

Бутиліна О.В. Фахівець з управлінського консультування: штрихи до соціально-психологічного портрету [Текст] / О.В. Бутиліна // Соціально-психологічні технології управління персоналом: матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків, 26-27 берез. 2010 р.) / Харк. нац. економ. ун-т. — Харків: АдВА™, 2010. — С. 7-9.

УДК 316.354:351/354

Бутиліна О.В.

Фахівець з управлінського консультування:
штрихи до соціально-психологічного портрету

Управлінське консультування є відносно новим для України видом професійних послуг, що пропонуються на ринку. Попри попит, що зростає, на консультаційні послуги, поки ще рано говорити про завершення процесу інститутціоналізації управлінського консультування та професіоналізації даного виду діяльності. Як зазначають деякі дослідники основними проблемами, що гальмують процес становлення управлінського консультування є кадрове забезпечення консультаційних організацій (недостатній рівень підготовки й професіоналізму вітчизняних фахівців) та необізнаність більшості українських керівників про консалтинг і їх намагання вирішити власні проблеми самотужки, що часто завершується невдало [1, 2]. Тож, проблема підготовки фахівця здатного комплексно проаналізувати ситуацію, продіагностувати проблему та запропонувати ефективні заходи, спрямовані на оптимізацію дій у певній ситуації, стоїть сьогодні дуже гостро.

У науковій літературі описані два підходи до визначення сутності управлінського консультування. Перший розглядає консультування з функціональної точки зору, тобто консультування виступає універсальним методом, що забезпечує практичні поради й допомогу, які можуть надавати

будь-які особи. З позиції другого підходу консультування виступає як самостійна професійна послуга і тому консультаційні служби надають послуги організаціям за допомогою спеціально навчених і кваліфікованих осіб, які допомагають організації-замовникові виявити управлінські проблеми, проаналізувати їх, дають рекомендації з рішення цих проблем і сприяють, при необхідності, виконанню рішень. Ці дві точки зору не суперечать одна іншій, а навпаки доповнюють, адже управлінське консультування може виступати засобом надання допомоги і в той же час уявляє собою самостійний вид професійної діяльності.

Кого можна назвати фахівцем з надання консультацій? Носієм яких знань, навичок та якостей повинна бути ця особа? Які принципи мають лежати в основі її поведінки?

М. Кубр вважає, що основні «норми професійної поведінки консультанта описані у моральних кодексах та кодексах норм поведінки, що прийняті різними професійними організаціями» [3, с. 141] й регламентують дії та стосунки між консультантом й клієнтською організацією. Ми вважаємо, що високий професіоналізм фахівця у даному виді діяльності є запорукою успіху співпраці його з клієнтом, проте, багато аспектів їх роботи залежить і від таких моментів як психологічна стійкість, емоційна врівноваженість, коректність у спілкуванні самого консультанта. Серед найважливіших якостей управлінського консультанта, на наш погляд, має бути відповідальність. Ця властивість має різні виміри. По-перше, відповідальність перед клієнтом, яка виражається у нерозголошенні конфіденційної інформації, що надає керівник організації, у використанні консультантом чесної інформації про себе і свою компанію, по-друге, відповідальність перед консультантською службою, де працює спеціаліст, та колегами, що виявляється у збереженні та підвищенні репутації компанії та наданні правдивих даних про рівень кваліфікації співробітників, по-третє, відповідальність перед собою, яка є у певному сенсі стимулюючим фактором до постійного підвищення рівню кваліфікації й самовдосконалення.

Отже, формування комплексу професійно-етичних якостей, в основі яких має лежати відповідальність, повинно стати підґрунтям ефективної праці консультанта та механізмом інституціоналізації управлінського консультування.

Література:

1. Трофимова О.К. Международный рынок консалтинговых услуг и тенденции развития украинского консалтинга / [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.uamc.com.ua/artikles/article04.htm
2. Хміль Ф.І. Основи управлінського консультування: навч. посіб./ Ф.І. Хміль. — К.: Академвидав, 2008. — 240 с.
3. Управленческое консультирование. Введение в профессию / под ред. М. Кубра: пер. с англ.; научн. редактор Гладышев А.А., 4-е изд. — М.: Планум, 2004. — 976 с.