



Возможности информационных технологий и Интернет в развитии консалтинга в Туркменистане

Содержание:

1. Что такое менеджмент-консалтинг?
2. Виды и направления менеджмент-консалтинга.
3. Роль менеджмент-консалтинга в развитии Туркменистана.
4. Продвижение менеджмент-консалтинговых услуг с использованием Интернет и мультимедийных дисков.

1. Современная бизнес-среда крайне динамична. То, что вчера было находкой, успехом, движущей силой организации, сегодня тормозит её движение вперед.

Каждый год появляются сотни компаний, и уже через три-четыре года от большинства из них не остается и следа. Что это – злой рок? Из чего складывается успех? Существуют ли объективные законы развития организации? Могут ли своевременно оказанные консалтинговые услуги спасти компанию от краха?

Знакомо ли вам чувство, когда в трудной ситуации всё в организации замерло в ожидании вашего решения. Когда те, кто, казалось бы, должен незамедлительно действовать в интересах организации, колеблются и выжидают. Когда обнаруживается, что цели понимаются по-разному, а ценности разделяются далеко не всеми.

Любая проблема содержит в себе возможности её решения, а трудности на пути могут стать отправной точкой новых успехов. Важно выбрать правильное направление. Важно, чтобы было согласие организации, людей и целей. Эффективно решить эти задачи вам поможет менеджмент-консалтинг.

Что же такое менеджмент-консалтинг? Европейская федерация ассоциаций консультантов по экономике и управлению даёт такое определение:

Предоставление независимых советов и/или помощи по вопросам управления, включая определение и оценку проблем и возможностей, рекомендацию соответствующих мер и помощь в их реализации.

В чём заключается необходимость таких советов и/или помощи по вопросам управления? Менеджмент-консультанты обладают некоторыми преимуществами перед менеджерами: независимостью, непредвзятостью взглядов; более широким кругозором, владением обширной информацией в самых различных областях менеджмента и хозяйствования (в силу меньшей загруженности проблемами текущего управления); ориентацией на широкое изучение и перенос опыта других организаций.

Следует учесть, что в определении менеджмент-консалтинга под **проблемой** понимается любая (а не только негативная) ситуация, требующая принятия управленческого решения. Понимание проблемы в этом смысле является ключевым для консалтинга. Можно выделить следующие три типа проблем, которые решают консультанты:

- ✓ коррекция – исправление неблагоприятной или ухудшающейся ситуации;
- ✓ совершенствование – улучшение сложившейся ситуации;
- ✓ творческое развитие – создание совершенно новой ситуации.



Консалтинговые услуги чаще всего осуществляются не в форме устных советов, а **в форме консалтинговых проектов**, включающих следующие основные этапы:

- ✓ диагностику (выявление проблем);
- ✓ разработку решений;
- ✓ внедрение решений.

Менеджмент-консалтинг – это предпринимательская деятельность, осуществляемая профессиональными консультантами и направленная на обслуживание потребностей экономики и управления в консультациях и других видах профессиональных услуг.

2. Среди направлений менеджмент-консалтинга особо выделяются два:

- ✓ помощь в поиске и найме персонала – рекрутинг, реализуемый в форме предложений услуг кадровых агентств;
- ✓ помощь в подготовке и переподготовке персонала – тренинг, услуга, предлагаемая тренинговыми агентствами.

Эти два направления выделяются и по форме организации и по специфичности содержания. К сожалению, в Туркменистане в настоящее время не существует сложившегося рынка ни услуг собственно менеджмент-консалтинга, ни услуг кадровых агентств, ни услуг тренинговых агентств.

3. В то же время менеджмент-консалтинг играет в экономике и социальной сфере любой страны огромную роль.

Во-первых: одним из важнейших факторов эффективного функционирования рыночной экономики является формирование адекватной ей экономической среды, важнейшим элементом которой является рыночная инфраструктура, которая обеспечивает нормальное функционирование всей экономики.

Особая составная часть рыночной инфраструктуры – управленческая инфраструктура. Управленческая инфраструктура создает необходимые условия для качественного и эффективного функционирования народного хозяйства. Организации и фирмы управленческого консультирования, или консалтинговые фирмы, составляют основу управленческой инфраструктуры.

Во-вторых: составной частью рыночной экономики является рынок труда. И от его организованности зависит возможность работодателя в приобретении квалифицированного персонала, который будет иметь высокую производительность труда, который позволит сэкономить большие средства на обучение персонала, позволит эффективно решать производственные задачи. В то же время, потенциальным работникам организованный рынок труда позволит эффективнее выбрать профессию и потратить время и средства на своё образование и обучение, сократит время пребывания в статусе «временно не работающий». Организующую роль на рынке труда во всём мире выполняют кадровые агентства.

В третьих: развитие, трансформация, прогресс на предприятиях невозможны без осуществления регулярной переподготовки персонала. Максимальный успех на рынке будет иметь только та организация, которая сможет адаптироваться к условиям окружающего мира



непрерывно, превратит переподготовку персонала в непрерывный процесс. Достижение этой цели невозможно без привлечения услуг тренинговых агентств.

Итак, налаживание и функционирование систем услуг 1) собственно менеджмент-консалтинга, 2) кадровых агентств, 3) тренинговых агентств жизненно необходимо экономике Туркменистана как составной части мировой рыночной экономики.

4. Агентство «Менеджмент консалтинг и тренинг» определило для себя миссию «Предоставление консалтинговых услуг, отвечающих современным международным требованиям, направленных на повышение экономического роста и стимулирование эффективной деятельности предприятий и организаций Туркменистана».

Консалтинговые услуги являются продуктом весьма специфичным: его нельзя «пощупать», а платить за него клиенту необходимо, как правило, ещё до того, как он произведён. В Туркменистане в отсутствие сложившегося рынка консалтинговых услуг, бизнесмены и менеджеры за редким исключением либо вообще ничего не знают об услугах менеджмент-консалтинга либо имеют о них весьма туманное представление. В этих условиях создание доверительного отношения со стороны клиентов требует широкой информационной поддержки деятельности консалтингового агентства.

Я коротко остановлюсь на опыте нашего Агентства в использовании мультимедиа-ресурсов, в том числе Интернет, для создания такой информационной поддержки.

С мая 2006 года Агентство развивает собственное интернет-представительство. Причём, практически сразу же оно получило довольно сложную структуру. Связано это с тем, что продвигать на рынке приходится и само Агентство и отдельные оказываемые им услуги. Поэтому создан как сайт самой организации, так и отдельные небольшие (по числу страниц) сайты, предоставляющие информацию о предоставлении Агентством услуг менеджмент-консалтинга, тренинга и кадрового консалтинга. Причём, эти сайты, имея собственные доменные адреса третьего уровня, доступны также по переходам со страниц основного интернет-представительства Агентства «МСТ». В свою очередь, со страниц, посвящённых отдельным услугам, можно перейти на страницы, посвящённые организации. Такое решение приемлемо в условиях как слабого развития рынка менеджмент-консалтинга, так и его слабой изученности, когда принять решение о выделении каких-либо интернет-ресурсов в совершенно самостоятельные интернет-проекты невозможно. К настоящему времени число посетителей сайта www.MCT.Turkmenia.info перевалило за 2 тысячи, десятки из которых стали нашими клиентами.

Ещё один способ использования мультимедийных возможностей для продвижения организации – CD-диски. Мы не стали разрабатывать специальные электронные документы для размещения на презентующих нас дисках. Мы поступили проще – на CD мы размещаем наш сайт, снабдив его специальной программкой, осуществляющей автоматический запуск главной страницы сайта при размещении диска в дисковом компьютере. Такие диски мы используем для адресного предоставления информации о нас наиболее значимым лицам, которые мы предполагаем видеть своими клиентами. Этим диски отличаются от сайта, размещённого во Всемирной Паутине: сайт доступен для всех 24 часа в сутки. Но, чтобы им воспользоваться, необходимо, чтобы: 1) у предполагаемого клиента был доступ в Интернет; 2) клиенту был известен адрес сайта; 3) клиенту было по карману с лёгкостью тратить время и деньги на «перелистывание страниц» сайта в режиме online.



Получается, что сайт Агентства в Интернет и его презентационные CD-диски удачно взаимно дополняют друг друга в деле продвижения как самого нашего Агентства, так и его услуг.

Подводя итоги, можно ещё раз подчеркнуть важность менеджмент-консалтинга в развитии экономики Туркменистана, весомую роль в этом деле Агентства «Менеджмент-консалтинг и тренинг», а также высокую значимость современных носителей информации и сети Интернет в деле продвижения услуг менеджмент-консалтинга в нашей стране.

Майковский Даниил Вячеславович, консультант-партнёр Агентства “МСТ”

Доклад подготовлен для выступления на конференции Alumni Reunion 2007, 27-28.01.2007