

Опубліковано:

Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика: (Матеріали міжнародної науково-практичної конференції [Електронний ресурс]: ред. В.С. Пономаренко, Т.І. Лепейко, О.М. Ястремська. – Х.: вид. ХНЕУ, 2010. — 1 електрон. опт. диск (CD-ROM) : кольор. ; 12 см. — Систем. вимоги: Pentium; 32 Mb RAM ; CD-ROM Windows 98/2000/NT/XP; Adobe Acrobat Reader

Верба В.А., канд.екон.наук, доцент
ДВНЗ «КНЕУ ім. В.Гетьмана»

УДК 293.2я73

СТАНДАРТИЗАЦІЯ КОНСАЛТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК СКЛАДОВА ІНСТИТУЦІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Анотація. Визначена природа і напрями стандартизації в управлінському консультуванні. Обґрунтовано доцільність впровадження стандартів у консалтингову діяльність. Запропоновано принципи стандартизації консалтингових послуг в Україні.

Ключові слова. стандартизація, управлінське консультування, консалтингова діяльність, стандартизація консалтингових послуг.

STANDARDIZATION OF CONSULTING ACTIVITIES AS A PART OF INSTITUTIONAL DEVELOPMENT OF MANAGEMENT CONSULTING

Verba V.A., PhD, Associate Professor
SHEE “KNEU named after V.Hetman”

Abstract. The nature and direction of standardization in management consulting is discovered. The necessity of implementation of standards in consulting activities is justified. The author's view of principle of standardization of consulting services.

Keywords. Standardization, management consulting, consulting activities, standardization of consulting services.

Актуальність і постановка проблеми. Проблеми інституційного регулювання світового управлінського консультування загострилися наприкінці минулого століття. Головними аргументами на користь посилення стандартизації у сфері управлінського консультування стали необхідність посилення транспарентності консалтингової діяльності, необхідність подолання значної асиметрії інформації у сфері консультування. Проблема введення стандартизації консалтингових послуг належить до найбільш дискусійних

питань як у наукових колах, так і серед практиків управлінського консультування. Посилення легітимізації управлінського консультування шляхом впровадження професійних стандартів стає не від'ємною складовою розвитку його професіоналізації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Узагальнюючи оприлюднені результати досліджень з проблем професіоналізації управлінського консультування, відмітимо, що проблеми стандартизації надання консалтингових послуг є як предметом активного наукового пошуку [1-12], так і напрямом діяльності професійних об'єднань менеджмент-консультантів [13, 14], а також комітетів по стандартизації [15]. В зоні активного пошуку дослідників залишаються питання принципів і форм регулювання професійної діяльності, зокрема об'єктів її стандартизації.

Мета статі. В межах цієї статті вважається доцільним визначити природу і напрями стандартизації управлінського консультування як складову його інституціонального розвитку.

Виклад основного матеріалу. Відправною точкою критичних оцінок сучасного менеджмент-консалтингу традиційно визнається низька ефективність і незадовільний рівень якості консультаційних послуг у сфері управління. Високий ступінь невизначеності і реляційності консалтингових послуг все частіше пропонується долати формуванням стандартів управлінського консультування. Якщо наприкінці минулого століття більшість дослідників заперечували можливість впровадження стандартів надання консалтингових послуг з управління, то сьогодні вектор дискусій в цій предметній сфері змінився на протилежний. Цьому сприяло декілька моментів. По-перше, *зростання інформаційної асиметрії між консультантами і клієнтами* потребують формування певних якісних параметрів, які мають стати орієнтирами в процесі їх взаємодії та забезпечувати правову підтримку учасників консалтингового процесу. По-друге, *рух управлінського консультування у бік професіоналізації* потребує чіткого окреслення не тільки знань, навичок і компетенцій консультантів, але й результатів їх діяльності, які внаслідок невідчутності і нематеріальності їх лівової частини потребують оцінювання з боку всіх ключових зацікавлених осіб. По-третє, *інтернаціоналізація управлінського консультування* потребує формування певних норм і зразків консалтингових продуктів, які мають стати еталонними для національних і регіональних консультантів, своєрідним передовим досвідом для постачальників консалтингових послуг.

Показовим прикладом організаційного руху у бік стандартизації управлінського консультування є діяльність Європейського Союзу. Європейський комітет зі стандартизації (CEN) ініціював роботу з формування стандартів менеджмент-консалтингу, що має завершитися наприкінці 2011 року розробкою європейського стандарту «Послуги з управлінського консультування» [15]. Стандартизація консалтингової діяльності має визначити правила, інструкції, надати характеристики консалтингових продуктів, послуг або їх результатів, з метою досягнення учасниками процесу консультування консенсусу.

Формування стандартів управлінського консультування має привести до:

- а) створення еталонних принципів діяльності членів професійного товариства;
- б) подолання бар'єру закритості і непрозорості консалтингового процесу, що сприятиме зниженню ризиків консультування, транспарентності у взаємовідносинах «консультант-клієнт», підвищенню рівню його професіоналізації. Наявність стандартів має забезпечити якість консультування, інформаційну відкритість до кращих практик менеджмент-консалтингу, розширення доступу національних консалтингових компаній до таких сегментів ринку як консультування державного сектору, виконання міжнародних проектів.

Серед аспектів, що знаходяться у зоні професійного регулювання є принципи взаємодії консультантів із клієнтами, визначення їх прав і обов'язків щодо результатів консультування. Професійні стандарти сприяють підвищенню професіоналізації клієнтів консалтингового процесу, їх здатності формувати свідомий вибір постачальника консалтингових послуг, брати активну участь у формуванні консалтингового завдання з урахуванням власних потреб і можливостей.

Сьогодні ключову регуляторну роль у професійному середовищі менеджмент-консалтингу відіграють глобальні і національні асоціації, що об'єднують консультантів і консалтингові компанії. Їх роль у забезпеченні професіоналізації управлінського консультування важко переоцінити. Серед завдань, які вони виконують, є передусім забезпечення стратифікації і розвиток професії консультантів, розробка професійних стандартів, принципів і правил поведінки, етики, забезпечення підготовки й оцінки рівня кваліфікації професіоналів у сфері управлінського консультування. За відсутності державної регламентації консалтингової діяльності, професійні спільноти забезпечують інституціональне регулювання управлінського консультування.

Основними напрямками становлення вітчизняного управлінського

консультування є визнання його професійної природи, впровадження принципів професійної мотивації і стандартизації. Професійні стандарти консультування у сфері управління, на наш погляд, мають чітко визначити завдання консультаційної допомоги, принципи взаємодії і відповідальності всіх учасників консалтингового процесу, технологію виконання консалтингового проекту не залежно від напряму і сфери управлінського консультування. Ключовим суб'єктом процесу впровадження професійних стандартів має стати професійна асоціація консультантів з управління. Нажаль, Українська асоціація менеджмент консультантів (УАМК) практично не виконує своє завдання щодо професійного розвитку вітчизняного управлінського консультування, не сприяє його визнанню суспільством, державою і підприємницьким середовищем як потужного інноваційного важеля економіки. Саме тому вважаємо розробку національних професійних стандартів з надання послуг управлінського консультування першою сходинкою на шляху реальної легітимізації професії консультанта з управління в Україні.

Висновки і напрями подальших досліджень. Невід'ємною складовою інституційного розвитку управлінського консультування є його професіоналізація. Серед напрямів посилення професіоналізації консалтингової діяльності найактуальнішим є розробка і впровадження у практику управлінського консультування стандартів консалтингової діяльності. Процеси стандартизації, як основи інституційного регулювання консалтингової діяльності мають: 1) усунути бар'єри у постачанні управління консультаційних послуг між країнами; 2) знизити трансакційні витрати на пошук клієнтськими організаціями консультантів; 3) підвищити якість і продуктивність внутрішніх бізнес-процесів консалтингових компаній відповідно до визначених стандартів діяльності; 4) розвинути потенціал європейського менеджмент-консалтингу; 5) знизити ризики і підвищити рівень транспарентності у взаємодії консультантів із клієнтами; 6) створити умови для формування національної регуляторної політики у світовому економічному просторі.

Викладені результати дослідження не охоплюють всього спектру питань, що окреслюють проблемне поле професійної стандартизації управлінського консультування. У подальшому уявляється доцільним розвинути методологічні і дослідити прикладні аспекти професіоналізації управлінського консультування, виявити перспективи впровадження професіональних стандартів консалтингової діяльності в Україні.

Література

1. Kubr, M. (2002). Management consulting: a guide to the profession (4 ed.). Geneva: International Labour Organization.
2. McKenna Christopher D. The World's Newest Profession: Management Consulting in the Twentieth Century.. New York: Cambridge University Press, 2006.
3. Kipping, M. (2002). Trapped in their wave: the evolution of management consulting. In T. Clark & R. Fincham (Eds.), Critical consulting (pp. 28-49). Oxford: Blackwell.
4. Alvesson M & Johansson, A.W. (2001): Professionalism and Politics in Management Consultancy Work. In T. Clark & R. Fincham (eds) Critical Consulting. London: Blackwell.
5. GroS, C. (2003). Unternehmensberatung - auf dem Weg zur Profession? Soziale Welt, 54, 93-116.
6. Дудченко В.С. Нарушение этических норм в управленческом консультировании. В кн. Абсолютный консультант, или секреты успешного консультирования. - М., Кватро-Принт, 2004, 240 с.// <http://acmegroup.ru/node/361>
7. Анисимов О.С. Пути профессионализации консультационного сообщества России// <http://www.acmegroup.ru/node/127>
8. Ciunara T. Standardization in the field of management consulting services. studii financiare (Financial Studies), 2009, vol. 13, issue 4, pages 200-207
9. Fincham, R., & Clark, T. (2002). Introduction: The emergence of critical perspectives on consulting. In T. Clark & R. Fincham (Eds.), Critical Consulting (pp. 1-18). Oxford: Blackwell.
10. Посадский А. Основы консалтинга: [пособ. для преп. экон. и бизнес-дисциплин] /А. Посадский. – М.: ГУВШЭ, 1999. – 240 с.
11. Пригожин А.И. Цели и ценности. Новые методы работы с будущим./А.И.Пригожин. – М.: Дело.-2010.-432 с.
12. Ciunara T. Standardization in the field of management consulting services. studii financiare (Financial Studies), 2009, vol. 13, issue 4, pages 200-207
13. Код этики и норм профессиональных услуг Української Асоціації менеджмент-консультантів// [Электронный ресурс] — Режим доступа <http://www.uamc.com.ua/kodex.html>
14. Кодекса консультантов по управлению Национального Института сертифицированных консультантов по управлению. [Электронный ресурс] — Режим доступа / <http://www.niscu.ru/?lv11=niscu&lv12=kodeks>
15. Management consultancy services Doc. CEN/PC 381 N. 22 [Электронный ресурс] — Режим доступа <http://www.mca.org.hk/CEN%20Draft%20Standard.pdf>