

Основа профессионализма – постоянное обновление знаний.

Консультант Ирина Сотникова



«В профессии консультанта невозможно пользоваться когда-то полученными знаниями – их надо постоянно обновлять».

Планируя освещать в нашем журнале вопросы, связанные с управлением и развитием предприятия, мы также задумывали знакомить наших читателей с теми специалистами, которые являются лицом белорусского консалтинга. Уверены, что и руководителям предприятий, и коллегам-консультантам будет интересно ближе узнать тех людей, чей профессионализм и опыт имеют вес в сфере бизнес-консультирования.

Первым гостем нашей рубрики стала Ирина СОТНИКОВА – заместитель директора по развитию Консалтинговой группы «Здесь и Сейчас».

– Ирина, наверное, в студенческие годы вы вряд ли представляли себя в роли ведущего специалиста компании, которая будет считаться одним из лидеров в области оказания консультационных и рекрутинговых услуг... Как вы пришли в эту сферу деятельности?

– Да, в мои студенческие годы я планировала работать совсем в другой области... Я получила педагогическое и психологическое образование, работала психологом в частной гимназии. На одном из психологических тренингов по гештальт-терапии, где я была слушателем, познакомилась с ребятами, которые впоследствии и создали группу «Здесь и Сейчас». И буквально через несколько месяцев после появления новой компании начала в ней работать – в качестве сотрудника, который продвигает и продает услуги. По сути, я стала

первым начальником отдела продаж «Здесь и Сейчас». Было это 11 лет назад.

– Неужели у вас не возникло страха перед не просто новой, а неизведанной областью, какой на то время были консалтинговые услуги?

– В первую очередь возник огромный интерес к этому направлению. Меня очень привлекала возможность стать бизнес-тренером, очень интересной показалась идея подбора персонала по заявкам организаций. Кроме того, мне хотелось самой во всем разобраться. Ведь до того момента, как я познакомилась с будущими руководителями компании «Здесь и Сейчас», я лишь немного слышала о том, что где-то там далеко есть такие услуги, и вроде как они пользуются высоким спросом. Что уж говорить о наших потенциальных клиентах, для которых консультационные услуги в то время были действительно в диковинку! Помню, как в ответ на наши предложения оказать услуги по подбору персонала руководители различных организаций задавали вопрос: «А кто кому будет платить деньги – видимо, вы мне за то, что я возьму вашего человека на работу?». Подобных смешных ситуаций с клиентами в период становления консалтинговых услуг было немало. Мы вместе учились цивилизованному бизнесу...

– Как вы получали недостающие знания?

– Знаний мне действительно не хватало, и добирала я их на обучающих семинарах. Сейчас

даже трудно подсчитать, сколько их было, но точно не менее пятидесяти по самым разным направлениям – сначала по подбору персонала, затем связанных с мотивацией, финансами, логистикой, маркетингом, общими вопросами, касающимися управления бизнесом, управлением производством. Кроме семинаров и тренингов, были стажировки у других, более опытных консультантов Российских и западных компаний, совместное ведение консалтинговых проектов, а самое главное – постоянное отслеживание и чтение тематической литературы, благо сейчас недостатка в ней нет. Кстати это процесс постоянный, я и сейчас регулярно посещаю наиболее интересные для себя семинары белорусских и российских коллег.

– Вам не приходилось жалеть о столь резкой перемене профессии?

– Точно нет, хотя первые годы были очень трудными для компании, прежде всего в финансовом смысле, ведь мы начинали без единой копейки денег, вложенных со стороны. И поскольку консультационные услуги были новыми и своеобразными, а мы только завоевывали рынок и доверие клиентов, то такие услуги не могли стоить дорого. Многие ребята, вместе с которыми мы начинали, в какой-то момент решали для себя: попробую сам – вдруг получится лучше, либо пойду в другую фирму, на более гарантированные условия. Так что наша команда практически распалась – из тех, кто начинал, остались наш директор Александр Паньков и я. Но мы продолжили работать и не просто выстояли, а добились успеха

– А что удерживало на месте вас?

– Я скептически отношусь к формуле по поводу смены работы через какое-то определенное число лет. Ведь работа бывает разная – например, такая, где само содержание постоянно меняется, и она остается интересной вне зависимости от того, сколько лет ты проработал. Это как раз мой случай. Кроме того, через какое-то время директор предложил мне войти в состав владельцев компании, а еще через какое-то время мы вообще поженились. Так что работа стала для меня и собственным бизнесом и семейным делом. Хотя 4 года назад я уходила из компании, когда от нашего постоянного клиента поступило предложение по организации у него службы управления персоналом. Так как это было действительно крупное и очень динамично развивающееся предприятие, то мы договорились, что я приду туда работать директором по персоналу. Я отработала там 2 года и, выполнив свою задачу, вернулась назад.

– Что сегодня входит в ваши обязанности директора по развитию компании?

– В мои обязанности входит оперативное управление компанией, и в этой части я по сути выполняю функцию исполнительного директора, хотя такой штатной единицы мы не выделяем, а так же формирование продуктовой линейки компании, и ряд внутренних программ, о которых пока говорить рановато. Кроме того, я руковожу консалтинговыми проектами в своей зоне специализации, провожу семинары и тренинги.

– Какую область консультирования вы считаете своим коньком?

– Моей основной специализацией в последние годы стало управление персоналом и, прежде всего, вопросы мотивации. Здесь, конечно бесценным опытом для меня была работа директором по персоналу в холдинге, ведь те вещи, которые ты, что называется, испробовал на собственной шкуре, можно совершенно особым образом преподнести своим клиентам.

Кроме того, я уже много и давно занимаюсь вопросами реструктуризации компаний, оптимизации бизнес-процессов. И эта тема меня сейчас захватывает все больше и больше. Сейчас я занимаюсь стыковкой Сбалансированной системы показателей с системами мотивации и оптимизации процессов компании.

– Интересно, как в среде профессиональных консультантов определяется уровень того или иного специалиста – наличием практического опыта, количеством разработанных проектов, членством в какой-либо ассоциации или чем-то другим?

– я думаю, опытом консультанта, его портфолио – что он реально сделал, какие проекты создал, сколько семинаров провел. И, конечно, важна репутация среди клиентов, которые общаются между собой и наводят справки – работать или нет с тем или иным консультантом.

Что же касается профессиональных объединений, то значение имеет разве что членство в российских Ассоциациях консультантов по подбору персонала и консультантов по управлению и организационному развитию. Видимо, в Беларуси не такое большое сообщество консультантов, чтобы создавать собственные ассоциации – хотя у всех нас хорошие партнерские отношения. Правда, в нашей стране есть Добровольное объединение кадровых агентств ДОКА, куда входят компании, продолжительное время работающие в сфере подбора персонала и стремящиеся удерживать стандарты качества. В это объединение входит и наша компания. Дело в том, что в последние годы стало появляться много молодых кадровых агентств, и зачастую те услуги, которые ими заявляются, не соответству-

ют реальному наполнению. Не потому, что кто-то хочет обмануть клиента – просто сотрудники этих агентств порой сами не понимают, чем одна услуга отличается от другой.

– Как вам кажется, что изменилось в сфере консалтинга в Беларуси с того времени, как вы начинали работать?

– Все изменилось... Прежде всего появился сам рынок консалтинга – потому что когда мы начинали, рынка как такового не было, мы его формировали по сути своими руками. Изменились наши клиенты, которым давно не надо объяснять, что такое бизнес-консультирование, и как оно может повлиять на развитие предприятия. Сейчас многие бизнесмены даже достаточно почтенного возраста, чьи компании существуют долгие годы, приходят к пониманию того, что нужно подтягивать свой собственный управленческий уровень, причем не просто отдельными семинарами, а комплексно. Они идут учиться на долгосрочные серьезные программы, которые дают владение самыми современными инструментами управления компанией – например, на такие, как наша программа MINIMBA, где я преподаю курс «Управление персоналом». Сегодня руководитель прекрасно знает, что именно необходимо для дальнейшего развития его предприятия, и сам приглашает консультантов по узким вопросам. Уровень клиентов растет, так что сейчас в сфере консалтинга остро встает вопрос о специализации консультантов.

– А вам не хотелось бы получить еще одно образование, более тесно связанное с нынешней профессией?

– Образования, которое готовит бизнес-консультантов не существует. Есть правда в Москве школа консультантов по управлению при академии народного хозяйства при правительстве Российской Федерации, ее лет 7 назад заканчивал Александр Паньков. Сейчас для нас это давно пройденный этап... Поэтому я предпочитаю совершенствовать свой уровень в тех специализациях, которые мной выбраны. Ведь в профессии консультанта невозможно все время пользоваться однажды полученными знаниями. Наша специальность заставляет постоянно эти знания обновлять, много читать, посещать семинары, перенимать опыт коллег.

– Как вам кажется, что является главным показателем успеха бизнеса-консультанта?

– Когда его профессиональный совет способствует реальному улучшению бизнеса клиента. Могу без преувеличения сказать, что таких примеров в практике Консалтинговой группы «Здесь и Сейчас» много. Неправильно только

думать, что наши консультанты сделали что-то одно и сразу добились стопроцентного успеха. Приведу пример компании, которая несколько лет назад обратилась к нам, будучи в состоянии очень серьезного кризиса: развал собственников, проблемы с продажами, сложности с поставщиками, задержки по зар.плате, раздутый штат... С этой компанией мы работали в разных направлениях – начиная от стратегического планирования и заканчивая выстраиванием стандартов всех процессов работы. Честно скажу: нам приятно осознавать, что эта очень успешная на сегодняшний день компания с высокими объемами продаж и несколькими крупными офисами когда-то обратилась к нам за помощью и продолжает это делать сейчас, чтобы еще быстрее двигаться дальше.

– Ирина, если бы вы искали работу и составляли резюме, какие сильные стороны своего характера вы бы в нем указали?

– К счастью, на сегодняшний момент мне трудно представить ситуацию, чтобы я отправляла куда-нибудь свое резюме. Скорее наоборот: несмотря на то, что я являюсь совладельцем нашего предприятия, мне постоянно поступают предложения о работе...

Правда, в нашей ментальности существует некая скромность, которая мешает нам преподнести свои достоинства. И каждый раз, когда мы беседуем с кандидатами, мы взламываем этот барьер. Что ж, попробую преодолеть его в отношении себя. Своими сильными сторонами я считаю аналитические способности, умение вникать в суть проблемы, параллельно вести несколько разных дел и быстро переключаться с одного на другое. Есть еще одно качество, которое не всегда считается плюсом, но мне оно все равно нравится: я достаточно прямолинейна в отношении как с клиентами так и с сотрудниками.

– Что в жизни дает вам ощущение внутреннего комфорта?

– Осознание того, что в моей семье – у моего мужа и двух дочерей, которым 15 и 5 лет, – все хорошо.

– Лучший отдых для вас – это...



– Поход на байдарках. К сожалению, любовь к туризму в моей семье разделяет только старшая дочь. Не говорю, что мне плохо на пляже, всегда стараюсь летом съездить с семьей к морю, но если есть малейшая возможность, непременно пойду в поход.



– **Что вы сейчас читаете?**

– В основном все, что касается работы – сейчас вышло много хорошей переводной литературы по системе мотивации. Что же касается чтения для души, то в последнее время я выбираю книгу по принципу, который никому бы не советовала брать на вооружение: читаю то, что поможет мне переключить мозги с рабочих вопросов, расслабиться и спокойно заснуть. Иногда доходит до смешного – прихожу к старшей дочери и говорю: «Что у тебя есть почитать? Дай на несколько минут...». Дочь возмущается: «Как ты так можешь, я пока до конца не дочитаю, остановиться не в силах!». А я «Ночной дозор», например, читала три месяца...

– **Бывает так, что ваш опыт профессионального консультанта требуется в каких-то жизненных ситуациях вашим друзьям и близким?**

– Наверное, точно так же, как и мне их профессиональный и жизненный опыт... Думаю, многие жизненные ситуации я оцениваю уже прежде всего с точки зрения консультанта. Например, для моей дочери после окончания художественной школы начался мучительный процесс выбора института, она постоянно спрашивает: «Что будет, если я выберу это? Или то?». Тогда я сказала: «Подумай, что тебе нравится, и что ты умеешь делать хорошо».

Из того, что она перечислила, мы пришли к выводу, что эти сферы объединяет такая область, как маркетинг. Маркетинг управляет рекламой, а чтобы быть хорошим рекламистом, надо обладать творческим мышлением. С другой стороны, ей интересно все, что касается коммуникаций, у нее хорошая грамотная речь, она обладает умением аргументировать свою позицию. Кроме того, образование в области маркетинга позволит в дальнейшем найти много сфер применения.

– **Во сколько обычно заканчивается ваш рабочий день?**

– Часов в 8 вечера, иногда позже. А вообще-то на работе я на часы не смотрю – уверена, как и многие мои коллеги. Ведь консалтинг связан с проектной деятельностью, а это означает: есть проект, есть сроки, к которому его надо выполнить, есть договорные обязательства между консультантом и клиентом. И консультант дает себе отчет в том, что в этот период он будет работать очень много. С другой стороны, бывают и перерывы между проектами, когда можно немного расслабиться. Уйти с работы в 18.00. Или придти с утра на полчаса позже, чтоб позаниматься в тренажерном зале.

– **Ирина, скажите, находили ли вы какие-то отличия в своей работе, когда была возможность сравнить ее с работой коллег из других стран?**

– Возможно, когда-то эти отличия и бросались в глаза, но мы многому научились со времени становления бизнес-консультирования в нашей стране. Теперь не только мы обращаемся с запросами по каким-то консультациям к нашим российским коллегам, но и они к нам. Кстати, недавно мы были на конференции в Литве, посвященной инвестициям в Беларусь местных бизнесменов. Честно скажу – я обратила внимание не на какие-то отличия в нашей работе, а на инфраструктуру, которая поддерживает обучение и консалтинг в Литве. Не секрет, что в Минске большие проблемы с конференц-залами – банально нет достаточного количества помещений, в которых можно было бы на достойном уровне провести бизнес-семинар. А в Вильнюсе при каждом отеле 3-4 превосходно оснащенных конференц-зала. Если в маленькой Литве такое количество этих конференц-залов, и они пользуются спросом, значит, количество семинаров там существенно выше, чем у нас. Но с другой стороны, пример наших ближайших соседей позволяет сделать вполне оптимистичный вывод: рынок консалтинга в Беларуси обязательно будет развиваться и дальше.

Беседовала Инна КОЧЕТКОВА.