

## **СПЕЦИФІКА КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

*ОЛЕНА РЕЗНІЧЕНКО*, студентка гр. МгМТз-1-20

Науковий керівник Мельник Л.Л., к.е.н., доцент

**Дніпровський державний аграрно-економічний університет**

Під агроконсультаційними послугами розуміються цілеспрямовані дії, що надаються професійно підготовленими спеціалістами-агроконсультантами сільськогосподарським товаровиробникам та сільському населенню за допомогою експертних, навчальних та процесних методів сільськогосподарського консультування.

Агроконсультанти - як правило, висококваліфіковані фахівці, атестовані на провадження консультаційної діяльності у сфері агропромислового комплексу за такими пріоритетними напрямками як: організація та управління сільськогосподарським виробництвом; фінансово-економічна діяльність; цінова, кредитна та податкова політика в АПК; маркетинг та менеджмент, освоєння передових прогресивних технологій в основних галузях агропромислового комплексу; механізм лізингу та технічного оновлення матеріально-технічної бази; аграрне право та юриспруденція.

Серед специфічних властивостей такого роду послуг виділяють: невловимість, невіддільність від джерела - людини, нездатність до зберігання, непостійність якості, залежність попиту такі послуги від невизначеності та складності середовища бізнесу, одночасність процесу виробництва та споживання, толерантність (збереження права клієнта на власну позицію) , товарний характер послуг, що продаються, здатність бути предметом купівлі - продажу, мати споживчу вартість і вартість, більшість знань у конкретній предметній області залишається особистою власністю консультанта (експерта), консультування невіддільне від перманентного навчання та ін.

Тут ми навели традиційні, звані, специфічні властивості послуг.

Наші дослідження показують, що з низки специфічних властивостей позиції розходяться, викликаючи дискусійний характер. Так, специфічною властивістю консультантської послуги є її невловимість, неможливість бачити, вивчати до покупки. Разом з тим ми стоїмо на позиції, що рівень рішень консультанта цілком можна і потрібно оцінювати.

Ще одна властивість: консультаційна послуга невіддільна від джерела людини. Наша позиція: консультаційна послуга цілком відокремлена від людини, тому що, наприклад, існує «електронний консультант».

Загальноприйнято (у підручниках з управлінського консультування), що «консультаційна послуга не заготовляється в повному обсязі і не може зберігатися». Ми до такого висновку ставимося з обережністю, бо у пристойних інформаційно-консультаційних структурах існує спеціальна база звітів, рішень, методик, знань, що зберігається на корпоративному сервері.

На думку більшості дослідників, у консультаційних послугах проявляється властивість непостійності якості. З такою точкою зору також можна посперечатися. У найвідоміших інформаційно-консультаційних службах застосовуються різноманітні заходи «страховки», створені задля створення й підтримку певного якості консультаційних послуг. Серед них: бригадна робота, де один страхує іншого; ознайомлення «старших партнерів» із рішеннями перед здаванням замовнику; корпоративна база знань та ін. Критеріями якості консультаційних послуг виступають такі: доступність (так, сільгосптоваровиробник повинен мати можливість отримати послугу у зручному місці, у зручний час та в стислий термін); комунікабельність (опис консультаційної послуги має бути виконано мовою клієнта та бути точним); ввічливість; довірливість, надійність; чуйність; безпека; відчутність (коли відчутні компоненти консультаційної послуги чітко відбивають її якість); розуміння (знання клієнта).

До специфіки консультаційних послуг також належать фактор невизначеності, який стимулює попит на консультаційні послуги. Багато фахівців вважають, що чим вища невизначеність, тим вищий і попит. Саме зростання невизначеності та складності середовища бізнесу зумовлює величезне зростання попиту на консультаційні послуги у світі останнім часом. На думку, за умов розвитку ринкових відносин слід більше приділяти увагу такому чиннику, як конкуренція. Завжди слід пам'ятати у тому, що у країнах із розвиненою ринковою економікою проблематика конкурентоспроможності займає одне з центральних місць у економічному аналізі різних видів господарської діяльності ринкових суб'єктів. Наші дослідження показують, що багато звернень клієнтів до

інформаційно-консультаційних служб якраз і спрямовані на підвищення конкурентоспроможності та фінансової стійкості сільськогосподарських товаровиробників.

Науковий пошук дозволив доповнити окремі риси, що характеризують нематеріальну природу консультаційних послуг. До традиційних характеристик (таких як нематеріальність послуги як товару, невловимість, неможливість її зберігання, невіддільність від джерела - суб'єкта) вважаємо за необхідне додати такі як унікальність (одиночність, «штучність»), локальність (за місцем, часом, складністю ситуації). Серед рис, пов'язаних із визначенням ефективності, необхідно виділяти великий тимчасовий розрив між процесом придбання пропонованих консультаційних послуг та отриманням споживачем очікуваного економічного чи соціального ефекту; залежність настання ефекту від компетентності безпосередніх користувачів (що особливо для галузі сільського господарства).