

005.942:334.7(478)

TENDINȚE DE DEZVOLTARE ALE SERVICIILOR DE CONSULTANȚĂ ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Conf. univ. dr. Angela SOLCAN, ASEM
e-mail: ansolcan@ase.md
ORCID: 0000-0002-8810-7616
<https://doi.org/10.53486/econ.2021.118.007>

În această lucrare, sunt investigate piața serviciilor de consultanță din Republica Moldova și tendințele de dezvoltare ale acesteia. Cercetarea se bazează pe analiza datelor secundare, precum și pe rezultatele sondajului online realizat în rândul a 54 de prestatori de servicii de consultanță în afaceri. Rezultatele studiului denotă faptul că majoritatea prestatorilor de servicii sunt micro-întreprinderi. De regulă, companiile de consultanță acordă servicii în diferite domenii și doar cele mai mari, cu experiență, sunt axate pe specializări. În anul 2020, cele mai solicitate au fost consultațiile în domeniile „planificări strategice și dezvoltări organizaționale” și „marketing și vânzări”.

În cadrul studiului, au fost identificate impedimentele cu care se confruntă prestatorii de servicii de consultanță din Republica Moldova, precum înaintarea unor recomandări care, în opinia prestatorilor de servicii, ar contribui la dezvoltarea sectorului dat.

Cuvinte-cheie: consulting, consulting service, consulting management, prestatori de servicii de afaceri, digitalizare.

JEL: M10, M12, M13.

Introducere

Serviciile de consultanță reprezintă servicii profesionale furnizate organizațiilor de către persoane special instruite și calificate, care asistă, într-o manieră obiectivă și independentă, organizația-client în identificarea problemelor existente, analiza acestor probleme și, la cerere, în implementarea soluțiilor.

Consultanța în afaceri acoperă expertiză în șase domenii principale – consultanță strategică, consultanță în management, consultanță operațională, consultanță financiară, consultanță în resurse umane și consultanță tehnologică – care au implicat combinații de servicii și oferte în peste 200 de

005.942:334.7(478)

DEVELOPMENT TENDENCIES OF CONSULTANCY SERVICES IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA

Assoc. Prof. PhD Angela SOLCAN, ASEM
e-mail: ansolcan@ase.md
ORCID: 0000-0002-8810-7616
<https://doi.org/10.53486/econ.2021.118.007>

The present paper investigates the issue of consulting services market in the Republic of Moldova and their development trends. The research is based on secondary data analysis, as well as on the results of an online survey of 54 business consultancy providers. The results of the study show that most service providers are micro-enterprises. Usually, consulting companies provide services in different fields and only the largest, with experience, are focused on specializations. In 2020, the most frequent were the consultations in the field of “strategic planning and organizational development” and “marketing and sales”.

The study has revealed the impediments faced by the consultancy service providers from the Republic of Moldova, also, some recommendations were formulated, that, in the opinion of the service providers, would contribute to the development of this sector.

Keywords: consulting, consulting service, consulting management, business service providers, digitization.

JEL: M10, M12, M13.

Introduction

Consulting services are professional services provided to organizations by specially trained and qualified individuals who assist, in an objective and independent manner, the client organization in identifying existing problems, analysing these problems and, upon request, implementing solutions.

Business consulting covers expertise in six main areas – strategic consulting, management consulting, operational consulting, financial consulting, human resources consulting and technology consulting – which have involved combined services and offerings in over 200 industrial and functional areas [1]. The assistance of consultants

domeniilor industriale și funcționale [1]. Asistența consultanților este foarte importantă, deoarece ei aduc atât experiența altor industrii, cât și o privire obiectivă din exterior, care poate fi indispensabilă pe timp de criză [2].

În Republica Moldova, primii prestatori de servicii de consultanță pentru afaceri au apărut în mun. Chișinău, în anul 1993, Centrul de Business Moldova și Centrul Moldo-American pentru Inițiativa Privată (MACIP), grație suportului tehnic și financiar al unor proiecte de dezvoltare internațională ca USAID și TACIS. În următorii ani, pe piața de consultanță, și-au început activitatea mai multe afaceri private care, preponderent, elaborau planuri de afaceri și organizau cursuri în diferite domenii practice.

În a doua jumătate a anilor 90, piața serviciilor de consultanță s-a caracterizat prin apariția unor companii de consultanță cu renume internațional precum: KPMG (1997); Deloitte & Touche (1998); PriceWaterHouse Coopers (1998); Ernst & Young (2001).

Conform datelor Biroului Național de Statistică, în anul 2020, circa 1000 de întreprinderi au indicat, în documentele de constituire, drept obiect de activitate, unul sau mai multe dintre codurile Clasificatorului Activităților din Economia Mondială (CAEM), aferente domeniului de consultanță pentru afaceri: 70.22. Activități de consultanță pentru afaceri și management; 73.20. Activități de studiere a pieței și de sondare a opiniei publice; 69.20. Activități de contabilitate și audit financiar; consultanță în domeniul fiscal; 69.10. Activități juridice, inclusiv consultanță și asistență generală, redactarea de documente juridice, clauze de constituire a societăților comerciale. Totuși, o bună parte dintre aceste întreprinderi, în realitate, nu oferă consultanță în afaceri, obținând venituri din alte domenii de activitate.

Potrivi studiilor realizate de Asociația Consultanților în Management din România (AMCOR), dimensiunea reală a pieței de consultanță din Republica Moldova, în 2019, nu depășea 30 de milioane de euro și cuprindea aproximativ 557 de firme active, dintre care 83% sunt localizate în mun. Chișinău [3], iar la finele anului 2020, activau circa 551 de firme de consultanță în management, cu un număr total de aproximativ 1668 de angajați, a căror cifră de afaceri totală însuma circa 28.2 milioane euro [4].

is very important, as they bring both the experience of other industries and an objective view from the outside that may be indispensable in times of crisis [2].

The first business consulting services appeared in the Republic of Moldova, in Chisinau, in 1993 (Moldova Business Centre and Moldovan-American Centre for Private Initiative (MACIP), thanks to the technical and financial support of international development projects such as USAID and TACIS. In the following years, several private businesses started working in the consulting market, mainly developing business plans and organizing courses in various practical fields.

In the second half of the 1990s, the consulting services market was characterized by the entry into the market of internationally renowned consulting companies such as KPMG (1997), Deloitte & Touche (1998), PriceWaterHouse Coopers (1998), Ernst & Young (2001).

According to the data of the National Bureau of Statistics, in 2020, approx. 1000 enterprises indicated in the incorporation documents, as object of activity, one or more codes of the International Standard Industrial Classification of All Economic Activities (ISIC), related to the business consulting field: 70.22. Business and management consultancy activities; 73.20. Market research and public opinion polling; 69.20. Accounting and financial auditing activities; tax consultancy; 69.10. Legal activities, including general consultancy and assistance, drafting of legal documents, company formation clauses. However, a great number of these companies, in reality, do not offer business consulting, obtaining income from other fields of activity.

According to studies conducted by the Association of Management Consultants in Romania (AMCOR), the actual size of the consulting market in the Republic of Moldova in 2019 did not exceed EUR 30 million and included approximately 557 active companies, of which 83% are located in Chisinau. [3], and at the end of 2020, approx. 551 management consulting firms, with a total number of approx. 1668 employees, whose total turnover amounts to approx. EUR 28.2 million [4].

Considering that consulting services market is very small in volume, players are trying to cover more services, diversifying the business into

Deoarece piața serviciilor de consultanță este foarte mică sub aspectul volumului, jucătorii încearcă să câștige tot mai multe servicii, diversificând afacerea pe mai multe piețe conexe, precum: externalizarea proceselor de afaceri, contabilitate, cercetări de marketing, publicitate, info-business și traininguri corporative etc. [5].

Criza cauzată de pandemia COVID-19 a afectat semnificativ întreprinderile din diverse sectoare economice, inclusiv prestatorii de servicii de afaceri. Ca urmare a reducerii sau chiar sistării activităților economice ale clienților, cererea de servicii de consultanță a scăzut. Spre exemplu, conform studiului realizat de AMCOR, privind impactul COVID-19 asupra pieței de consultanță în management din Republica Moldova, în 2020, 50% dintre firmele de consultanță în management respondente consideră că criza pandemică a avut un impact negativ asupra lor, în același timp, 83% dintre respondenți au declarat că impactul COVID-19 asupra clienților lor a fost negativ [6].

Majoritatea organizațiilor de pe piața serviciilor de consultanță din Republica Moldova au un număr redus de angajați – circa 2-5 persoane. Chiar și cele mai mari afaceri din sectorul dat, precum KPMG MOLDOVA sau MAGENTA CONSULTING SRL nu au mai mult de 40 de angajați. Astfel, conform datelor publicate pe site-ul B2B Hint, în 2020, KPMG MOLDOVA a avut un număr mediu de 32 de angajați, iar în MAGENTA CONSULTING SRL au activat, în perioada analizată, circa 21 de angajați [7].

În ceea ce privește prețurile pentru serviciile de consultanță, acestea variază în funcție de tipul de consultanță, complexitate, termene, disponibilitatea informațiilor, colaborările anterioare, nivelul de implicare a personalului etc. În medie, prețul pentru o zi de consultanță și instruire oscilează între 100 și 350 euro. Prețul pentru elaborarea planului de afaceri pornește de la 250 euro pentru afacerile care accesează finanțări, inclusiv granturi, și poate ajunge la 1000 euro și mai mult, în cazul întreprinderilor care realizează schimbări în procesele interne.

Mai nou pentru piața Republicii Moldova, criza pandemică provocată de COVID-19 a determinat prestatorii să-și digitalizeze activitatea, oferind consultații online.

Studiul de față își propune analiza pieței serviciilor de consultanță din Republica Moldova

several related markets, such as: business process outsourcing, accounting, marketing research, advertising, business info and corporate trainings, etc. [5].

The crisis caused by the COVID-19 pandemic has significantly affected businesses in various economic sectors, including business service providers. As a result of the reduction or even cessation of clients' economic activities, the demand for consulting services has decreased. For example, according to the AMCOR study on the impact of COVID-19 on the management consulting market in the Republic of Moldova in 2020, 50% of responding management consulting firms believe that the pandemic crisis has had a negative impact on their companies, at the same time, 83% of respondents stated that the impact of COVID-19 on their customers was negative [6].

Most organizations on the consulting services market in the Republic of Moldova have a small number of employees – approx. 2-5 people. Even the largest businesses in this sector, such as KPMG MOLDOVA or MAGENTA CONSULTING SRL, do not have more than 40 employees. Thus, according to the data published on the Hint B2B website, in 2020, KPMG MOLDOVA had an average number of 32 employees, and in MAGENTA CONSULTING SRL worked about 21 employees during the analysed period [7].

With regard to the prices for consulting services, they vary depending on the type of consulting, complexity, deadlines, availability of information, previous collaborations, the level of staff involvement, etc. On average, the price for a day of consulting and training costs between 100 and 350 euros. The cost of developing a business plan starts from EUR 250 for businesses accessing financing, including grants, and can reach EUR 1000 or more for companies that make changes in internal processes.

Lately, the pandemic crisis caused by COVID-19, determined providers on the Moldovan market to digitize the activity, offering online consulting.

The present study aims to analyse the consulting services market in the Republic of Moldova and its development trends. As a result of the study, were identified the impediments faced by the providers of consulting services, also, some

și a tendințelor de dezvoltare ale acesteia. Ca urmare a studiului, au fost identificate impedimentele cu care se confruntă prestatorii de servicii de consultanță, precum și înaintate unele recomandări ale căror implementări ar contribui la dezvoltarea sectorului dat.

Metode aplicate

Cercetarea se bazează pe analiza secundară a datelor statistice, informațiilor culese din diverse surse, inclusiv a publicațiilor online și site-urile prestatorilor de servicii de consultanță, precum și pe rezultatele unui studiu cantitativ (sondajul online) realizat în rândul prestatorilor de servicii de consultanță în afaceri din Republica Moldova.

Sondajul a fost realizat online în luna octombrie a anului 2021, ai cărui respondenți au fost reprezentanți ai prestărilor de servicii de consultanță în afaceri din Republica Moldova. 166 de organizații au fost contactate prin e-mail și invitate să completeze chestionarul online în Google Forms. 54 de respondenți au răspuns complet, iar răspunsurile acestora sunt incluse în analiza finală. Asociația pentru Promovarea Antreprenoriatului a sprijinit distribuirea chestionarului prestatorilor de servicii de consultanță.

Rezultate obținute și discuții

Profilul respondenților-prestatori de servicii de consultanță

La inițierea studiului, o deosebită importanță a prezentat-o aprecierea structurii întreprinderilor prestatoare de servicii de consultanță. Astfel, după statutul juridic, cea mai mare cotă revine întreprinderilor private – 66,67%, fiind urmate de asociațiile obștești – 27,77% și instituțiile publice – 5,56%.

Eșantionul a cuprins 18,5% – afaceri noi, cu o experiență în domeniu de până la 3 ani; 14,8% dintre respondenți au o experiență între 3-5 ani; 25,9% – între 5-10 ani; cea mai mare cotă – 40,7% revenindu-le celor care au peste 10 ani de activitate pe piața Republicii Moldova.

O importanță sporită, pentru relevanța studiului realizat, revine studierii amplasării, din punct de vedere geografic, a prestatorilor de servicii de consultanță. Conform datelor obținute, cea mai mare cotă – circa 61,1%, le revine prestatorilor de servicii de consultanță din mun. Chișinău; 18,5% dintre respondenți sunt prestatorii de servicii din Regiunea Sud; 9,3% – Regiunea Centru; 7,4% – Regiunea Nord și 3,7% UTA Găgăuzia. Numărul mare al prestatorilor de servicii de consultanță din mun.

recomandări, care ar contribui la dezvoltarea acestui sector, au fost propuse.

Applied methodology

The research is based on secondary analysis of statistical data, information gathered from various sources, including online publications and websites of consultancy providers, as well as the results of a quantitative study (online survey) conducted among business consulting services consultants in the Republic of Moldova.

The survey was conducted online in October 2021; the respondents were representatives of business consulting services in the Republic of Moldova. 166 organizations were contacted by email and invited to complete the online questionnaire in Google Forms. 54 respondents answered completely, and their answers are included in the final analysis. The Association for Entrepreneurship Promotion supported the distribution of the questionnaire to the consultancy service providers.

Results obtained and discussions

Profile of respondents – consultancy service providers

At the early stage of the study, it was important to assess the structure of the companies providing consulting services. Thus, according to the legal status, the highest share belongs to private enterprises – 66.67%, followed by public associations – 27.77% and public institutions – 5.56%.

The sample comprised 18.5% – new businesses with up to 3 years of experience in the field; 14.8% of the respondents have an experience between 3-5 years, 25.9% – between 5-10 years, the highest share – 40.7% going to those who have over 10 years of activity on the Moldovan market.

The study of geographical location of the consulting services providers is of great importance for the relevance of the study. According to the obtained data, the highest share – approx. 61.1% belongs to the consultancy service providers from Chisinau municipality, 18.5% of the respondents are service providers from the Southern Region, 9.3% – Central Region, 7.4% – Northern Region and 3.7% – ATU Gagauzia. The great number of consultancy service providers in Chisinau is explained by the fact that the economic activity is concentrated in the capital, so, according to the data of the National Bureau of Statistics [8] here,

Chișinău este explicabil prin faptul că activitatea economică este concentrată în capitală, astfel, conform datelor Biroului Național de Statistică [8], aici își desfășoară activitatea circa 62% din numărul total al întreprinderilor active din țară.

În ceea ce privește numărul angajaților, 87,0% dintre prestatorii de servicii, care au răspuns la chestionar, reprezintă întreprinderi/organizații cu un număr de până la 9 angajați, 7,4% dintre respondenți au declarat că numărul mediu de angajați variază între 10-19 persoane. Doar 5,6% dintre persoanele intervievate au indicat că au în state între 20 și 49 de angajați. În plus, în decursul anului, în funcție de proiectele realizate, sunt angajați, pe o bază temporară, în medie, 2-3 consultanți din exterior.

Este de apreciat faptul că 42,6% dintre prestatorii de servicii participanți la sondaj au menționat că sunt membri ai unei sau mai multor asociații profesionale în domeniul consultanței în afaceri sau ai unei asociații de afaceri. Printre acestea, 30,43% sunt membri ai Asociației Consultanților în Afaceri și Management din Republica Moldova (ACAM), 17,39% – membri ai Asociației Contabililor și Auditorilor Profesioniști din Republica Moldova (ACAP). În plus, 26,08% dintre respondenți au menționat că sunt membri a două și mai multor asociații.

Caracteristicile beneficiarilor serviciilor de consultanță

O atenție sporită necesită analiza beneficiarilor serviciilor de consultanță. Astfel, participanții la sondaj au menționat că, în special, la serviciile de consultanță apelează întreprinderile, care au mai puțin de 3 ani de activitate – circa 45,28% din solicitări, inclusiv 22,01% – întreprinderile start-up și 23,27% – întreprinderile care au între 1 și 3 ani de activitate, iar 22,01% le revin întreprinderilor, care au o experiență pe piață între 3-5 ani.

O pondere mai mică le revine întreprinderilor, care activează între 5-10 ani și mai mult de 10 ani în domeniu – respectiv de 16,35%.

Cu referire la sectoarele economice, din care, preponderent, au provenit clienții în anul 2020, cele mai multe solicitări de consultanță au survenit de la întreprinderile industriale – 19,7% dintre respondenți au menționat sectorul dat; 17,3% – de la întreprinderile agricole; 16,3% – de la cele comerciale; 11,3% – de la întreprinderile din domeniul turismului; 10,9% – din sectorul IT.

approx. 62% of the total number of active enterprises in the country, carry out their activity.

As far as the number of employees is concerned, 87.0% of the service providers, who answered the questionnaire, represent enterprises / organizations with up to 9 employees, 7.4% of the respondents stated that the average number of employees is between 10-19 people. Only 5.6% of respondents indicated that they have between 20 and 49 employees in the states. In addition, during the year, depending on the projects carried out, 2-3 external consultants are hired on a temporary basis.

Worth mentioning is the fact that 42.6% of the surveyed service providers mentioned that they are members of one or more professional associations in the field of business consulting or a business association. Among them, 30.43% are members of the Association of Business and Management Consultants of the Republic of Moldova (ACAM), 17.39% – members of the Association of Professional Accountants and Auditors of the Republic of Moldova (ACAP). In addition, 26.08% of respondents mentioned that they are members of two or more associations.

Characteristics of consulting services beneficiaries

A special attention requires the analysis of the consulting services beneficiaries. Thus, participants in the survey mentioned that, in particular, the consulting services are used by companies, which have less than 3 years of activity – approx. 45.28% of applications, including 22.01% – start-ups and 23.27% companies with 1 to 3 years of business, and 22.01% are companies with 3 to 5 years of market experience.

A smaller share belongs to enterprises, which operate between 5-10 years and more than 10 years in the field – respectively 16.35%.

With regard to the economic sectors from which customers came mainly in 2020, most requests for advice came from industrial enterprises – 19.7% of respondents mentioned the given sector, 17.3% – agricultural enterprises, 16.3% – commercial; 11.3% – business in the field of tourism; 10.9% – IT sector.

Out of the total number of clients (beneficiaries of consulting services) – 33.85% represent enterprises, which have up to 9 employees, the same share belongs to enterprises, which have 10-

Din totalul clienților (beneficiari de servicii de consultanță) – 33,85% reprezintă întreprinderi, care au până la 9 angajați, aceeași cotă le revine întreprinderilor, care au 10-19 angajați, 23,08% reprezintă întreprinderile cu 20-49 de angajați, 13,85% – întreprinderile cu 50-249 de angajați și 6,15% din numărul total de beneficiari sunt întreprinderi cu 250 de angajați și mai mulți.

Identificarea nevoilor de consultanță

O importanță majoră pentru oferirea unor servicii de calitate, care ar satisface așteptările beneficiarilor, o prezintă cunoașterea nevoilor de consultanță (figura 1).

Astfel, 79,63% dintre respondenți consideră că motivul de bază al firmelor beneficiare de consultanță îl reprezintă „intenția de a extinde și dezvolta afacerea”. Pe locul doi, cu o diferență mică, se plasează „dorința de a atrage resurse financiare” – 75,93%, fiind urmată de „intenția de a lansa o nouă afacere sau un nou domeniu de activitate” – 62,96% dintre respondenți.

De asemenea, un motiv important, care determină antreprenorii să apeleze la serviciile de consultanță în afaceri, îl constituie „dorința de a depăși dificultățile/situațiile de criză”. Astfel, 50% dintre respondenți au menționat acest motiv.

Un procentaj mai mic a fost obținut de „dorința de externalizare a serviciilor” – 27,78%, „adaptarea unei noi tehnologii” și „maximizarea profitului” – câte 25,93%.

19 employees, 23.08% represent enterprises with 20-49 employees, 13.85% – enterprises with 50-249 employees and 6.15% of the total number of beneficiaries are enterprises with 250 and more employees.

Identifying consulting needs

Of major importance for the provision of quality services, which would meet the expectations of the beneficiaries, is the knowledge of the consulting needs (figure 1).

Thus, 79.63% of the respondents consider that the basic reason of the consulting companies is “the intention to expand and develop the business”. On the second place, with a small difference, is placed “the desire to attract financial resources” – 75.93%, followed by “the intention to launch a new business or a new field of activity” – 62.96% of respondents.

Also, an important reason for entrepreneurs to turn to business consulting services is “the desire to overcome difficulties / crisis situations”. Thus, 50% of respondents mentioned this reason.

A lower percentage was obtained for the “desire to outsource services” – 27.78%, “adaptation of a new technology” and “profit maximization” – 25.93% each.

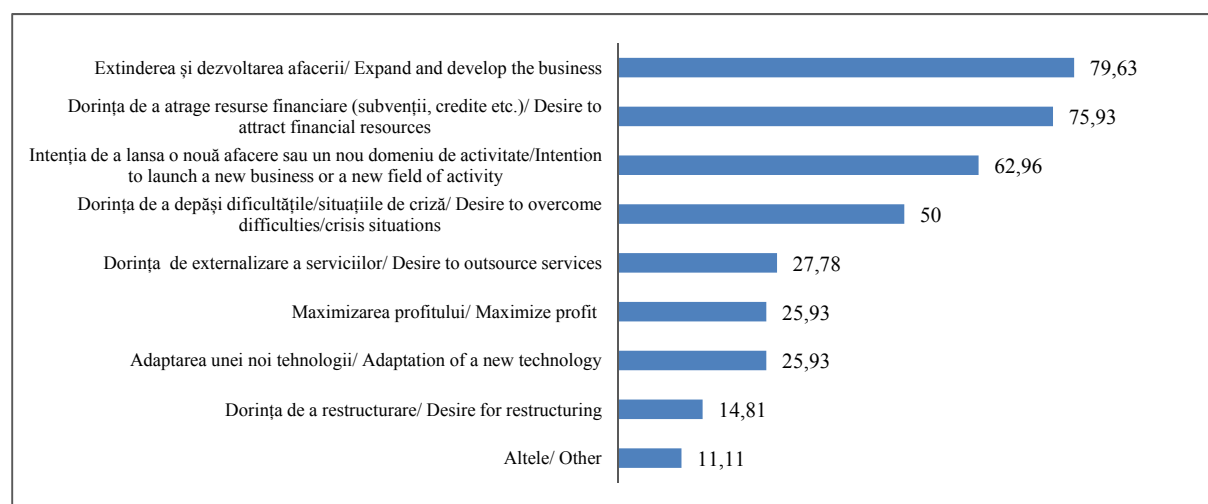


Figura 1. Opinia respondenților privind motivul solicitării serviciilor de consultanță (între 1 și 3 răspunsuri)/ Figure 1. Respondents' opinion on the reason for requesting consulting services (between 1 and 3 answers)

*Sursa: elaborată de autor în baza datelor sondajului/
Source: developed by the author based on survey data*

Ca urmare a analizei răspunsurilor oferite de respondenți, în cadrul sondajului efectuat în anul 2020 (figura 2), cele mai frecvente au fost consultațiile în domeniul „planificării strategice și dezvoltării organizaționale (elaborarea planurilor de afaceri/studiilor de fezabilitate/modelelor de afaceri)” – 14,9% din totalul serviciilor de consultanță, iar în domeniul „marketing și vânzări” – 12,7%.

Locurile 3 și 4, după numărul de adresări, le revin „consultanței în domeniul fiscal” – 11,5% și „activităților de contabilitate și audit” – 11,3%.

Urmează „consultanța privind operațiunile de export/import” și „consultanța în domeniul organizării producerii de bunuri și servicii” – câte 9,7% fiecare.

O cotă ceva mai mică revine „consultanței juridice” – 9,3%, care este urmată de „managementul situațiilor de criză, inclusiv restructurarea” – 8,5%.

Alte servicii de consultanță au acumulat, în total, 12,3% din totalul serviciilor de consultanță.

Taking into account the analysis of the answers regarding the type of consultancy requested in 2020 (figure 2), the most frequent were the consultations in the field of “strategic planning and organizational development (elaboration of business plans/feasibility studies/business models)” – 14.9% of the total consulting services and in the field of “marketing and sales” – 12.7%.

The 3rd and 4th place, according to the number of addresses, belongs to “tax consultancy” – 11.5% and “accounting and auditing activities” – 11.3%.

This is followed by “consultancy on export / import operations” and “consultancy in the field of organizing the production of goods and services” – 9.7% each.

A slightly lower share belongs to “legal advice” – 9.3%, followed by “crisis management, including restructuring” – 8.5%.

Other consulting services accounted for a total of 12.3% of all consulting services.

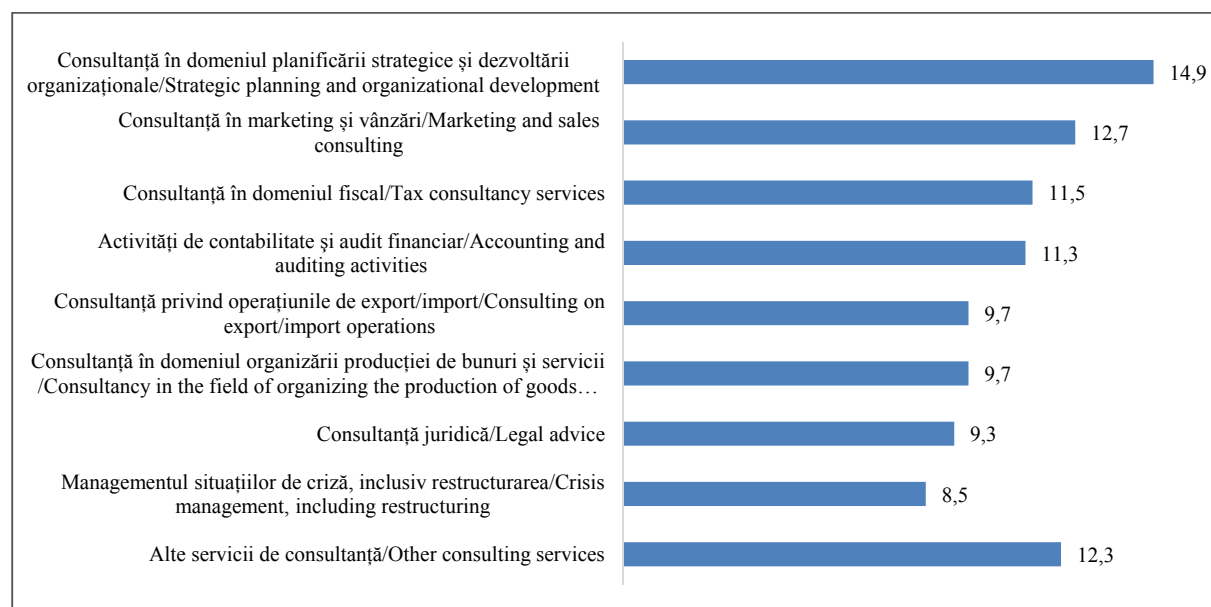


Figura 2. Tipologia serviciilor de consultanță oferite de prestatorii participanți la sondaj, 2020/
Figure 2. Types of consulting services offered by survey providers, 2020

Sursa: elaborată de autor în baza datelor sondajului/

Source: developed by the author based on survey data

Analiza rezultatelor studiului denotă faptul că, în funcție de activitatea economică realizată de beneficiar, diferă și domeniile de consultanță oferite de prestatorii de servicii de consultanță. Astfel, în cazul clienților din sectoarele agricol și industrial, cel mai solicitat domeniu de consultanță

The analysis of the study results shows that, depending on the economic activity performed by the beneficiary, the fields of consulting offered by the providers of consulting services also differ. Thus, in the case of clients in the agricultural and industrial sectors, the most requested field of

a fost „planificarea strategică și dezvoltarea organizațională (elaborare plan de afaceri/studii de fezabilitate/modele de afaceri)”, în timp ce afacerile comerciale au fost cointeresate, în special, de „consultanță în marketing și vânzări”.

De asemenea, întreprinderile din agricultură, în anul 2020, au apelat la servicii de consultanță, ce țin de operațiunile de „export/import”, „activități de contabilitate și audit financiar”, „consultanță în domeniul organizării producției de bunuri și servicii” și „consultanță în marketing și vânzări”.

În cazul întreprinderilor din industrie, pe lângă consultanța în domeniul „planificării strategice și dezvoltării organizaționale”, cele mai solicitate servicii au fost „consultanță în marketing și vânzări”, operațiuni de „export/import”, „activitățile de contabilitate și audit”, „consultanță în domeniul organizării producției de bunuri și servicii” și „managementul situațiilor de criză, inclusiv restructurarea”.

Anul economic 2020 a fost puternic marcat de pandemia de COVID-19. Conform datelor Biroului Național de Statistică, cele mai afectate au fost afacerile din comerț, turism, alimentație publică și construcții, de aceea, prezintă interes răspunsurile prestatorilor raportate la tipurile de consultanță solicitate de reprezentanții acestor sectoare.

Astfel, respondenții au menționat că clienții din comerț, cel mai frecvent, au solicitat „consultanță în marketing și vânzări”, „consultanță în domeniul planificării strategice și dezvoltării organizaționale”, „consultanță în domeniul fiscal”, operațiuni de „export/import” și consultanță în „contabilitate și audit financiar”.

Clienții din domeniul alimentației publice au apelat, pe lângă consultanță în domeniul „planificării strategice și dezvoltării organizaționale”, la „consultanță în domeniul fiscal”, „contabilitate și audit”, „organizarea producției”, „consultanță în marketing și vânzări” și „managementul situațiilor de criză”.

În perioada crizei pandemice, provocate de COVID-19, s-a observat o modificare a cererii pentru diverse tipuri de consultanță. Astfel, 59,1% dintre respondenți au declarat intensificarea interesului față de consultanță în „managementul situațiilor de criză, inclusiv restructurare”. De asemenea, a crescut cererea de „consultanță în marketing și vânzări” – 52,2% și consultanță privind operațiunile de „export/import” – 48,9% dintre respondenți menționând acest fapt.

consulting was “strategic planning and organizational development (business plan development/feasibility studies/business models)”, while commercial business was concerned, mostly in “marketing and sales consulting”.

Also, in 2020, agricultural enterprises used consulting services related to “export/import operations”, “accounting and financial audit activities”, “consultancy in the field of organization of production of goods and services” and “marketing and sales consulting”.

In the case of industry enterprises, in addition to consulting in the field of “strategic planning and organizational development”, the most requested services were “marketing and sales consulting”, “export/import operations”, “accounting and auditing activities”, “consultancy in the field of organizing the production of goods and services” and “crisis management, including restructuring”.

The 2020 economic year was strongly marked by the COVID-19 pandemic. According to the data of the National Bureau of Statistics, the most affected were businesses in trade, tourism and catering, construction, so it is of interest to the answers of providers regarding the types of advice requested by representatives of these sectors.

Thus, the respondents mentioned that trade customers most often requested “marketing and sales consulting”, “strategic planning and organizational development consulting”, “tax consulting”, “export/import” operations and consulting in “financial accounting and auditing”.

In addition to consulting in the field of “strategic planning and organizational development”, clients in the field of public catering have resorted to “tax consultancy”, “accounting and auditing”, “production organization”, “marketing and sales consulting” and “management crisis situations”.

During the pandemic crisis, caused by COVID 19, there was a change in demand for various types of advice. Thus, 59.1% of respondents stated the intensification of interest in consulting in “crisis management, including restructuring”. Likewise, the demand for “marketing and sales consulting” increased – 52.2% and “export/import” consulting 48.9% of respondents mentioning this fact.

Regarding consultancy in the field of “strategic planning and organizational development” –

Referitor la consultanța în domeniul „planificării strategice și dezvoltării organizaționale” – 42,9% dintre respondenți consideră că cererea s-a majorat, iar 34,7% declară că a crescut cererea de consultanță în domeniul „organizării producției de bunuri și servicii” (dezvoltarea și implementarea tehnologiilor; cercetare și dezvoltare; consultanță în managementul producției; logistică; controlul calității; audit tehnic și consultanță).

În ceea ce privește „contabilitatea și auditul financiar”, „consultanța în domeniul fiscal” și „consultanța juridică” – 45,2% din totalul respondenților și, respectiv, 53,7% și 50,0% au declarat că cererea a rămas constantă pentru aceste servicii.

De regulă, necesitatea de consultanță devine evidentă, când lucrurile sunt mai complicate, iar întreprinderea se confruntă cu riscuri mai mari.

Impedimentele activității de consultanță și direcțiile de dezvoltare ale acesteia

Evoluția pieței serviciilor de consultanță, în Republica Moldova, este instabilă și depinde de starea generală de dezvoltare a economiei naționale. Astfel, în perioadele de creștere economică, întreprinderile au posibilități financiare de a apela la servicii de consultanță, influențând expansiunea pieței serviciilor de consultanță în afaceri și invers, în timpul crizelor economice, piața de consultanță scade.

Participanții la sondaj au fost rugați să-și expună opinia, privind impedimentele de bază pe piața serviciilor de consultanță din Republica Moldova, având posibilitatea să aleagă maximum trei opțiuni. Astfel, în urma analizei răspunsurilor, s-a constatat că mai mult de jumătate dintre respondenți consideră că cele mai mari trei impedimente sînt de: nivelul insuficient de maturitate antreprenorială a afacerilor – 69,84%; micșorarea veniturilor întreprinderilor, ca urmare a crizei pandemice – 57,14% și, respectiv, incapacitatea achitării serviciilor de consultanță.

De asemenea, un impediment important îl constituie neîncrederea întreprinzătorilor în utilitatea/necesitatea serviciilor de consultanță – 51,79% dintre respondenți. Clienții doresc recomandări/soluții de la consultanți, care le-ar permite să obțină rezultate cuantificate și rapide.

Printre problemele ce survin, se menționează lipsa suportului din partea statului, care ar încuraja antreprenorii să recurgă la serviciile de consultanță și ar oferi asistență prestatorilor de servicii de consultanță – 37,5% dintre respondenți.

42.9% of the respondents consider that the demand has increased, and 34.7% state that the demand for consultancy in the field of “organizing the production of goods and services” has increased and technology implementation; research and development; production management consulting; logistics; quality control; technical audit and consulting).

Regarding “accounting and financial auditing”, “tax advice” and “legal advice” – 45.2% of the total respondents to the study and 53.7% and 50.0%, respectively, stated that the application remained the same for these services.

Usually, the need for advice becomes obvious, when things are more complicated and the company faces greater risks.

Impediments to the consulting activity and its development directions

The evolution of consulting services market in the Republic of Moldova is unstable and depends on the general state of development of the national economy. Otherwise, in times of economic growth, companies have the financial means to turn to consulting services, influencing the expansion of the business consulting services market and vice versa, during economic crises, the consulting market decreases.

The participants in the survey were asked to express their opinion on the basic impediments on the consulting services market in the Republic of Moldova, having the possibility to choose a maximum of 3 options. Thus, following the analysis of the answers, it was found that more than half of the respondents consider that the 3 biggest impediments are related to: the insufficient level of entrepreneurial maturity of the business – 69.84%; the decrease of the incomes of the enterprises as a result of the pandemic crisis – 57.14% and, respectively, the inability to pay for the consultancy services.

Also, an important impediment is the distrust of entrepreneurs in the usefulness/necessity of consulting services – 51.79% of respondents. Clients want recommendations/solutions from consultants that would allow them to get quantified and fast results.

Among the problems is the lack of support from the state, which would encourage businesses to turn to consulting services and provide assistance to consulting service providers – 37.5% of respondents.

De asemenea, un important impediment pentru dezvoltarea pieței, în opinia respondenților, îl constituie insuficiența consultanților calificați – 33,9%. O bună parte dintre consultanții în afaceri (persoane fizice) colaborează cu mai mulți prestatori de servicii în calitate de liberi profesioniști, fiind angajați temporar pentru realizarea anumitor proiecte.

Printre alte impedimente, respondenții menționează lipsa certificării în domeniul serviciilor de consultanță și a reglementărilor legale în domeniul serviciilor de consultanță – 28,57%.

Also, an important impediment for the development of the market, according to the respondents, is the insufficiency of qualified consultants – 33.9%. A large number of business consultants (individuals) collaborate with several service providers as freelancers, being temporarily hired to carry out projects.

Among other impediments, respondents mention the lack of certification in the field of consulting services and legal regulations in the field of consulting services – 28.57%.

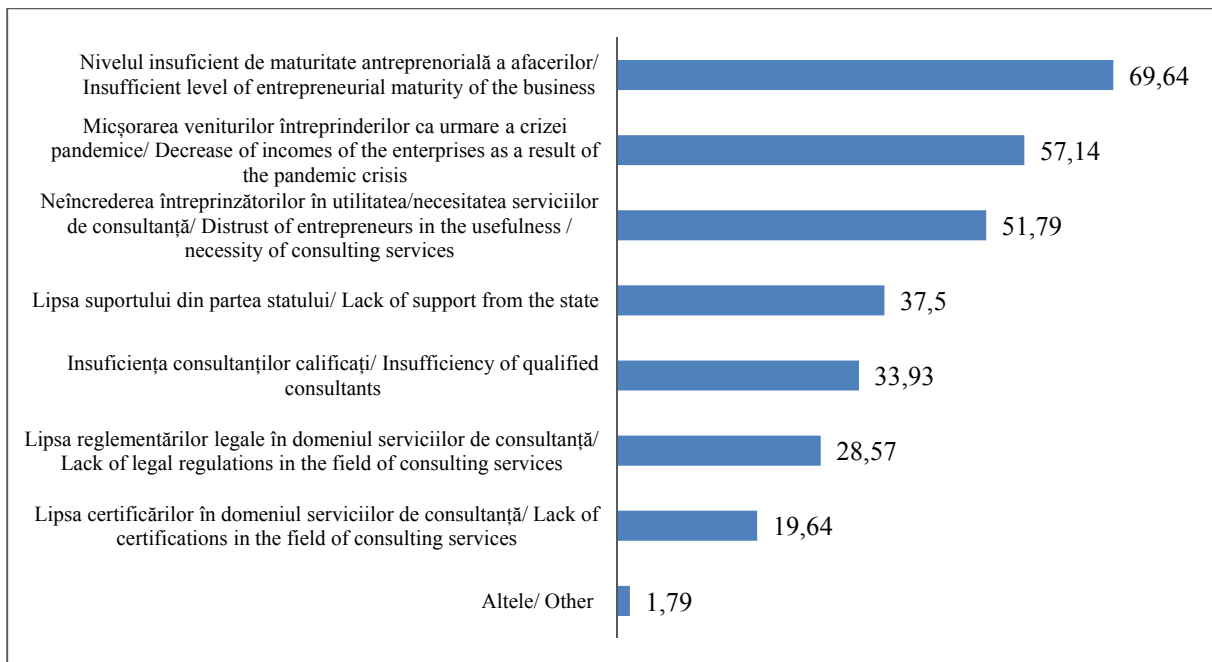


Figura 3. Opinia respondenților privind impedimentele activităților de consultant / Figure 3. Respondents' opinion on the impediments of consulting activities

Sursa: elaborată de autor în baza datelor sondajului / Source: developed by the author based on survey data

Un interes aparte îl prezintă recomandările oferite de respondenți privind dezvoltarea pieței serviciilor de consultanță din Republica Moldova. Astfel, participanții la sondaj au menționat necesitatea creării unui Centru Unic de Informare privind serviciile de consultanță, precum și a unei platforme complexe a serviciilor de consultanță.

Prestatorii de servicii de consultanță acționează independent, dar resimt necesitatea schimbului de experiență și de interacțiune, la nivel național și regional, de aceea, prezintă importanță și dezvoltarea asociațiilor de consultanți.

Of particular interest are the recommendations provided by respondents on the development of the consulting services market in the Republic of Moldova. Thus, the survey participants mentioned the need to create a Single Information Centre on consulting services, as well as a complex platform of consulting services.

Consulting providers act independently, but feel the need to exchange experience and interaction at national and regional level, which is why the development of consultant associations is also important.

Serviciile de consultanță trebuie să beneficieze de un suport legal și bine reglementat. Participanții la sondaj consideră că este necesară certificarea/atestarea prestatorilor de servicii de consultanță (afaceri și consultanți independenți), care ar garanta calitatea și profesionalismul în realizarea serviciului. Pentru ridicarea nivelului de calificare a consultanților, este necesară organizarea unor programe de instruire și dezvoltare pentru consultanți.

Respondenții, de asemenea, au menționat că antreprenorii din Republica Moldova nu sunt încă pregătiți să achite contravaloarea serviciilor de consultanță, de aceea, este de preferat ca aceste cheltuieli să fie acoperite de diverse programe/proiecte de stat. Astfel, dacă antreprenorul va sesiza utilitatea consultanței pentru afacerea sa, ulterior, el va apela repetat, achitând din sursele proprii.

Concluzii

Analiza pieței prestatorilor de servicii de consultanță din Republica Moldova și rezultatele sondajului au scos în evidență următoarele tendințe:

- în continuare, vor fi solicitate serviciile de consultanță, care oferă rezultate rapide și/sau a căror implementare este o necesitate strictă;
- prestatorii de servicii de consultanță, în mare parte, vor aplica strategia de diversificare, acordând servicii pe diferite domenii de consultanță și doar afacerile mai mari, cu experiență, se vor axa pe specializări;
- proiectele/programele implementate cu suportul partenerilor externi și/sau de sectorul public vor constitui un factor important în obținerea/creșterea venitului din vânzări pentru prestatorii de servicii de consultanță;
- va continua digitalizarea tot mai intensă a industriei de consultanță, fapt ce va permite automatizarea analizei și oferirea serviciilor online, prin aplicarea platformelor digitale și colaborative;
- consultanții, pentru a fi competitivi, adaptabili și deschiși la noile schimbări, vor învăța continuu, dezvoltând atât competențe specifice domeniului lor de expertiză, cât și competențe digitale;
- persoanele cu cunoștințe de specialitate vor conlucra cu mai mulți prestatori de servicii de consultanță, păstrându-și statutul de consultanți independenți;

Consulting services must have legal and well-regulated support. Survey participants consider it necessary to certify/attest the providers of consulting services (business and independent consultants), which would guarantee the quality and professionalism in performing the service. In order to raise the level of qualification of consultants, it is necessary to organize training and development programs for consultants.

Respondents also mentioned that Moldovan entrepreneurs are not yet ready to pay for consulting services, so it is welcome that these expenses be covered by various state programs / projects. Thus, if the entrepreneur will notice the usefulness of the consultancy for his business, later he will call repeatedly, paying from his own sources.

Conclusions

The analysis of the consulting service providers market in the Republic of Moldova and the results of the survey highlighted the following trends:

- consultancy services that provide fast results and / or whose implementation is a strict necessity will continue to be requested;
- consultancy service providers will largely apply the diversification strategy, providing services in different areas of consulting and only larger, experienced businesses will focus on specializations;
- projects / programs implemented with the support of external partners and / or the public sector will be an important factor in obtaining / increasing sales revenue for consulting service providers;
- consulting industry digitalization will continue its increase which will allow the automation of analysis and the provision of online services, applying digital and collaborative platforms;
- consultants, in order to be competitive, adaptable and open to new changes, will learn continuously, developing both skills specific to their field of expertise, as well as digital skills;
- consultants with expertise will work with several consulting service providers, maintaining their status as an independent consultant;
- consulting service providers will create partnerships to carry out joint projects in order to provide continuous value for clients.

- pentru a oferi valoare continuă pentru clienți, prestatorii de servicii de consultanță vor crea parteneriate de realizare a unor proiecte comune.

În concluzie, menționăm că perspectivele de dezvoltare a pieței serviciilor de consultanță din Republica Moldova depind, în mare parte, de nivelul de dezvoltare al economiei naționale, de nivelul de maturitate al antreprenorilor și de aspirațiile acestora, precum și de profesionalismul consultanților.

In conclusion, we mention that the development prospects of the consulting services market in the Republic of Moldova depend, to a large extent, on the development level of the national economy, the level of maturity of entrepreneurs and their aspirations, as well as the professionalism of consultants.

Bibliografie/ Bibliography:

1. Consulting Industry. [citat 12 octombrie 2021]. Disponibil: <<https://www.consultancy.org/consulting-industry>>
2. ZUBCO, Roman. Dezvoltarea activității de consultanță și outsourcing internațional în Republica Moldova. *Teză de doctor în științe economice*, Chișinău, 2016, p. 97 [citat 10 octombrie 2021]. Disponibil: <http://www.cnaa.md/files/theses/2016/24675/roman_zubco_thesis.pdf>
3. Piața de consultanță în management din Republica Moldova în perioada 2019-2020. p. 6 [citat 10 octombrie 2021]. Disponibil: <https://amcor.ro/wpcontent/uploads/2020/10/Studiu_piata_2020_RM_v3.pdf>
4. Piața de consultanță în management din Republica Moldova în perioada 2020-2021. p. 6 [citat 26 octombrie 2021]. Disponibil: <https://amcor.ro/wp-content/uploads/2021/10/Studiu-piata-2021-RM_logo.pdf>
5. NASTAS, Ruslan. *Piața serviciilor de consultanță din Republica Moldova: particularități, tendințe, provocări, 2020* [citat 15 octombrie 2021]. Disponibil: <<https://consultex.md/ru/blog/piata-serviciilor-de-consultanta-din-republica-moldova-particularitati-tendinte-provocari.html>>
6. Impactul COVID-19 asupra pieței de consultanță în management din Republica Moldova. p. 14 [citat 10 octombrie 2021]. Disponibil: <<https://amcor.ro/wp-content/uploads/2020/09/Studiu-final-3.pdf>>
7. B2BHint - Baza de date financiare, juridice și istorice ale companiei din surse oficiale. Disponibil <https://b2bhint.com>
8. Principalii indicatori privind activitatea întreprinderilor mici și mijlocii în anul 2020. Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova. Disponibil: <www.statistica.gov.md>