

2 млн 401,7 тис. осіб, що на 18,1 % більше, ніж роком раніше. Пасажиропотік за підсумками 3-х місяців 2012 році у Харкові склав 73,1 тис. пасажирів (+31 %).

Із Міжнародного аеропорту "Харків" різними авіакомпаніями здійснюються регулярні рейси до таких міст Києва (аеропорти "Бориспіль", "Жуляни"), Москви, Єревану, Тбілісі, Відня, Братислави, а також в Єгипет та інші країни. У місті працюють представництва та каси з продажу авіаквитків багатьох авіакомпаній, що виконують чартерні рейси як по Україні, так і в країни СНД, а також Туреччину, Італію, Францію, Болгарію, Сирію, Іран, Китай і ОАЕ. Так, у харківських представництвах найбільших агентств із продажу авіаквитків можна придбати квитки на рейси більше 500 авіакомпаній по Україні, СНД і в будь-яку країну світу.

Таким чином, проведений аналіз конкурентоспроможності послуг авіакомпанії дозволив визначити основні чинники й умови, що забезпечують ефективне управління конкурентоспроможністю послуг авіакомпанії. Економічна сутність конкурентоспроможності авіакомпанії є інтегрованим показником, основними складовими якого є показники якості обслуговування перевезень, культури обслуговування пасажирів, а також фінансово-економічні показники діяльності. Управління конкурентоспроможністю повинне охоплювати всі етапи і функції управління основною діяльністю. Дія на кожен групу показників конкурентоспроможності повинна проводитися з урахуванням економічних законів функціонування ринкових відносин в умовах конкурентної боротьби на ринку авіаперевезень.

Наук. керівн. Матвієнко-Біляєва Г. Л.

**Література:** 1. Косарев О. І. Розвиток повітряного транспорту України / О. І. Косарев, О. М. Рибак // Держава та регіони. – 2007. – № 3. 2. Юданов А. Ю. Теория конкуренции : учебно-методический комплекс / А. Ю. Юданов. – М. : Финансовая академия, кафедра "Экономическая теория", 2004. – 304 с. 3. Жебка В. В. Особливості використання брендингу на ринку авіапослуг агенції повітряних сполучень / В. В. Жебка, О. В. Коваленко // Проблеми інформатизації і управління. – К. : НАУ, 2002. – Вип. 6. – С. 5–9. 4. Костромина Е. В. Авиатранспортный маркетинг / Е. В. Костромина. – М. : НОУ ВКШ "Авиабизнеса", 2003. 5. Офіційний портал Державної авіаційної служби України. – Режим доступу : [www.avia.gov.ua](http://www.avia.gov.ua). 6. Офіційний сайт Міжнародного аеропорту "Харків". – Режим доступу : <http://hrk.aero>. 7. Офіційний сайт авіакомпанії "Аеросвіт". – Режим доступу : <http://www.aerosvit.ua/ukr>. 8. Офіційний сайт авіакомпанії "Аерофлот". Стратегія і розвиток. – Режим доступу : <http://www.aeroflot.com/cms/about/strategy>. 9. Офіційний сайт авіакомпанії МАУ – Міжнародні Авіалінії України (авіакомпанія МАУ). – Режим доступу : <http://www.flyuia.com/rus/about/ukraine-international-airlines.html>.

УДК 005.942

**Гагарінов О. В.**

**Котляр А. А.**

Магістри 1 року навчання  
факультету економіки і права ХНЕУ

## **ЦІННОСТІ КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ ФІРМИ – ОСНОВА ЇЇ УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

*Анотація. Обґрунтовано ключову роль цінностей консультативної фірми у забезпеченні її довготривалого успіху. Розглянуто та узагальнено ключові цінності світових фірм – лідерів у сфері консультування та аудиту. Виділено основні складові системи цінностей сучасної прогресивної консалтингової структури.*

*Аннотация. Обоснована ключевая роль ценностей консультационной фирмы в обеспечении ее долгосрочного успеха. Рассмотрены и обобщены ключевые ценности мировых фирм – лидеров в сфере консультирования и аудита. Выделены основные составляющие системы ценностей современной прогрессивной консалтинговой структуры.*

*Annotation. The key role of consultancy firm property is justified in ensuring its longterm success. The key values of global companies, the leaders in consulting and audit are considered and summarized. The basic elements of the system of values of modern progressive consulting structure are distinguished.*

*Ключові слова: консультативні фірми, цінності, система цінностей, довготривалий успіх.*

© Гагарінов О. В., Котляр А. А., 2013



На сучасному етапі розвитку світової економіки консультування, або консалтинг, перетворилося в одну з найважливіших галузей підприємництва. На сьогодні по всьому світу спостерігається стійке зростання попиту на консалтингові послуги. Це обумовлює постійне зростання кількості консультаційних фірм, які згідно з міжнародною класифікацією займаються наданням 84 видів консультаційних послуг [1, с. 123].

Але не всі фірми, що займаються консультуванням, є успішними. Багато з них стають банкрутами не проробивши і року, проте деякі навпаки успішно функціонують десятки років із багатотисячним штатом співробітників та мільярдними оборотами доларів. Саме тому актуальним є питання про те, що саме обумовлює успішність та довготривалість функціонування консалтингових фірм. До кола вагомих факторів можна віднести забезпеченість матеріальними, фінансовими, трудовими та інформаційними ресурсами, здатність до ефективного управління бізнес-процесами та ін. Але все ж таки навіть наявність усього переліченого не дає можливості сподіватись на довгостроковий успіх у ринковому середовищі.

На сьогоднішній момент недостатньо мати тільки всі необхідні ресурси та вміння управляти процесами їх перетворення. Необхідно створювати таку основу для бізнесу, яка буде забезпечувати його успішне функціонування та розвиток протягом тривалого часу та дозволить йому бути економічно ефективним. Таким фундаментом, на думку авторів, сьогодні виступає корпоративна культура, а саме ті цінності, які закладені в основу створення та організації функціонування бізнес-систем.

Результати дослідження проблем функціонування консалтингових фірм широко представлені в науковій літературі та практиці в роботах таких вітчизняних та зарубіжних вчених: Афанасьєва М. В., Гонтаревої І. В., П. Економі, М. Коупа, Д. Майстера, Б. Нельсона та ін. [2 – 5]. Але слід зазначити, що питанню розгляду цінностей приділяється недостатньо уваги з точки зору їх розгляду як основи довготривалого успіху створення та функціонування консультаційної фірми.

Метою статті є обґрунтування ключової ролі системи цінностей у забезпеченні довготривалого успіху консультаційної фірми та виділення її основних складових частин шляхом розгляду та узагальнення цінностей світових фірм – лідерів у сфері консалтингу та аудиту.

У вузькому сенсі під цінністю розуміють значущість об'єктів навколишнього середовища. У більш широкому розумінні цінність трактується як будь-який матеріальний або ідеальний, дійсний або уявний (віртуальний) предмет, ідея або інститут, відносно якого займається позиція оцінки, приписується йому важливість та прагнення до володіння ним і відчувається як необхідність.

Отже, виходячи з цього, цінностями консультаційної фірми виступають різноманітні матеріальні та нематеріальні об'єкти, які мають для неї певну значущість і становлять основу принципів, на яких базується взаємодія як усередині самої фірми, так і з оточуючим її середовищем.

Для того щоб здійснювати високоефективну діяльність, консалтингові структури при розробці своєї системи цінностей повинні включати до неї тільки ті цінності, які відповідають сучасним вимогам розвинутих ринкових економік.

У зв'язку з цим автори вважають доцільним розглянути ключові цінності світових фірм – лідерів у сфері консалтингу та аудиту (таблиця), тому що вони функціонують доволі тривалий час та представлені у багатьох країнах світу. Дані бізнес-структури були створені у країнах з класичними ринковими умовами господарювання, які розвивалися еволюційним шляхом, що дозволило їм упродовж тривалого часу накопичувати позитивний та релевантний досвід у галузі створення й організації свого функціонування та успішно застосовувати його на практиці, вирішуючи складні та нетривіальні проблеми своїх клієнтів.

Таблиця

**Ключові цінності світових фірм-лідерів у сфері консалтингу та аудиту**

№ з/п	Назва консультаційної фірми	Ключові цінності	Зміст, який вкладає фірма в зазначену цінність
1	2	3	4
1	Pricewaterhouse Coopers	Прагнення досконалості	Бездоганно виконувати те, що ми обіцяємо клієнту. Досягати досконалості через інновації, навчання та спритність
		Командна робота	Кращі рішення приходять від спільної роботи з колегами та клієнтами. Ефективна командна робота вимагає ставлення, поваги й обміну
		Надихаюче лідерство	Лідерство у відносинах із клієнтами, співробітниками та лідерський тип мислення
		Бездоганна репутація	Клієнти та колеги мають бути впевнені в нашій компетентності та чесності
		Професійність	Ми надаємо професійні послуги, за якість яких несемо персональну відповідальність
		Повага	Ми ставимося до наших колег, клієнтів та всіх, з ким ми ведемо бізнес, з повагою, гідністю, справедливістю та ввічливістю
		Корпоративна відповідальність	Ми діємо в соціально відповідальній манері, у рамках законів, звичаїв і традицій країн, в яких ми працюємо

1	2	3	4
2	Deloitte Touche Tomatsu Limited	Чесність і сумлінність	Ми діємо чесно і сумлінно
		Професійний підхід	Ми працюємо відповідно до духу і "букви закону"
		Компетентність	До реалізації кожного проекту ми залуцаємо фахівців, які володіють необхідною кваліфікацією та досвідом
		Об'єктивність	Наші професійні висновки та консультації об'єктивні
		Конфіденційність	Ми дотримуємося принципу конфіденційності інформації
		Чесна практика ділових відносин	Ми неухильно дотримуємося принципів чесноі практики ділових відносин
		Повага і справедливе ставлення	Співробітники ставляться один до одного шанобливо, ввічливо і справедливо
		Відповідальність і прийняття рішень	Спираючись на спільні цінності, ми служимо прикладом для багатьох
3	Accenture	Лідерство	Побудова довговічної компанії для майбутніх поколінь, захист бренда, розвиток наших співробітників
		Найкращі фахівці	Залучення, розвиток і утримання кращих талантів для нашого бізнесу
		Створення цінності для клієнта	Створення унікальної цінності для клієнта, що забезпечуватиме його високу рентабельність та довготривале стає функціонування
		Єдина глобальна мережа	Надання однаково високоякісних послуг клієнтам, де б вони не вели свій бізнес
		Повага особистості	Цінування розмаїтості та унікального внеску, ставлення до співробітників таким чином, щоб вони відчували свою значущість для компанії
		Чесність	Бути наполегливими й етично чесними, вселяти довіру, діяти так, щоб відповідати своїм словам
4	Ernst & Young	Принциповість	Неухильне дотримання цінностей компанії, їх першочергова роль у визначенні поведінки компанії та кожного її співробітника
		Повага	Поважне ставлення до співробітників, клієнтів та інших контрагентів
		Колективний дух	Робота всієї компанії як єдиного цілого, розвиток комунікацій
		Лідерство	Прагнути до того, щоб бути кращими у своїй діяльності
		Правильні вчинки	Побудова своєї поведінки на основі загальнолюдських та професійних цінностей
		Активне сприяння розвитку суспільства	Компанія прагне, щоб серед її співробітників були тільки найкращі та найбільш талановиті фахівці
		Розвиток освіти	Спрямованість на те, щоб наступне покоління фахівців володіло необхідними навичками для позитивного внеску в розвиток суспільства в цілому
		Розвиток підприємництва	Реалізація програм підтримки підприємців як одного з факторів, що сприяють зростанню показників розвитку макроекономіки
		Забезпечення екологічної стійкості	Докладання всіх зусиль, щоб мінімізувати можливі негативні наслідки впливу нашої діяльності на навколишнє середовище
5	KPMG	Керівництво на основі особистого прикладу	Намагання показати приклад співробітникам КРМГ, а також нашим клієнтам
		Робота єдиною командою	Допомога кожному проявити себе і побудова міцних ділових відносин із колегами
		Повага до особистості	Цінування не тільки знань і досвіду, а й особистості співробітників
		Пропозиція оптимальних рішень на основі всебічного аналізу	Критичне ставлення і ретельний аналіз фактів для надання ефективних рішень

1	2	3	4
		Чесність і прямота у відносинах	Обмін інформацією, висновками з клієнтами та колегами, прагнення вести конструктивний діалог і рішуче діяти у важких ситуаціях
		Соціальна відповідальність	Відповідальність перед суспільством і неухильне удосконалення своїх знань та досвіду
		Сумлінність і порядність	Дотримання найвищих професійних стандартів, надання чітких і релевантних рекомендацій і дотримання принципу професійної незалежності

*Примітка:* узагальнено авторами на основі робіт [6 – 10].

На основі даних, наведених у таблиці, авторами були виділені чотири ключові складові системи цінностей сучасної прогресивної консультативної фірми, а саме:

1) цінності, які орієнтовані на максимальне задоволення потреб клієнтської організації та інших контрагентів;

2) цінності, які сприяють найбільш ефективному використанню системного потенціалу консалтингової структури;

3) цінності, слідування яким сприяє відновленню екології та забезпеченню її стійкості;

4) цінності, слідування яким сприяє реалізації поведінки соціально відповідального бізнесу.

Слід зазначити, що всі ці чотири складові системи цінностей за своєю сутністю є прогресивними з точки зору їх відповідності світовим тенденціям розвитку країн з ринковою економікою, а саме залучення бізнесу до вирішення проблем і забезпечення збереження та стійкого розвитку екології й соціальної сфери.

Саме тому що діяльність світових фірм-лідерів у сфері консалтингу та аудиту базується на системі цінностей, яка включає чотири ключові складові, що були виділені авторами, вони забезпечують своє довготривале та високоефективне функціонування й роблять свій внесок у процвітання та добробут всього суспільства.

Ураховуючи те, що ринок консультативних послуг України функціонує відносно нетривалий час, а вітчизняні консалтингові структури є не досить досвідченими [11], узагальнені авторами ключові цінності світових фірм-лідерів у сфері консалтингу та аудиту, а також виділені на їх основі чотири складові системи цінностей сучасної консультативної фірми мають стати орієнтиром для вітчизняного консультативного бізнесу при розробці своєї системи цінностей з метою забезпечення свого довготривалого та успішного функціонування.

Таким чином, авторами роботи було обґрунтовано ключову роль системи цінностей у забезпеченні довготривалого успіху консалтингових фірм та виділено її основні складові, а саме: цінності, які орієнтовані на максимальне задоволення потреб клієнтської організації та інших контрагентів; цінності, які сприяють найбільш ефективному використанню системного потенціалу консалтингової структури; цінності, слідування яким сприяє відновленню екології та забезпеченню її стійкості; цінності, слідування яким сприяє реалізації поведінки соціально відповідального бізнесу шляхом розгляду та узагальнення цінностей компаній – світових лідерів у сфері консультування та аудиту.

У подальшому автори планують зосередити свою увагу на дослідженні впливу системи цінностей консалтингових компаній на розробку та ефективність упровадження їх корпоративної культури як її основної складової.

*Наук. керівн. Гонтарєва І. В.*

**Література:** 1. Ефремова Л. В. Бизнес-консалтинг – неотъемлемая часть рыночной инфраструктуры / Л. В. Ефремова, С. Л. Ефремов // БИЗНЕСИНФОРМ. – 2011. – № 3. – С. 123–125. 2. Афанасьев Н. В. Управление развитием предприятия : монография / Н. В. Афанасьев, В. Д. Рогожин, В. И. Рудыка. – Х. : Изд. дом "ИНЖЭК", 2003. – 184 с. 3. Гонтарєва І. В. Управління консалтинговою діяльністю : конспект лекцій / І. В. Гонтарєва. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2010. – 136 с. 4. Коуп М. 7 основ консалтинга / М. Коуп ; пер. с англ. – СПб. : Питер, 2007. – 336 с. : ил. – ("Серия Консалтинг") 5. Майстер Д. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги / Дэвид Майстер ; пер. с англ. М. Иванова и М. Фербера. – М. : Юнити, 2010. – 368 с. 6. PricewaterhouseCoopers Values [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.pwc.com/gx/en/ethics-business-conduct/our-values.jhtml>. 7. Vision, values, and strategy – Deloitte [Electronic resource]. – Access mode : [http://www.deloitte.com/view/en\\_GX/global/about/overview](http://www.deloitte.com/view/en_GX/global/about/overview). 8. Core Values at Accenture [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.accenture.com/us-en/company/overview/values/Pages/index.aspx>. 9. Ernst & Young values [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.ey.com/US/en/About-us/Our-values>. 10. KPMG values [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.kpmg.com/global/en/careers/peopleculture/kpmgvalues/pages/default.aspx>. 11. Самсонова В. В. Аналіз попиту на консалтингові послуги в Україні [Електронний ресурс] / В. В. Самсонова, А. А. Карпович. – 2011 р. – Режим доступу : <http://elibrary.nubip.edu.ua/12854/1/11svv.pdf>.