



CMC - GLOBAL



Общ набор знания на БАУКО за сертифицирани управленски консултанти (CMC)

Общ набор знания на БАУКО за сертифицирани управленски консултанти (СМС)

Настоящото представяне на общия набор знания, създадено от Българската асоциация на управленските консултантски организации (БАУКО), е в съответствие с изискванията на Международния съвет на институтите по управленско консултиране (ICMCI или CMG Global) и показва в широк план темите, включени в обхвата на работата на управленските консултанти. Наборът от знания се прилага за всички управленски консултанти. В допълнение, консултантите следва да имат функционални познания под формата на експертни знания в съответната област на работа. Специализираните познания са извън обхвата на този Общ набор, който се отнася до процеса на предаване на експертни знания в полза на клиента.

1	Професията „Управленско консултиране“ <i>Структура, организация и дейности на професията на управленското консултиране. Умения, знания, регулации, кодекси и стандарти, които се прилагат за практиката на управленско консултиране</i>	
1.1	Определения на елементите на професията на управленското консултиране	1.1.1 Управленско консултиране, управленски консултант, практика на управленско консултиране, области на управленско консултиране и други често използвани термини
1.2	Роли и дейности на управленските консултанти	1.2.1 Начини, по които управленските консултанти осигуряват стойност за клиентите. Структура на предлагането (кой предоставя) и търсенето (кой купува) в сектора.
1.3	Умения и познания, необходими за адекватна работа като управленски консултант	1.3.1 Съвкупности от свързани умения, ангажименти, познания и способности, които дават възможност на консултанта да извършва ефективно дейност. 1.3.2 Поддържане и развиване на лични способности; роля на продължаващото професионално развитие. Различни методи за учене и развитие.
1.4	Какво представлява професионализъм	1.4.1 Регулации и регулаторни органи 1.4.2 Кодекс за етика и стандарти за поведение. Санкции в случай на нарушения. Общи етични дилеми и конфликти на интереси и как да се справим с тях.
1.5	Стандарти, които се прилагат за услугите по управленско консултиране	1.5.1 Национални или международни стандарти, които определят добрите практики при предоставяне на услуги по управленско консултиране като ISO 20700.

2 Организации <i>Характеристики на организации и средата, в която работят</i>			
2.1	Организационна среда	2.1.1	Пазарна среда: динамика на пазарите, на които работи клиентът, както като резултат, така и като производствени фактори.
		2.1.2	Културна среда: основни характеристики на културата в дадена организация и нейното отражение върху организацията и заинтересованите лица.
		2.1.3	Рискова среда: основни източници на риск в организацията и нейното отношение към рисковете и начините те да бъдат установени, измерени и смекчени.
		2.1.4	Политически, икономически, социални технологични, правни и климатични тенденции, които може да се отразят на работата на клиента.
2.2	Характеристики на организационната структура и процеси	2.2.1	Управление: въпроси, свързани с властта, правомощията и контрола, които може да засегнат работата на консултанта.
		2.2.2	Принципи на организация: ролята на съвета и сходни управителни органи (напр. в организации в публичния сектор). Роля на функционалните звена като човешки ресурси, маркетинг, финанси, дейности.
		2.2.3	Организация на работата: организацията на работата в проявлението ѝ в структурата и процесите. Разлика между ефективни и неефективни организационни структури.
		2.2.4	Организационен анализ: методи на анализ, описание, оценка и представяне на структурите и процесите в организацията.
3 Управленски процеси <i>Функции и процеси, ангажирани в управлението.</i>			
3.1	Основни функции на управлението	3.1.1	Стратегическо планиране: организационни цели и тяхното отношение към консултантски ангажименти.
		3.1.2	Управление на резултатите на организацията: разлика между стратегия и дейности. Мерки за организационен успех и как те може да се различават по сектори. Мониторинг и контрол на изпълнението.
		3.1.3	Лидерство: основни процеси при планиране, организиране и ръководене на работата. Уменията за изпълнение и мотивиране. Принципи на изграждане на екипи и екипна работа.

- | | | | |
|-----|--|-------|--|
| 3.2 | Ключови процеси за управление на промяната | 3.2.1 | Управление на проекти: управление на сложни и разнообразни планове, дейности и работни групи в рамките на сроковете, средствата и изискванията към изпълнението. |
| | | 3.2.2 | Управление в рамките на организационната култура, включително съпротива или приемане на промяната и нейното реализиране. |
| | | 3.2.3 | Основни подходи, методи и техники, които може да се използват за способстване на промяната в организациите, и фактори, които засягат успешното ѝ реализиране. |

4 Умения и знания за консултиране

Прилагане на знанията, уменията и опита на консултанта (когато е подходящо, на консултантската практика) в полза на клиента. Променящи се роли на управленския консултант и как управленският консултант добавя стойност за клиента.

- | | | | |
|-----|---|-------|---|
| 4.1 | Процесът на възлагане на консултантски ангажимент | 4.1.1 | Представяне и маркетинг: как да се представят услугите по управленско консултиране. Как да се идентифицират потенциални клиенти и да се осъществи ефективна връзка с тях. Принципи на нетуъркинг. |
| | | 4.1.2 | Изясняване на потребностите на клиентите и разработване на предложение: как да се установят и одобряват потребностите и потенциалните ползи с клиента. Процедури за установяване на факти, диагностика и аналитични методи за предварително проучване. Формулиране на база за съвместна работа, която отговаря на потребностите и положението на съответния клиент. |
| | | 4.1.3 | Договаряне: определяне на обхвата и резултатите, методологията, работната програма и необходимите ресурси. Хонорари, други разходи и условия на работа. Преговори, напр. ISO 20700, клауза 5. |
| | | 4.1.4 | Изпълнение: управление на консултантски проект. Фактори, които засягат качеството на резултатите. Риск и как да се преценява и управлява. Управление на изменения в обхвата на заданието на проекта и съответно отражение върху ресурсите. Ефективна работа със служителите на клиента и други консултанти, напр. ISO 20700, клауза 6. |
| | | 4.1.5 | Приключване и поуки от консултантските ангажименти. Как да се осигури, че клиентът може да продължи без консултанта? Как да се оцени удовлетворението на клиента по време и след проекта. Процеси и системи за описване и извличане на поуки от консултантски ангажименти, напр. ISO 20700, клауза 7. |

4.2	Основополагащи умения	4.2.1	Решаване на проблеми: процеси на събиране на данни, инструменти и техники за анализ и диагностика, измерване и обратна връзка.
		4.2.2	Различни начини за намеса: разнообразни роли, в които управленският консултант може да встъпи (напр. съветник, експерт), инструменти и техники в подкрепа (напр. умения за фасилитиране).
4.3.	Ефективна работа с клиенти	4.3.1	Управление на отношенията с клиенти. Как се установяват, изграждат и поддържат добри отношения с клиента.
		4.3.2	Умения за презентирание: ясно и добро представяне на информация във вербална, невербална, графична, писмена и устна форма. Разработване и обосноваване на препоръки. Методи за оказване на влияние и убеждаване.
		4.3.3	Умения за комуникация в срещи и други формати (напр. имейл, телеконференцна връзка).
		4.3.4	Умения за работа с хора: как да се изгради консенсус и как да се предвиди, разпознае и управлява даден конфликт конструктивно.

5 Консултантски бизнес

Бизнесът на управленското консултиране. Икономически характеристики на консултантската фирма; основни финансови модели, които описват консултантския бизнес. Договаряне; основи на определяне и фактуриране на хонорари. Ръководене на консултантски бизнес и изисквания за индивидуални консултанти. Справяне с конфликти на интереси и етични въпроси. Процеси в управлението на консултантска практика.

5.1	Поведение и етика	5.1.1	Установяване на етичен кодекс и стандарти за поведение, напр. EN16144, Анекс А; Модел на сертифициране като СМС на ICMCI – СМС003 Кодекс на поведение.
5.2	Търговски съображения	5.2.1	Маркетинг и продажби.
		5.2.2	Определяне на ставки за хонорари, ценови предложения и други оферти. Други начини на генериране на доход и възстановяване на разходи.
5.3	Измерване на изпълнението	5.3.1	Мониторинг на усвояването и други показатели и/или измерители за ефективност.
		5.3.2	Управление на изпълнението на консултанта.
5.4	Разработване и усъвършенстване на услуги	5.4.1	Разработване на продукти за консултиране. Развиване и управление на интелектуална собственост.
		5.4.2	Развитие на консултанти.
		5.4.3	Търсене и използване на обратна връзка от клиенти.

5.5 Администриране

5.4.4 Необходими ключови административни системи.

Общият набор знания за сертифицирани управленски консултанти (СМС) е приет от Общото събрание на БАУКО през м. май 2018 г.