

Мария Станимирова

**ОРГАНИЗАЦИЯ НА БИЗНЕС
КОНСУЛТАНТСКАТА ДЕЙНОСТ**

2016

Издаелство „Наука и икономика”
Икономически университет – Варна

Тази книга или части от нея не могат да бъдат размножавани, разпространявани по електронен път и копирани без писменото разрешение на издателя.

© Мария Радославова Станимирова, автор, 2016.

© Издателство „Наука и икономика“, 2016.

ISBN 978-954-21-0890-0

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД	8
Тема 1	
СЪЩНОСТ НА БИЗНЕС КОНСУЛТАНТИРАНЕТО И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА БИЗНЕС КОНСУЛТАНТСКАТА ДЕЙНОСТ	13
1.1. Определение и обхват на бизнес консултантската дейност	13
1.2. Цел, предмет и обект на бизнес консултирането	17
1.3. Специфика на организацията на бизнес консултантската дейност	20
1.5. Същност и етапи на консултантския процес	22
Тема 2	
КЛАСИФИКАЦИЯ НА КОНСУЛТАНТСКИТЕ УСЛУГИ ПО ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ	26
2.1. Предметна класификация на консултантските услуги	26
2.2. Методологическа класификация – в зависимост от подхода на консултиране	32
2.3. Основни групи бизнес консултантски услуги	34
Тема 3	
ВЪЗНИКВАНЕ И РАЗВИТИЕ НА БИЗНЕС КОНСУЛТАНТСКАТА ДЕЙНОСТ	40
3.1. Фактори, въздействащи върху пазара на консултантските услуги	40
3.2. Фази на развитие на управленското консултиране като професионална услуга	43
3.3. Състояние на пазара на консултантски услуги в света	47
3.4. Консултантската дейност по икономика и управление в Европа	50
Тема 4	
БИЗНЕС КОНСУЛТАНТСКАТА ДЕЙНОСТ КАТО ПРОФЕСИЯ	58
4.1. Видове консултанти	58
4.2. Професионална компетенция на консултанта	63
4.3. Принципи за ефективен обмен на информация	71

4.4. Сертифициране на консултантите по икономика и управление в България	73
4.5. Етика на бизнес консултантската дейност	76
4.6. Професионални асоциации на консултантските организации по икономика и управление.....	82

Тема 5

ПРЕДВАРИТЕЛНА ПОДГОТОВКА

НА КОНСУЛТАНТСКИЯ ПРОЦЕС.....	86
5.1. Дейности, отнасящи се към предварителната фаза	86
5.2. Провеждане на опознавателна среща на консултанта с клиента	87
5.3. Разработване на проектно предложение за консултантска услуга	90
5.4. Видове договори за консултантски услуги	91

Тема 6

ОСНОВНИ ЕТАПИ НА КОНСУЛТАНТСКИЯ ПРОЦЕС	96
6.1. Диагностика.....	96
6.2. Разработка на решение	98
6.3. Внедряване на решението	100
6.4. Следпроектна фаза.....	100

ТЕМА 7

ПОДХОДИ И МОДЕЛИ ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА БИЗНЕС

КОНСУЛТАНТСКАТА ДЕЙНОСТ	105
7.1. Основни подходи за консултиране	105
7.2. Фактори, определящи избора на подход за консултиране.....	107
7.3. Основни модели на консултантската дейност	109

Тема 8

МЕТОДИ ЗА КОНСУЛТИРАНЕ	113
8.1. Класификация на методите за консултиране	113
8.2. Методи за процесно консултиране.....	114
8.3. Методи за обучаващо консултиране.....	119
8.4. Технология на мисленето.....	121
8.5. Технология за групово разрешаване на проблемите	125

Тема 9

МАРКЕТИНГ НА БИЗНЕС КОНСУЛТАНТСКИТЕ

УСЛУГИ	136
9.1. Специфика на маркетинга на бизнес консултантските услуги	136
9.2. Позициониране на консултантската услуга	142
9.3. Разграничение на типовете клиенти на консултантската организация	146
9.4. Типове клиенти според възрастовата група, към която принадлежат	148
9.5. Препоръчително поведение на консултанта, в зависимост от типа на клиента	151
9.6. Форми за определяне на хонорара на консултанта	153

Тема 10

ПОДБОР НА КОНСУЛТАНТ ОТ СТРАНА НА КЛИЕНТА

10.1. Предварителен подбор на консултанти	161
10.2. Съставяне на окончателен списък от консултанти	163
10.3. Окончателен избор на консултант	166

Тема 11

ТЕХНИЧЕСКА ПОМОЩ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ

НА КОНСУЛТАНТСКИЯ ПРОЕКТ

11.1. Видове техническа помощ	169
11.2. Източници на международна техническа помощ в България..	170

Тема 12

КАЧЕСТВО НА БИЗНЕС КОНСУЛТАНТСКИТЕ

УСЛУГИ

12.1. Критерии при оценка на качеството на бизнес услугите	177
12.2. Модел за анализ и оценка на качеството в областта на услугите.....	178
12.3. Методика за анализ и оценка на качеството на услугите SERVQUAL	184
12.4. Европейски стандарт за консултантски услуги	187

Комплексен тест за проверка на знанията по дисциплината

Използвана литература

Приложения.....