

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНСАЛТИНГОВОГО РЫНКА

Гурьева Е.Ю., аспирант ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

В статье рассмотрены вопросы организационно-управленческих механизмов регулирования консалтингового рынка. Рекомендовано создание саморегулируемых организаций в области консалтинга с целью разработки стандартов качества предоставления консалтинговых услуг и контроля за их соблюдением. Предложено добровольное объединение статистических наблюдений консалтинговых компаний для постепенной разработки отраслевых нормативов качества человеческого капитала, интегрирующих различные формы подтверждения знаний.

Ключевые слова: бизнес-процессы, качество услуг, консалтинг, саморегулируемые организации, реинжиниринг.

ORGANIZATIONAL AND MANAGEMENT CONSULTING MARKET REGULATION MECHANISMS

Gureva E.Y., post-graduate student FSUE «STANDARTINFORM»

The article discusses the organizational and management consulting market regulation mechanisms. Recommended the establishment of self-regulatory organizations in consulting to develop quality standards for providing consulting services and monitor their implementation. Proposed voluntary association of statistical observations consulting companies for the gradual development of industry standards for the quality of human capital, integrating various forms of confirmation of knowledge.

Keywords: business process, quality of services, consulting, self-regulatory organizations, reengineering.

В настоящее время саморегулирование как принцип повышения качества услуг используется лишь в аудиторской деятельности, что объяснимо ее более высокой общественной значимостью: выводы аудиторов имеют значи-

мость не только для самой компании, но и для ее потенциальных инвесторов, контрагентов и других заинтересованных лиц, и некачественные аудиторские услуги могут повлечь за собой серьезные убытки. При этом Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» № 315-ФЗ позволяет осуществлять создание саморегулируемых организаций (СРО) и в различных отраслях консалтинга: производственном, ИТ и других.

Создание СРО в области консалтинга, которые будут заниматься разработкой стандартов качества консалтинговых услуг и контролем за их соблюдением, несет очевидные преимущества, как по сравнению с вариантом отсутствия стандартов качества, так и с вариантом императивного государственного регулирования данной сферы. Отсутствие стандартов качества консалтинговых услуг, регламентирующих требования как к процессу их оказания, так и к результату влечет за собой следующие негативные последствия: информационную асимметрию между клиентом и консалтинговой компанией, снижение уровня клиентского доверия, снижение уровня конкуренции в консалтинговой отрасли (поскольку в условиях, когда единственной гарантией качества является индивидуальная репутация консалтинговой фирмы, существенно вырастает барьер входа на рынок новых фирм, не успевших сформировать мощный бренд). С другой стороны, императивное государственное регулирование консалтинга также не представляется эффективным, поскольку оно является недостаточно гибким, не может обобщать передовые бизнес-практики и грозит потерей отрасли эффективности из-за бюрократизации процессов контроля. Стандарты же, создаваемые СРО, могут оперативно изменяться, обобщая наиболее передовой опыт оказания консалтинговых услуг и учитывая пожелания клиентов. Кроме этого, поскольку законом разрешено создание нескольких конкурирующих СРО в одной сфере, то может возникнуть ситуация плодотворной конкуренции в области стандартов качества консалтинговой деятельности, в рамках которой клиенты будут выбирать компании, принадлежащие к тем СРО, эффективность деятельности членов которых была наивысшей.

Очевидно, что важнейшим фактором качества консалтинговой услуги является квалификация консультанта. Поэтому любому клиенту необходимо, прежде всего, оценить качество человеческого капитала потенциального партнера в области консалтинга. Клиент может провести такое исследование самостоятельно или же положиться на результаты оценки третьей стороной, например, независимыми экспертами в области консалтинговых компаний или же саморегулируемой организации, объединяющей такие компании. В любом случае необходимо рассмотреть существующие методы оценки человеческого капитала и их применимость к консалтинговой деятельности.

Понятие «человеческого капитала» является достаточно широким и многозначным, ряд аспектов его анализа (например, денежная оценка человеческого капитала как часть общей финансовой оценки фирмы) не интересен для потенциальных клиентов, которых интересует не будущее фирмы в целом, а ее способность оказать качественную консалтинговую услугу в соответствии с требованиями. При этом можно выделить как базовые требования к персоналу, несоблюдение которых ставит под сомнение возможность фирмы оказать такие услуги, так и расширенные требования, характеризующие возможный уровень качества услуг.

Наиболее популярными являются требования к наличию образования и стажа работы по специальности. Применение данных показателей к консалтингу является весьма неточным методом оценки человеческого капитала. Во-первых, требования к образованию могут различаться в зависимости от предметной области консалтинга. Во-вторых, далеко не все дипломы об образовании могут рассматриваться как подтверждающие необходимый уровень знаний. В-третьих, понятие «стажа работы по специальности» применительно к консалтингу является весьма трудно определяемым, так как не ясно – понимать ли под «специальностью» деятельность в области консалтинга или же в предметной области консультирования? Например, один потенциальный консультант в области оптимизации бухгалтерского учета может иметь десятилетний стаж работы главным бухгалтером крупной корпорации, но не

иметь опыта деятельности в консалтинговой фирме, а другой – десятилетний стаж в консалтинге, но по вопросам оценки или же управления персоналом.

В некоторых областях требования к стажу и образованию дополняются прохождением специализированных квалификационных испытаний. В качестве примера можно рассмотреть практику Федеральной службы по финансовым рынкам. Аттестация на получение квалификационного аттестата специалиста финансового рынка состоит из двух ступеней – базового экзамена и экзамена на получение выбранного аттестата в определенной предметной области (см. таблицу 1).

Таблица 1 – Типы квалификационных аттестатов ФСФР

Тип аттестата	Предметная область
аттестат ФСФР первого типа	квалификационный аттестат специалиста финансового рынка по брокерской, дилерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами
аттестат ФСФР второго типа	квалификационный аттестат специалиста финансового рынка по организации торговли на рынке ценных бумаг (деятельности фондовой биржи) и клиринговой деятельности
аттестат ФСФР третьего типа -	квалификационный аттестат специалиста финансового рынка по ведению реестра владельцев ценных бумаг
аттестат ФСФР четвертого типа	квалификационный аттестат специалиста финансового рынка по депозитарной деятельности
аттестат ФСФР пятого типа	квалификационный аттестат специалиста финансового рынка по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами
аттестат ФСФР шестого типа	квалификационный аттестат специалиста финансового рынка по деятельности специализированных депозитариев инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов
аттестат ФСФР седьмого типа	квалификационный аттестат специалиста финансового рынка по деятельности негосударственных пенсионных фондов по негосударственному пенсионному обеспечению, обязательному пенсионному страхованию и профессиональному пенсионному страхованию

Для получения аттестата сдается письменный экзамен, включающий в себя ряд теоретических тестов, а также практических задач.

Аналогичная практика существует в области оценочной деятельности (квалификационный аттестат о сдаче единого квалификационного экзамена, выдаваемый Национальным советом по оценочной деятельности) и некоторых других.

В области консалтинга аналогичной практики в России пока не сформировано. Это объясняется, прежде всего, меньшей общественной значимостью ошибок в области консалтинга по сравнению с такими областями, как ценные бумаги, оценка или адвокатура, в которых непрофессиональные действия могут или причинить серьезные последствия доверителю, который не может проконтролировать действия своего представителя (например, адвокатура), или затрагивают интересы широкого круга лиц, в т.ч. не принимавших участие в выборе данного контрагента и не могущих отвечать за последствия неправильного выбора (управление ценными бумагами, аудит и т.д.). В противоположность этому в области консалтинга предполагается, что клиент сам определяет, какими компетенциями должен обладать консультант, и полностью несет ответственность за свой выбор. Поэтому применение единого федерального квалификационного экзамена затруднено.

Для оценки частных компетенций в тех или иных областях существует большое количество негосударственных систем аттестации, в т.ч. международных. Например, общеобразовательные компетенции в области иностранных языков проверяются с помощью систем стандартных экзаменов TOEFL, IELTS, FCE (английский язык), TestDaF (немецкий язык), Нихонго но рёкусикэн (японский язык) и т.д. Очевидно, что оценка консалтинговой компании в аспекте владения ее сотрудниками иностранными языками может косвенно свидетельствовать о качестве ее услуг, поскольку иностранные языки необходимы для изучения наилучших мировых бизнес-практик с последующей их передачей клиентам.

Среди финансистов популярны экзамены на получение сертификата Chartered Financial Analyst (CFA), оценивающие знания в области анализа финансовой отчетности, инвестиций и рынков, которые могут быть полезны в области финансового консалтинга.

В области управленческого консалтинга международное признание имеет аттестация Certified Management Consultant (СМС), а также ряд других, относящихся к различным частным областям консалтинга: учету (Chartered Management Accountant (СІМА), Costand Management Accountants (СМА), Chartered Certified Accountant (АССА) и др.), оценке (Certified Treasury Professional (СТР)), организационной психологии и т.д. В России большинство из них не получили широкого распространения. Исключение составляют сертификаты в области информационных технологий.

Так, например, фирмой Microsoft проводится сертификация третьих лиц по всему миру на соответствие следующим уровням (см. таблицу 2). Особенно популярной среди консультантов высокого уровня в области информационных технологий является программа сертификации Microsoft Certified Architect (МСА)¹, имеющая две специализации.

Первая специализация – МСА: Solutions – подразумевает сертификацию архитекторов-разработчиков программного обеспечения.

Вторая специализация – МСА: Infrastructure – ориентирована на консалтинг в области развития ИТ-инфраструктуры с применением технологий Microsoft и других производителей.

Значимыми в области консалтинга сетевых технологий являются сертификаты CISCO, имеющие несколько уровней: 1) начальные сертификации (Entry Certification); 2) сертификации уровня Associate; 3) профессиональные сертификации (Professional); 4) сертификации экспертного уровня (Expert-level certifications) – Cisco Certified Internet Network Expert (CCIE).

¹ [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.microsoft.com/learning/ru/certification/architect.aspx>

Еще одним показателем, характеризующим компетенции персонала консалтинговой фирмы, является наличие консультантов с учеными степенями.

Таблица 2 – Экспертные сертификации Microsoft

Название	Расшифровка названия	Перевод названия
MCAD	Microsoft Certified Application Developer	сертифицированный разработчик приложений на основе продуктов Microsoft
MCDBA	Microsoft Certified Database Administrator	сертифицированный администратор баз данных Microsoft
MCDST	Microsoft Certified Desktop Support Technician	сертифицированный специалист технической поддержки Microsoft
MCP	Microsoft Certified Professional	сертифицированный профессионал Microsoft
MCSA	Microsoft Certified Systems Administrator	сертифицированный системный администратор Microsoft
MCSD	Microsoft Certified Solution Developer	сертифицированный разработчик программных решений на основе продуктов Microsoft
MCSE	Microsoft Certified Systems Engineer	сертифицированный системный инженер Microsoft
MCTS	Microsoft Certified Technology Specialist	сертифицированный специалист по технологии Microsoft
MCITP	Microsoft Certified IT Professional	сертифицированный IT-профессионал Microsoft
MCT	Microsoft Certified Trainer	сертифицированный инструктор Microsoft
MCM	Microsoft Certified Master	сертифицированный мастер Microsoft
MCA	Microsoft Certified Architect	сертифицированный архитектор Microsoft
MOS	Microsoft Office Specialist	сертифицированный специалист Microsoft Office

Возникает вполне естественный вопрос: каким образом можно учитывать наличие самых разных показателей компетентности персонала в рамках единой системы оценок?

Наиболее простым способом, широко применяемым при установлении официальных требований к некоторым лицензируемым видам деятельности, является наличие в штате определенного числа специалистов с нужными сертификатами. Например, такой практики придерживалась ФСФР при лицензировании профессиональных участников фондовых рынков.

Однако применение подобной практики к регулированию деятельности консалтинговых организаций не представляется целесообразным, поскольку, как показано выше, именно клиент должен в конечном счете решать, какой уровень компетентности персонала консалтинговой фирмы его устраивает. Кроме того, практика показывает, что введение формальных квалификационных требований приводит к их столь же формальному соблюдению (например, в практике профессиональных участников фондового рынка присутствует так называемая «аренда аттестатов», когда на фиктивные должности приглашаются работать по совместительству владельцы соответствующих аттестатов).

Однако для облегчения задачи выбора можно разработать добровольно применяемые отраслевые стандарты раскрытия информации относительно квалификации сотрудников, включающие общее число консультантов (без учета помощников и лиц, не принимающих прямое участие в оказании услуг консалтинга), число среди них лиц с учеными степенями кандидата и доктора наук, уровень владения иностранными языками, наличие профильных аттестатов и сертификатов (для упрощения восприятия многочисленные зарубежные аттестаты можно сгруппировать в несколько категорий). Даже если консалтинговая услуга оказывается одним консультантом, все равно данная информация будет полезна клиенту, т.к. позволит составить общее впечатление о компетенционном уровне организации, который, безусловно, влияет на качество работы каждого из сотрудников.

Кроме этого, для некоторых видов консалтинга можно предусмотреть и принимаемые саморегулируемыми организациями стандарты наличия консультантов с определенными сертификатами. Для их разработки целесооб-

разно накапливать и обобщать статистику удовлетворенности клиентов в зависимости от компетенций консультанта. Для сбора подобной (анонимизированной) статистики необходимо добровольное объединение консалтинговых фирм, которое позволит выявить наиболее практически ценные формы подтверждения компетенций, и, тем самым, повысить эффективность работы над улучшением качества консалтинговых услуг.

Таким образом, проведенный анализ позволяет сделать вывод о необходимости разработки и совершенствования стандартов качества консалтинговых услуг силами саморегулируемых организаций. Это позволит повысить степень доверия к отечественному консалтингу, обеспечит распространение лучших бизнес-практик и, в конечном итоге, повысит эффективность функционирования экономики России.

Список использованных источников

1. [Электронный ресурс] // Режим доступа:
<http://www.microsoft.com/learning/ru/ru/certification/architect.aspx>

© Е.Ю. Гурьева, 2013