

## ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

**Н.А. ПУГАЧ, аспірант\***

*Розглядаються особливості інформаційно-консультаційних технологій та їх застосування для формування науково-обґрунтованих рекомендацій.*

**Інформаційно-консультаційні технології, дорадництво, моделі консультування.**

Формування ефективної системи сільськогосподарського дорадництва як дієвого інструменту впровадження державної аграрної політики неможливо без застосування інформаційно-консультаційних технологій. За даними Європейської федерації асоціацій управлінського консалтингу (FEASO), застосування інформаційно-консультаційних технологій є пріоритетним напрямом діяльності консалтингових компаній. У Європі на них припадає понад 40% виручки, заробленої консультантами. У світовому рейтингу на перші позиції виходять компанії, які застосовують інноваційні консалтингові технології [1, с. 42-43].

**Аналіз основних досліджень і публікацій.** Значну увагу інформаційно-консультаційним технологіям у сільськогосподарському дорадництві приділяли відомі українські та зарубіжні вчені М.Ф. Кропивко, Т.П. Кальна-Дубінюк, Чаплінський Ю.П., Осадчий В.В., В.М. Кошелєв, Davenport Т.Н. та ін.

Проте питання застосування інформаційно-консультаційних технологій в дорадництві потребує подальшого вдосконалення щодо їх інноваційного забезпечення.

**Метою дослідження** є аналіз особливостей інформаційно-консультаційних технологій, пов'язаних із різними підходами до видів, методик, методів і прийомів консультування для формування оптимальних рекомендацій в дорадництві.

**Виклад основного матеріалу.** Технологія консультування - це випробувана послідовність консультаційних процедур (дій) або консультаційних операцій, що дозволяє технічно реалізувати процес формування рекомендацій щодо вирішення завдань заданої консультаційної проблеми.

Дорадчою може вважатися лише така інформаційно-консультаційна діяльність, яка будується на певних вихідних методологічних принципах:

1. Максимальна спрямованість на запити та потреби виробників.
2. Взаємодія з виробниками виключно на засадах переконання на основі інформування, консультування, навчання, на добровільній основі.
3. Комплексність дорадчої діяльності.
4. Висока відповідальності за результати дорадництва та якість наданих послуг.
5. Повна незалежність та конфіденційність.
6. Гнучкість.

---

\* Науковий керівник – Т.П. Кальна-Дубінюк, канд. екон. наук

7. Демократичний стиль прийняття рішень.

8. Часткова самоокупність витрат на здійснення дорадчої діяльності.

Фахівці в області консалтингу розрізняють чотири види консультування: інформування; експертиза; процесне консультування (впровадження) і навчання (тренінги). Їх можна доповнити п'ятим видом – комплексним (комбінованим), який включає різні комбінації елементів процесу консультування, які в проінтегрованому використанні щоразу у кожній конкретній ситуації створюють оригінальні варіанти рішень.

Забезпечення клієнта *інформацією* є основною функцією консультанта при будь-якому завданні. Іноді це його єдине або головне завдання. Інформаційні послуги набирають сучасного значення і сфера їх швидко розвивається. Вони включають різні типи постійних та одноразових послуг і є джерелом знань та нових контактів.

За їх допомогою клієнт може отримати нові ідеї та попросити консультанта вивчити їх та впровадити у практичну діяльність.

Задачею *експертного підходу* є кваліфікована оцінка ідей і адаптація їх до рішення конкретних проблем на базі знань експертів у спеціальній області економіки і управління. До основних методів експертної оцінки належать: анкетування, інтерв'ю, дискусія, метод Делфі тощо.

Під час *процесного консультування* дорадники постійно взаємодіють з клієнтом, оцінюють його ідеї, пропозиції, проводять за його сприяння аналіз проблем та підготовку рішень. Роль дорадників полягає в акумуляції ідей, оцінки рішень, які отримують в процесі сумісної роботи з клієнтом, зведення їх в систему та підготовці рекомендацій для здійснення бажаних змін в організації клієнта.

Головне завдання процесного консультування – допомогти замовнику знайти своє власне вирішення проблеми. Процесне консультування має початок (укладання угод та початок роботи) та кінець (дорадник завершує свою роботу). Між ними, як правило, виділяють декілька фаз. Найчастіше використовується модель Kolb-Frohman, яка включає підготовку, діагноз, планування, впровадження та завершення (рис. 1).

При *навчальному консультуванні* консультант не тільки збирає ідеї, аналізує рішення, але і готує основу для їх появи. Він пропонує клієнту відповідну теоретичну і практичну інформацію у формі лекцій, семінарів-тренінгів, посібників тощо.

Успішність навчання залежить від дотримання певних принципів його організації: індивідуального підходу; групового підходу; практичного польового навчання; напруженого темпу роботи та максимального навантаження.

При навчанні використовуються різні методи. Основна увага приділяється методам інтерактивного навчання, з підвищеною активізацією участі аудиторії. При цьому швидкість навчання пристосовується до здібностей.

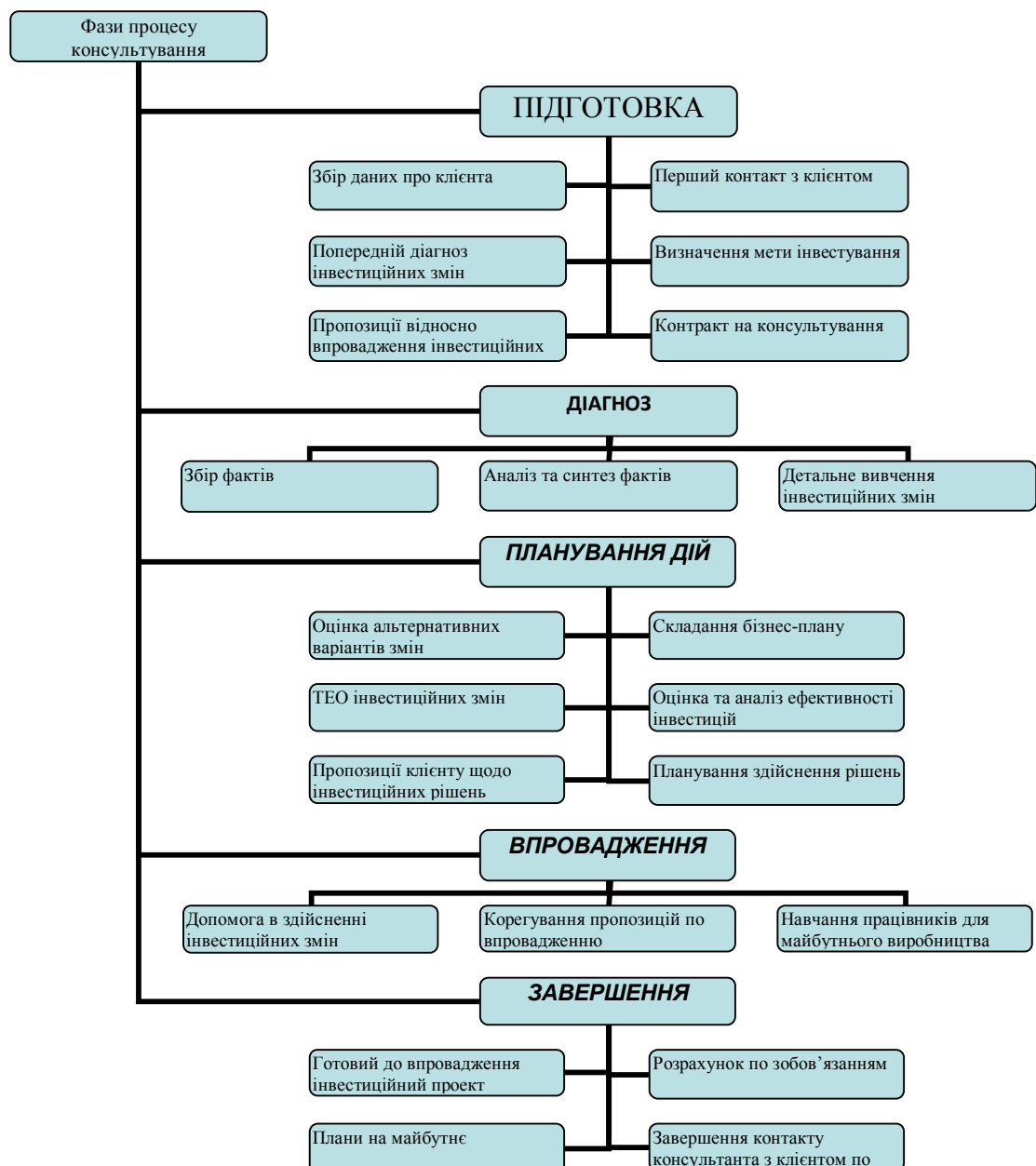
Лекції пропонуються лише для передачі нових знань, а для їх закріплення відбуваються тренінги - обговорення та практичне навчання під час ігрових ситуацій.

Для проведення навчання консалтингові фірми використовують як базу клієнтів так і спеціальні навчальні центри.

Моделі консультування відрізняються одна від одної ступенем участі та зусиль зовнішніх консультантів та персоналу клієнтської організації на кожному етапі консультаційного процесу. Розрізняють такі моделі консультування: "експерт-клієнт", "доктор-пацієнт", "співробітництво".

Для успішної реалізації своїх функцій консультанти повинні добре володіти формами і методами роботи консультаційної служби, за допомогою яких консультант може вплинути на побудову думки та прийняття рішення клієнтом. Головним є правильний вибір методу консультування для досягнення визначених цілей.

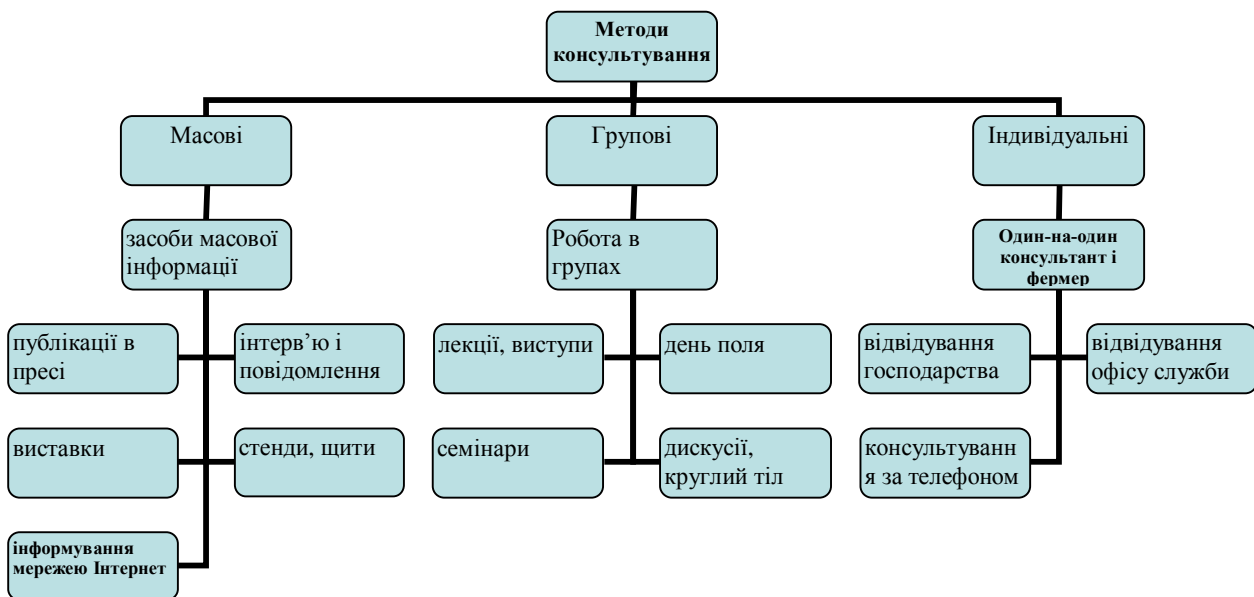
У зв'язку зі специфікою власне дорадницької діяльності **методи реалізації дорадництва** не можуть бути уніфікованими, вони ґрунтуються на творчому підході до вирішення різноманітних проблем виробників. Для більш чіткого уявлення методи дорадчого впливу можна класифікувати за певними класифікаційними принципами. З точки зору **об'єкта впливу**, їх можна класифікувати на масові, групові та індивідуальні (рис. 2).



### **Рис.1. Фази процесу консультування**

Спеціалісти агроконсалтингових формувань окрім професійної майстерності мають володіти **методами ведення консалтингової діяльності** – інформування, навчання та консультування при впровадженні нововведень.

Методи **поділяються на окремі групи, зокрема**, соціально-психологічні і економічного аналізу. До соціально-психологічних методів консультування належать такі методи: масового розповсюдження інформації, групового навчання і консультування, дистанційного навчання і консультування, з психологічних і етичних аспектів консультаційної роботи.



**Рис. 2. Методи поширення сільськогосподарських знань й інформації**

Також вони мають володіти і методами економічного аналізу при обґрунтуванні господарських рішень, в т.ч. з використанням методик: діагностики проблем клієнтів (проведення соціологічних досліджень, SWOT-аналізу, фінансового аналізу тощо), економічного аналізу і варіантного напрацювання управлінських, бізнес-планування і інвестиційного проектування, інших спеціалізованих методик економічного аналізу.

Головною метою розробки інформаційних технологій для аграрного консультування, що базуються на знаннях, є створення сучасних інформаційних технологій підтримки процесів консультування та прийняття рішень аграрними дорадчими службами. При цьому реалізується сучасна парадигма інформаційних технологій у сільському господарстві - підтримка з різних аграрних питань у будь-який час і в будь-якому місці, будь-якими засобами та в будь-якій прикладній аграрній сфері.

У такий спосіб аграрні інформаційні ресурси для дорадчих служб зможуть підтримати *єдиний ланцюг: інформація - консультація - прийняття рішень - навчання*. Реалізація ефективного функціонування такого ланцюга зумовлює опис і розв'язання комплексу взаємозалежних практично важливих задач, що реалізуються на основі побудови інтегрованого інформаційного середовища, що представляє собою: інформаційне середовище на базі даних і знань, елементів інформаційно-довідкових систем, експертних систем, геоінформаційних систем та систем прийняття рішень, яке працює в мережі персональних та кишенькових комп'ютерів, мобільних телефонів та Інтернет-середовищі; друковані видання та брошури; інтерактивні додатки на електронних носіях [2, 23-24].

Таким чином, у рамках інтегрованого інформаційного середовища можливий перехід від простого інформування до надання якісних послуг

користувачам, що ґрунтуються на технологіях, які можуть бути реалізовані, зокрема, у вигляді Веб-сервісів та надавати мобільний доступ до інформаційних ресурсів (наприклад, WAP Інтернет).

Для реалізації процесів мобільного консультування (наприклад, у фермерському господарстві чи на полі) можливе використання кишенькових персональних комп'ютерів та мобільних телефонів. У разі використання мобільного телефону як інструменту проведення консультації необхідно використовувати мобільні телефони, смартфони або комунікатори, що підтримують WAP доступ та можуть використовувати GPRS, EDGE або 3G з'єднання та застосовують для Інтернет взаємодії ефективний Інтернет-браузер, наприклад, Internet Explorer або Opera для мобільних телефонів. [3]

Розвиток інформаційних технологій стимулює появу нових технічних засобів для створення систем підтримки формування рекомендацій. Одним з найперспективніших заходів в цьому напрямі є створення спеціалізованих Інтернет порталів для надання консультаційних послуг [4].

Накопичений значний практичний і теоретичний досвід у формуванні рекомендацій свідчить про необхідність впровадження нових інформаційно-консультаційних технологій - розробка комплексних інтегрованих консалтингових систем (КІКС). Прикладом може бути інтерактивна комп'ютерна консалтингова система «КОНКА» [5]. Метою системи є формування консалтингових рекомендації в режимі інтерактивної роботи за даними клієнта.

**Висновки.** Отже, застосування інформаційно-консультаційних технологій є пріоритетним напрямом в дорадництві. Консультант повинен володіти всіма способами процесу формування рекомендацій і вміло використовувати їх залежно від цілей, методів дорадчої задачі, наявних технічних засобів та аудиторії.

#### **Список літератури**

1. Davenport T.H. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology. Boston, MA: Harvard Business School Press, 1993.
2. Чаплінський Ю.П. Мобільні інформаційні системи підтримки прийняття рішень. Наукова-технічна інформація, №1, 2003, с.22-26.
3. Чаплінський Ю.П., Субботіна О.В. Використання знань для підтримки процесів аграрного консультування Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України 2009 — Вип. 139. — С.144-149.
4. Осадчий В.В. Теоретичні аспекти створення інформаційної системи професійного консультування молоді // Комп'ютерно-орієнтовані системи навчання: Зб. наук. праць. - Випуск 2 (9). - К.:НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2005. - С. 238-243.
5. Кальна-Дубінюк Т.П. Методи управлінського консалтингу в інноваційному розвитку підприємств. Науковий вісник НУБіП України, 2009 — Вип. 139. — С.156-165.

*Рассматриваются особенности информационно-консультационных технологий и их применение для формирования научно-обоснованных рекомендаций.*

**Информационно-консультационные технологии, консалтинг, модели консультирования.**

*The possibilities of information and consultation technology and their application to form research-based recommendations are shown.*

***Information and consultation technology, consulting, advising models.***