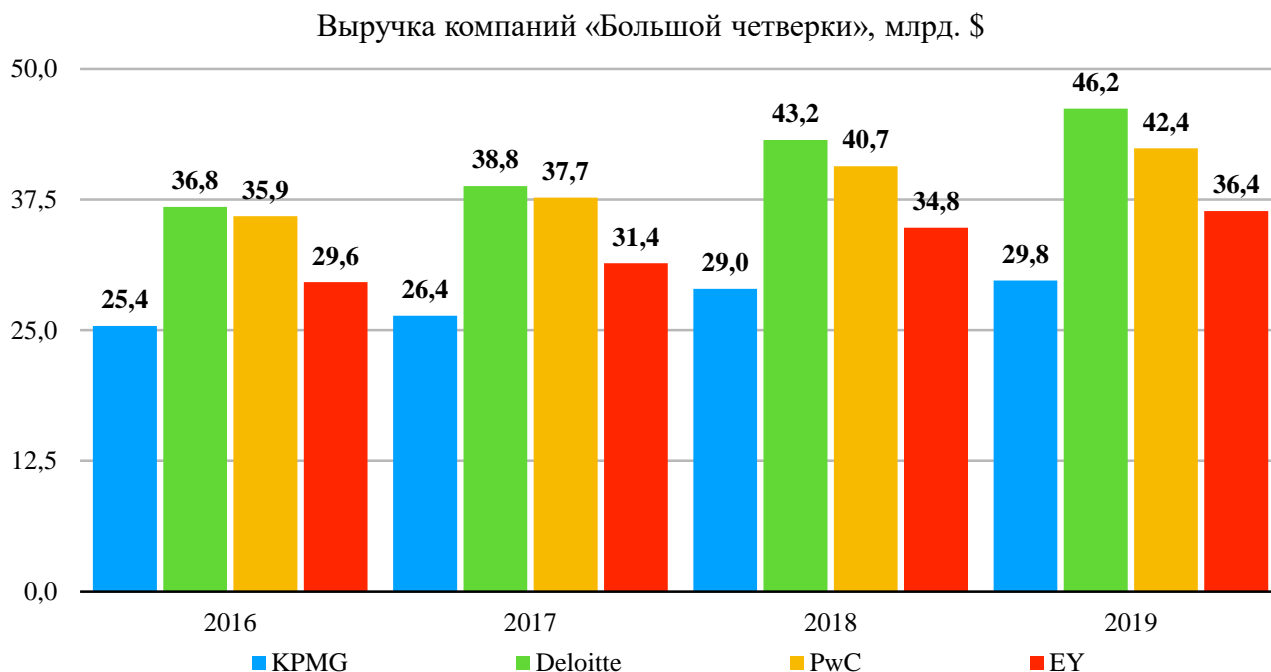
На мировом рынке услуг выделяется «Большая четверка». «Большая четверка» — это авторитетные компании, основными направлениями которых является аудит и консалтинг. В ее состав входят такие фирмы, как: Deloitte, PricewaterhouseCoopers, Ernst&Young, KPMG. Несмотря на то, что компании изначально позиционировали себя как аудиторские, под их контролем находится 40% мирового рынка консалтинга.³ Они предоставляют консультационные услуги по всем направлениям.

Все компании давно зарекомендовали себя на мировом рынке, в число их клиентов входят крупнейшие корпорации. Так совокупная выручка на 2019 год составляла 154,8 млрд. \$. При сравнении компаний, можно заметить, что лидирующую позицию по выручке занимают Deloitte и PwC. Выручка оставшихся компаний ниже в среднем на 20-35%. (см. рисунок 2).

¹ Consulting.com. URL: www.consulting.com/top-consulting-firms (Дата обращения: 04.04.20)

² Жуков В. А. Современные тенденции развития рынка консалтинговых услуг // Вестник университета. № 11. 2017. С. 94.

³ Якубук Ю. П. Тенденции мирового экспорта услуг // Большая Евразия: Развитие, безопасность, сотрудничество. 2018. С. 506.



Источник: построен автором на основе информации официальных сайтов компаний.¹²³⁴

Рисунок 2. «Динамика выручки компаний KPMG, Deloitte, PricewaterhouseCoopers и Ernst&Young за период 2016 - 2019 гг.»

KPMG предоставляет аудиторские, консалтинговые и налоговые-юридические услуги. При этом около 40% выручки поступает от деятельности в сфере консалтинга. (см. таблицу 3) Это обуславливается тем, что компания не прекращает инвестиции в инновационные проекты, один из которых — Deal Advisory.⁵ Он дает клиентам доступ к передовым технологиям через собственность KPMG DealTech. DealTech в свою очередь помогает клиентам принимать обоснованные решения при покупке, продаже, привлечении средств или реструктуризации.

¹KPMG. International Annual Review 2019. URL: <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/12/global-annual-review-2019.pdf> (Дата обращения: 05.05.20.) С. 49.

²Deloitte. Global Impact Report 2019. URL: <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/global-report-revenue.html#> (Дата обращения: 05.05.20.)

³ PwC. Global Annual Review 2019. URL. <https://www.pwc.com/gx/en/about/global-annual-review-2019/revenues.html> (Дата обращения: 05.05.20.)

⁴ EY. Press release 2019. URL: https://www.ey.com/en_ru/news/2019/09/ey-reports-record-global-revenues-of-us-36-4b-in-2019 (Дата обращения: 05.05.20.)

⁵ Why Deal Advisory at KPMG? URL: <https://www.kpmgcareers.co.uk/graduate/deal-advisory/> (Дата обращения: 05.05.20.)

Таблица 3. «Динамика выручки консалтинговых услуг и их доля в KPMG за период 2016 - 2019 гг.»

	2016	2017	2018	2019
Консалтинговые услуги, млрд. \$	9,74	10,18	11,47	11,95
Доля от общей выручки, %	38,32 %	38,56 %	39,61 %	40,17 %

Источник: построена автором на основе KPMG International Annual Review 2017, 2019¹²

Компания Deloitte заняла первое место в мире по консалтингу за свою долю рынка в 2019 году. Выручка от предоставления консалтинговых услуг составила 18,7 млрд. \$. Это 40% от общей выручки. Рост и доля рынка увеличились по всем направлениям на зрелых и развивающихся рынках, причем самый высокий рост произошел в Азиатско-Тихоокеанском регионе, поскольку Deloitte помогла клиентам выполнить их цифровые преобразования бизнеса. Этот рост был обусловлен устойчивым и успешным объединением активов и экосистем в цифровом, облачном, когнитивном и искусственном интеллекте в сотрудничестве с ключевыми партнерами по альянсу, такими как Adobe, Alibaba Cloud, Amazon Web Services (AWS), Google Cloud, IBM, Informatica, Salesforce, SAP, ServiceNow и Workday.³

Консультационные операции PwC выросли на 10% до 14,4 млрд. \$. Несмотря на то, что PwC работает во всех секторах, компания имеет особенно высокий спрос на консультационные услуги в области финансовых услуг, потребительских рынков, прямых инвестиций, технологий, средств массовой информации и телекоммуникаций. В настоящее время в PwC Advisory работают 68 000 человек по всему миру.⁴

Если сравнивать показатели выручки департамента консультирования Ernst & Young за 2018 и 2019 финансовые года, то абсолютный прирост равен 1,7 млрд. \$. В 2019 году она составила 13,2 млрд. \$. Высокий спрос клиентов на услуги для технологий, включая интеллектуальную автоматизацию, блокчейн, аналитику данных и кибербезопасность, во многом способствует росту консалтинговых услуг. Новые и существующие глобальные стратегические альянсы продолжают поддерживать рост доходов Ernst & Young. В 2018

¹ KPMG. International Annual Review 2019.

² KPMG. International Annual Review 2017.

³ Deloitte. Global Impact Report 2019.

⁴ PwC. Press Release 2017. URL. https://www.pwc.com/gx/en/news-room/press-releases/2017/pwc-revenues-grow-by-7-to-record-us-37_7-billion.html (Дата обращения: 05.05.20.)

финансовом году EY анонсировала четыре новых совместных решения с Microsoft, а также она объединилась с JDA Software, чтобы преобразовать цепочки поставок клиентов EY путем предоставления последних достижений в области цифровизации.¹

Помимо «Большой четверки» компаниями-лидерами международного рынка консалтинговых услуг является «Большая тройка», специализирующаяся на стратегическом управлении. В нее входят такие компании как McKinsey&Company, The Boston Consulting Group и Bain & Company. Основным отличием является то, что «Большая тройка» предоставляет только консалтинговые услуги.² Отсюда следует, что клиентская база у данных компаний меньше, экономические показатели соответственно.

Помимо крупных консалтинговых компаний существуют небольшие фирмы, численность которых — несколько специалистов. Данная практика изначально зародилась в США, а вскоре распространилась по всему миру. В таких фирмах чаще всего услуги узкоспециализированные, а их стоимость невелика по сравнению с конкурентами-титанами.

В настоящее время спрос на рынке консалтинговых услуг постоянно растет, особенно IT и управленческий консалтинг. Это связано с развитием технологий и потребностью корпораций в автоматизации управления, ввиду изменчивости внешней среды, менеджеры стоят перед вопросами, как внедрять инновации, не имея опыта, они вынуждены обращаться к консалтинговым компаниям. Тем самым обуславливают постоянный рост экономических показателей.

2.2. Факторы и показатели эффективности фирм делового консалтинга

В современной экономике наблюдается рост потребления консалтинговых услуг. Профессиональное консультирование решает большой спектр сложных и специфичных проблем. Услуги консультанта в области управления — это интеллектуальный продукт, который предназначен в первую очередь менеджерам компании. В силу ограниченности ресурса они обращаются к независимым экспертам. В свою очередь консультанты предоставляют стратегию, которая должна максимизировать эффективность работы предприятия.

¹ EY. Press release 2018. https://www.ey.com/en_gl/news/2018/09/ey-reports-record-global-revenues-of-us-dollar-34-8b-in-2018 (Дата обращения: 05.05.20.)

² Жуков В. А. Современные тенденции развития рынка консалтинговых услуг // Вестник университета. № 11. 2017. С. 95.

Чтобы считать услугу эффективной необходимо, чтобы затраты фирмы на консалтинг не только окупались, но и предотвращалась неблагоприятная тенденция, а в лучшем случае улучшались экономические показатели компании-заказчика. Чаще всего качество консалтинга заключается в его результате. Чтобы оценить результат консалтинговых услуг, необходимо учитывать ряд факторов, зависящих от консультантов, клиентов, конкурентов. К факторам относятся:¹

1. *Задача.* Задача должна быть конкретно сформулирована заказчиком.
2. *Консультант.* Большое влияние на результат оказывает опыт, квалификация, личные качества, мотивация, навыки консультанта.
3. *Условия.* Услуге желательно предоставляться в удобном для клиента и консультанта месте и времени.
4. *Безопасность.* Консалтинговая компания должна предоставить клиенту полную защищенность конфиденциальной информации.
5. *Практичность.* Рекомендации консультанта должны иметь практический характер.

Для определения эффективности компании потенциальному инвестору необходимы публикации самой компанией ключевых показателей эффективности. Рассмотрим 6 основных показателей эффективности консалтинга:

1. *Прибыль.* На любой консалтинговой компании лежат расходы, связанные с администрированием, продажами, обучением и т. п. Вот почему компания должна отслеживать чистую маржу. По показателю прибыли можно увидеть, как изменение цены, зарплаты, накладные расходы повлияют на бизнес.
2. *Уровень использования.* Одним из наиболее важных ключевых показателей эффективности в компании-консультанте является уровень, на котором компания использует свои ресурсы. Благодаря нему можно измерить уровни использования по всей компании, для каждой команды, для конкретных областей навыков и вплоть до определенного человека. Помимо измерения текущего уровня использования, также оценивается будущее использование. Для данного показателя необходимо засекают количество дней, в течение которых консультант находится вне работы, прежде чем сотрудник снова будет работать. Если между назначениями слишком много дней, то следует принять меры.

¹ Гаврилов Г. А. Оценка эффективности управленческого консалтинга как фактора обеспечения высокого уровня конкурентоспособности образовательных организаций // Московский экономический журнал. № 3. 2019. С 414.

3. *Средняя почасовая ставка.* Консалтинговая компания должна принимать решение о ценовой стратегии. Необходимо отслеживать среднюю почасовую оплату консультанта. Компания должна убедиться, что зарабатывает на своих проектах и что средняя почасовая ставка находится на приемлемом уровне.

4. *Удовлетворенность клиентов.* Удовлетворенность клиентов является важным показателем, который может помочь компании в оценке рисков при снижении клиентской базы.

5. *Уровень найма.* Чтобы иметь возможность планировать продажи, определять ожидаемый уровень использования и следить за тем, чтобы компания росла, необходимо пристально следить за набором персонала.

6. *Вовлеченность сотрудников.* Управленческий консалтинг — это сфера, где необходимы кадры с навыками решать многогранные задачи. Работа консультанта не однообразна и требует высокого уровня заинтересованности в работе. Фирмы, где вовлеченность персонала имеет высокий показатель, меньше страдает от текучки кадров.

2.3. Проблемы и перспективы развития рынка консалтинговых услуг в России и Казахстане

Развитие рынка консалтинговых услуг в развитых странах происходило в течении всего 20 века, для стран постсоветского пространства его становление приходится на 90-е годы. Так после распада Советского Союза в 1991 году на территории Российской Федерации фигурировало 20 агентств, предоставляющих консалтинговые услуги, сейчас их количество около 3 000.¹

Ежегодный объем рынка консалтинговых услуг варьируется около 500 млн. \$. На долю крупных международных компаний таких, как PricewaterhouseCoopers, Ernst & Young, Deloitte & Touche, KPMG, а также McKinsey&Company, The Boston Consulting Group и Bain & Company приходится 40% рынка консалтинговых услуг.² Это объясняется тем, что все крупные корпорации российского рынка являются клиентами давно зарекомендовавших себя

¹ Аль-Нсур Д.А. Тенденции развития российского рынка консалтинговых услуг на текущем этапе // Российское предпринимательство. № 15. 2016. Т. 17. С. 1697–1708.

² Развитие бизнес систем. Услуги и заслуги российского консалтинга. URL: <http://www.rbsys.ru/print.php?page=813&option=media> (Дата обращения: 06.05.20.)

международных компаний. Так к клиентам российского подразделения КПМГ относятся Газпромбанк, ЮниКредит Банк, Райффайзенбанк, ЛУКОЙЛ, Ростелеком и др.¹

Таблица 4. «Динамика выручки крупнейших консалтинговых компаний России за период 2014-2016 гг., тыс. руб.»

	2014	2015	2016
ЛАНИТ	12 673 539	11 768 590	13 465 621
PwC	6 476 920	6 892 907	7 483 307
КРОК	6 600 091	7 140 692	7 309 740
AT Consulting	6 094 394	7 026 448	6 592 769
KPMG	3 627 400	4 085 484	4 780 739
Ай-Теко	4 007 000	4 196 980	3 944 616

В фирменной структуре рынка лидирующую позицию занимают помимо компаний-титанов такие компании, как ЛАНИТ, КРОК, AT Consulting и Ай-Теко. (см. Таблица 4)

Источник: составлено автором на основе данных интернет-портала «Expert RA». URL: <https://www.raexpert.ru/releases/2018/Apr25>

В структуре российского рынка консалтинговых услуг значительное место занимают такие направления, как IT-консалтинг, управленческий и налоговый. Это характерно не только для России, но и для многих стран.

Ежегодно IT-консалтинг получает около 60% от общей выручки консалтинговых услуг. Все приведенные выше компании, занимающие лидирующие позиции по выручке, предоставляют именно услуги этого направления. Это связано с ростом самой сферы IT. Фирмы закупают российские программы в силу их дешевизны. Налоговый и юридический консалтинг — один из самых востребованных на территории Российской Федерации. Если в начале века их доля на рынке была приблизительно 12%, то в настоящее время она уменьшилась в два раза. Несмотря на то, что спрос на данный вид консалтинговых услуг остается стабильным, он не прибыльный.

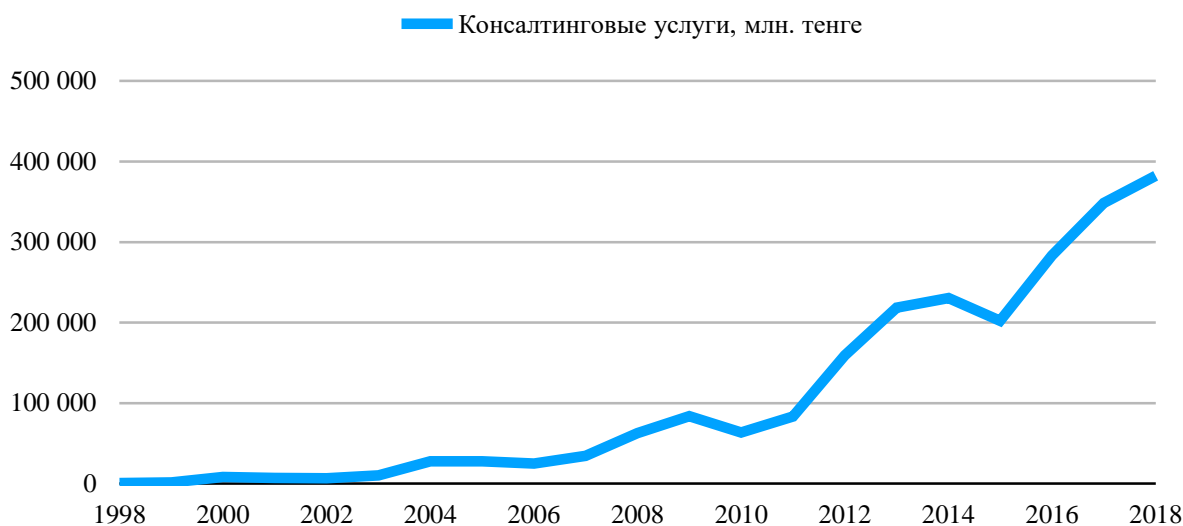
Начальный этап становления рынка консалтинговых услуг в Казахстане схож с Россией. На начало 90-х годов на рынке насчитывалось 23 агентства.² Позже на молодой рынок начали

¹ Banki.ru. URL: <https://www.banki.ru/wikibank/kpmg/> (Дата обращения: 10.05.20.)

² Казахстанский рынок консалтинговых услуг. URL: www.bisam.kz (Дата обращения: 07.05.20.)

приходить крупные международные консалтинговые компании: EY (1992), PwC (1993), Deloitte (1994), KPMG (1996).

Если в 1998 году доля консалтинга от общего объема оказанных услуг составляла 0,99%, то в 2018 году — 5,21 % в размере 382 млрд. тенге. (см. Рисунок 3)



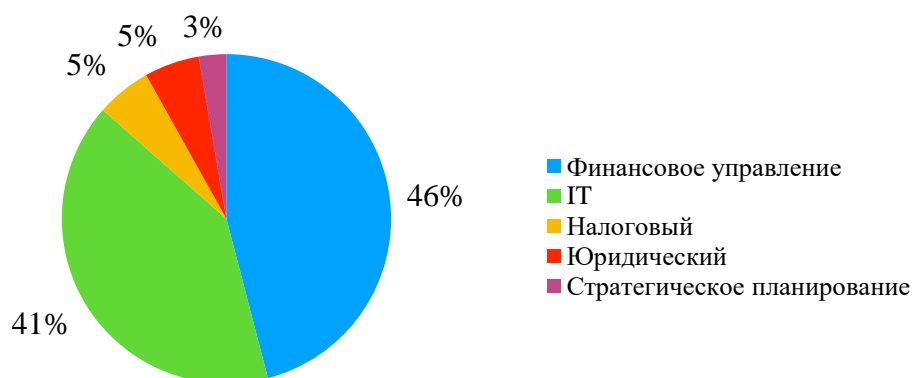
Источник: составлено автором на основе данных Государственных органов статистики РК. URL: <https://stat.gov.kz/official/industry/20/statistic/5>

Рисунок 3. «Динамика объема государственных услуг в Казахстане за период 1998-2018 г.»

Если рассмотреть структуру казахстанского рынка в 2017 году (см. Рисунок 4), то консалтингу в сфере финансового управления и ИТ принадлежит 87% объемов рынка. Это объясняется тем, что эти два направления во многом определяют последующее развитие бизнеса. ИТ — это источник конкурентных преимуществ на рынке.

Сейчас консалтинговый бизнес в Казахстане развит слабо. Этому препятствуют такие тормозящие факторы, как:

1. Сырьевая зависимость самой экономики.
2. Дефицит качественных кадров.
3. Отсутствие бизнес-образования на территории страны.
4. Отсутствие организаций, занимающихся отстаиванием прав и отслеживанием деятельности консалтинговых компаний.
5. Непонимание со стороны бизнеса в необходимости консалтинга.
6. Маленький рынок сбыта.



Источник: составлено автором на основе интернет-портала «Expert». URL: <http://www.raexpert.kz/rankings/audit-cons-appr2017/>

Рисунок 4. «Структура выручки консалтинговых услуг в Казахстане в 2017 г.»

Несмотря на достаточно маленький отечественный рынок сбыта (численность населения Республики Казахстан составляет на 2020 год — 18,671 млн.¹), казахстанские консалтинговые компании в рамках Евразийского Экономического Союза имеют возможность выйти на рынки России, Белоруссии, Киргизии и Армении.

Скорее всего в скором будущем казахстанский рынок консалтинговых услуг претерпит перераспределение в структуре. Перспективна реализация инновационных проектов в сфере консалтинга. При правильном подходе отечественным компаниям можно занять свободную нишу, закрепив за собой лидирующую позицию не только на рынке Казахстана, но и соседних стран.

Бизнес консалтинговых услуг, как и другие виды бизнеса, зависит от состояния экономики страны. Завершение стагнации, прекращение санкций, защита интересов бизнеса со стороны государства будет способствовать потреблению данного вида услуг. А фирмам-новичкам в свою очередь необходимо зарекомендовать свой бренд, развивать высококвалифицированные кадры, изменить отношение клиентов к консультационным услугам.

¹ Министерство национальной экономики РК. URL: <https://stat.gov.kz> (Дата обращения: 07.04.20.)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследовательской работы было выяснено, что в постиндустриальной экономике большую роль играет сфера услуг. Так в высокоразвитых странах их доля составляет 60-70%. При этом вес экспорта услуг на мировом рынке только 30%. Самым динамичным видом услуг на мировом рынке являются деловые услуги. За последнее десятилетие их экспорт увеличился в 3 раза. Этому способствуют глобализация, НТП и цифровизация.

Консалтинговые услуги являются быстрорастущим сегментом мирового рынка услуг. Выделив 8 целей, было сформулировано определение консалтинга. Консалтинг — это вид интеллектуальной деятельности, процесс предоставления консультационных услуг, требующих феноменальную способность к конвергенции с информационными, коммуникационными и другими видами услуг, а также применение научно-технических и организационно-экономических инноваций для решения бизнес задач заказчика.

Также были раскрыты основные направления консалтинга:

1. Общее управление.
2. Административное управление.
3. Финансовое управление.
4. Управление кадрами.
5. Маркетинг.
6. Производство.
7. Информационные технологии.
8. Специализированные услуги.

В ходе исследования был сделан ряд выводов:

Спрос на рынке консалтинговых услуг постоянно растет, особенно по направлениям ИТ и управление. Это связано с желанием менеджеров обеспечивать постоянный рост фирм, посредством внедрения инноваций.

Большую долю рынка занимают крупные компании, сформировавшиеся за счет слияния и поглощений. Подобные крупные компании занимают лидирующие позиции на рынке за счет объединения материальных и интеллектуальных ресурсов.

Для определения эффективности консалтинга необходимы ключевые показатели эффективности. К ним могут относиться коэффициент ликвидности, показатели вовлеченности работников, коэффициент удержания клиентов и т. д.

Несмотря на то, что современные российский и казахстанский рынок консалтинговых услуг приступил к развитию вместе с началом рыночных преобразований в странах, они все еще отстают от зарубежных партнеров. Были представлены тормозящие факторы для развития консалтинга в Казахстане: структура рынка, отсутствие бизнес-образования, маленький рынок сбыта, непонимание со стороны бизнеса в необходимости консалтинга.

Таким образом, консалтинг является одним из важнейших показателей развития бизнеса, который предоставляет возможность организации не только оставаться на плаву, но и конкурировать на рынке.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Аль-Нсур Д.А. Тенденции развития российского рынка консалтинговых услуг на текущем этапе // Российское предпринимательство. № 15. 2016. Т. 17. С. 1697–1708.
2. Буценко И.Н. Мировой рынок услуг: сущность, особенности, отраслевая структура / И.Н. Буценко, А.Л. Тарноруцкая // Экономика и бизнес: теория и практика. 2017. №1. С. 10-14.
3. Гаврилов Г. А. Оценка эффективности управленческого консалтинга как фактора обеспечения высокого уровня конкурентоспособности образовательных организаций // Московский экономический журнал. № 3. 2019. С 410 - 423.
4. Горбанёв В. Человеческий капитал и постиндустриализация // Мировое и национальное хозяйство. 2016. № 3 (38). С. 4-15.
5. Евстигнеева Т.В., Рыбченко С.А. Маркетинговое консультирование. Ульяновск: УлГТУ, 2007.
6. Егорихина М. С., Козлов С. Н., Шамин Е. А. Механизм программного бюджетирования, как один из государственных регуляторов сферы услуг // Вестник НГИЭИ. № 7 (74). 2017. С. 109 - 115.
7. Едилбаев Н.Б. Консультационные услуги и консалтинг как предметы исследования //Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. 2015. № 2. С. 55-61.
8. Жуков В. А. Современные тенденции развития рынка консалтинговых услуг // Вестник университета. № 11. 2017. С. 91-99.
9. Казахстанский рынок консалтинговых услуг. URL: www.bisam.kz (Дата обращения: 07.05.20.)
10. Квасова Д.С. Особенности международной торговли услугами //Научные труды Республиканского института высшей школы. 2018. № 17. С. 334-344.
11. Коротков И. Г., Зубенко В. А. Россия на рынке высокотехнологичных и интеллектуальных услуг // Мир новой экономики. 2017. № 3.С. 14-23
12. Крузина А.С., Кудрявцева И.Г., Солнцева Е.В. Определение характеристик услуг, обеспечивающих конкурентоспособность организаций // Сборник научных трудов 2-ой Международной научно-технической конференции, посвященной 50-летию Юго-Западного государственного университета в 2-х томах. 2014. С. 132-135.

13. Маринко. Г.И. Управленческий консалтинг. Учеб. пособие. М: ИНФРА-М, 2005. 381 с.
14. Министерство национальной экономики РК. URL: <https://stat.gov.kz> (Дата обращения: 07.04.20.)
15. Министерство национальной экономики РК. Статистика услуг. URL: <https://stat.gov.kz/official/industry/20/statistic/5> (Дата обращения: 13.04.20)
16. Министерство экономического развития. Портал внешнеэкономической информации. URL: http://www.ved.gov.ru/mdb/information/attendance/trade_and_wto/ (Дата обращения: 09.04.20.)
17. Развитие бизнес систем. Услуги и заслуги российского консалтинга. URL: <http://www.rbsys.ru/print.php?page=813&option=media> (Дата обращения: 06.05.20.)
18. Семенова Е.С. Экспансия международной торговли услугами на мировой рынок // Сборник научных статей Всероссийской научной конференции перспективных разработок молодых ученых: в 3-х томах. 2017. С. 357-359.
19. Шестакова И. Г. Человеческий капитал в цифровую эпоху // Научный журнал НИУ ИТМО. Сер. Экономика и экологический менеджмент. 2018. № 1.С.56-63
20. Якубук Ю. П. Тенденции мирового экспорта услуг // Большая Евразия: Развитие, безопасность, сотрудничество. 2018. С. 504-508.
21. KPMG в Казахстане и Центральной Азии. URL: <https://home.kpmg/kz/ru/home/about/overview/kpmg-in-kazakhstan.html> (Дата обращения: 06.05.20.)
22. Arthur N. Turner. Consulting Is More Than Giving Advice // Harvard business review. URL: <https://hbr.org/1982/09/consulting-is-more-than-giving-advice> (Дата обращения: 01.04.20)
23. Banki.ru. URL: <https://www.banki.ru/wikibank/kpmg/> (Дата обращения: 10.05.20.)
24. Consulting.com. URL: www.consulting.com/top-consulting-firms (Дата обращения: 04.04.20)
25. Deloitte. Global Impact Report 2019. URL: <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/global-report-revenue.html#> (Дата обращения: 05.05.20.)
26. Expert RA. URL: <https://www.raexpert.ru/releases/2018/Apr25> (Дата обращения: 04.04.20.)
27. Expert. URL: <http://www.raexpert.kz/rankings/audit-cons-appr2017/> (Дата обращения: 12.05.20.)

28. EY. Press release 2018. https://www.ey.com/en_gl/news/2018/09/ey-reports-record-global-revenues-of-us-dollar-34-8b-in-2018 (Дата обращения: 05.05.20.)
29. EY. Press release 2019. URL: https://www.ey.com/en_ru/news/2019/09/ey-reports-record-global-revenues-of-us-36-4b-in-2019 (Дата обращения: 05.05.20.)
30. International Trade Statistics URL:
https://www.trademap.org/tradestat/Country_SelService_TS.aspx (Дата обращения: 10.04.20.)
31. KPMG. International Annual Review 2017. URL:
<https://home.kpmg/xx/en/home/campaigns/2017/12/international-annual-review.html#financials>
(Дата обращения: 05.05.20.)
32. KPMG. International Annual Review 2019.
<https://home.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/12/global-annual-review-2019.pdf> (Дата обращения: 05.05.20.)
33. PwC. Global Annual Review 2019. URL. <https://www.pwc.com/gx/en/about/global-annual-review-2019/revenues.html> (Дата обращения: 05.05.20.)
34. PwC. Press Release 2017. URL. https://www.pwc.com/gx/en/news-room/press-releases/2017/pwc-revenues-grow-by-7-to-record-us-37_7-billion.html (Дата обращения: 05.05.20.)
35. TheGlobalEconomy.com. URL:
https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/Share_of_services/ (Дата обращения: 02.04.20.)
36. Why Deal Advisory at KPMG? URL: <https://www.kpmgcareers.co.uk/graduate/deal-advisory/> (Дата обращения: 05.05.20.)
37. World Trade Report 2019 URL:
https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/03_wtr19_2_e.pdf (Дата обращения: 29.04.20.)