



СЪДЪРЖАНИЕ

ИНТЕРВЮ

Научихме се да работим в кризисни условия - качествено, в срок и на добра цена -

Интервю с г-н Васил Велев, председател на Управителния съвет на Асоциация на индустриалния капитал в България, изпълнителен директор на Стара планина холд АД

3

КОНСУЛТАНТСКА И СЕРТИФИКАЦИОННА ДЕЙНОСТ

Европейски стандарт за консултантски услуги -

*проф. д-р Илия ЦЕНЕВ, СМС - управител на „Практика-О.К.“ ООД
инж. Мариана ШИРКОВА, СМС - управител на „Практика-О.К.“ ООД,
Димитър БАНТУТОВ - експерт от „Практика-О.К.“ ООД,
инж. Недялко ИВАНОВ – консултант към „Практика-О.К.“ ООД,
аспирант към БАН*

5

Компетенциите - израз пълен със смисъл - *Ивелина Иванова*
БАСЕЛ

10

Девалвацията на стандартите и „стандартизацията“ на
невежеството и/или корупцията - *Юлиан Узунов - Сертифициран управленски консултант. Основател и съдружник в Top Management Advisors*

12

НОВИНИ ОТ БРЮКСЕЛ

Electra 2

18

Препоръки във втория доклад на групата “ЕЛЕКТРА”
към Комисията на Европейския съюз “За интелигентен свят”, март 2012 г.

20

Бизнес ситуацията в Европа през 2011 г.

26

Съобщение от Комисията до Европейския парламент, до Съвета, до Европейския икономически и социален комитет и до Комитета на регионите - Енергията от възобновяеми източници: основен участник на европейския енергиен пазар

29

ТЕХНОЛОГИИ

Siemens - Ново високопроизводително импулсно
захранване за еднофазни мрежи по целия свят

37

Siemens - Чешките държавни железници поръчват
влакове Intercity на стойност около 100 млн. евро

38

Siemens поставя 3 нови световни рекорда по
отношение на когенерацията

39

Shell Omala

42

ПАНАИРИ И ИЗЛОЖБИ

bauma 2013

15

АВТОМОБИЛОСТРОЕНЕ

Новият OPEL МОККА - изключителна динамика и нисък
разход на гориво

34

Новият кабриолет на Opel се нарича Cascada

36

ТРАНСПОРТ И ЛОГИСТИКА

JUNGHEINRICH поддържа курс на растеж

41

Списание се издава със съдействието на

BULGARIAN ASSOCIATION
ELECTRICAL ENGINEERING
AND ELECTRONICS



БЪЛГАРСКА АСОЦИАЦИЯ
ЕЛЕКТРОТЕХНИКА И
ЕЛЕКТРОНИКА

Bulgaria, 1407 Sofia, POBox 76 E-mail: bcee@bcee-bg.org, www.bcee-bg.org
Tel.: (+359 2) 9633532, 9633437 Mob.: (+359 899) 335892 Fax: (+359 2) 9630727

ЕВРОПЕЙСКИ СТАНДАРТ ЗА КОНСУЛТАНСКИ УСЛУГИ

проф. д-р Илия ЦЕНЕВ, СМС - управител на „Практика-О.К.“ ООД

инж. Мариана ШИРКОВА, СМС – управител на „Практика-О.К.“ ООД

Димитър БАНТУТОВ - експерт от „Практика-О.К.“ ООД

инж. Недялко ИВАНОВ – консултант към „Практика-О.К.“ ООД, аспирант към БАН

През последните 10 ÷ 15 години понятието „консултант“ стана много популярно. В големите търговски вериги „консултанти“ ти помагат да си купиш нещо, което обикновено има висока цена и ниско качество. Много „консултанти“ се завъртяха и се въртят около депутатите като при това оказват влияние върху законодателството. Особено много „консултанти“ се появиха сред държавните чиновници, които бъркат служебните си ангажименти с даване на съвети или препоръки срещу заплащане. Оставяме за всичко това читателите да си направят сами оценки.

Въведение

През месец септември 2011 година излезе EN 16114:2011 “Консултантски услуги в управлението”. Той не се отнася за посочените по-горе казуси за „консултиране“. С настоящата статия авторите представят професията „консултант“ и взаимодействието между „консултант - възложител“, така че да има ефикасен и ефективен резултат при управление на бизнес процесите. Този стандарт е базиран на добри практики от консултантската индустрия в Европа. Той включва препоръки за подобряване на спецификацията, изпълнението, приемането и закриването на консултантските услуги в управлението, базирани на научни изследвания и опита на широк кръг от доставчиците на консултантски услуги в управлението и техните клиенти. Стандартът представлява лесни за разбиране насоки, написани от гледната точка на доставчика на услуги. Той се прилага за всички доставчици на консултантски услуги в управлението, независимо от техния размер или специализация, но не налага изисквания или задължения на индивидуалните изпълнители.

Консултантска услуга в управлението е набор от мултидисциплинарни интелектуални дейности в областта на управлението, чиято цел е да създадат стойност или да съдействат за промяна, като предоставят съвет или решение, предприемат действия или произвеждат предоставени материали. Тя се базира на споразумение (формален, правно обвързващ резултат от фазата на

предлагането, дефиниращ задачата и състоящ се от срокове и условия, изисквания и цел на задачата).

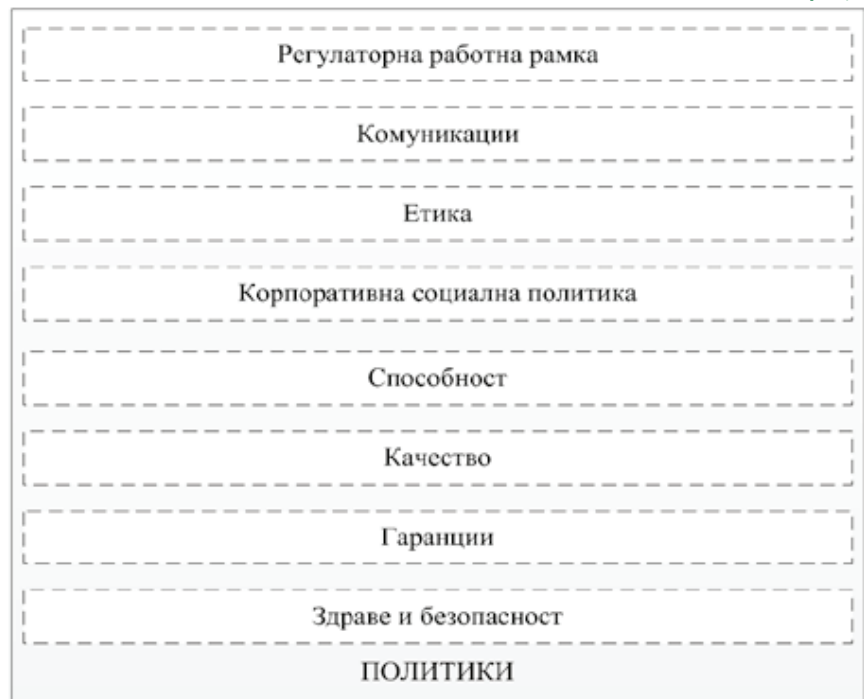
Политики

Консултантската услуга, независимо от областта за която се предлага или от конкретните задачи за изпълнение, следва да се прилага при спазването на определени политики. Те са валидни, както за лица, работещи като самостоятелни консултанти, така и от консултантски организации. На фиг. 1 са показани тези политики.

Регулаторна работна рамка, като по-

литика, изисква след приключване на консултантската услуга клиента да получи добавена стойност. Възможно е добавената стойност да започва да се проявява и още преди процеса на консултиране да не е приключил. За тази политика най-съществено е за консултанта да поема задачи, които чрез прилагане на регулаторна рамка ще доведат до ползи, а не до загуби за клиента. Това изисква консултанта да поддържа подходящо ниво информираност/знания за закони, политики, правила, наредби и стандарти, които имат пря-

Фиг. 1



| Етичен принцип | Насоки |
|----------------------------------|---|
| Професионално поведение | <p>Да изпълняват задълженията си обективно, с необходимото старание и професионална грижа, в съответствие с професионалните стандарти и най-добри практики.</p> <p>Доставчиците на консултантски услуги в управлението спазват принципи като разнообразие, равнопоставеност, баланс между професионалния и личния живот. По тази причина не би трябвало да се толерира никаква дискриминация по възраст, раса, пол, религия, националност, мнение и мислене.</p> <p>Съгласяват се да изпълняват само такива дейности, за които имат разумно основание да очакват, че могат да изпълнят задоволително.</p> |
| Служене на интересите на клиента | <p>Да служат на интересите на клиента по законосъобразен и честен начин, като поддържат високи стандарти на поведение и характер и не се ангажират с действия, които дискредитират професията.</p> <p>Да бъдат обективни в отношенията си с всички заинтересовани лица.</p> <p>Да бъдат абсолютно независими</p> |
| Прозрачност | <p>Да се погрижат обхватът, времевият график, цената, услугите и предоставените материали да бъдат ясни и приети.</p> <p>Да се погрижат конфликтите на интереси да бъдат идентифицирани и решени</p> |

Фиг. 2

ко отношение към решаваната конкретна задача.

Комуникацията като друга политика предполага пълното разбиране между клиента и доставчика на консултантски услуги в управлението. Това е критично за успеха на задачата. Ефективната комуникация максимализира взаимното разбиране, създава доверие и минимизира риска. През цялото време на изпълнение на задачата трябва да съществуват ефективна комуникационна стратегия и политика.

Етиката е една от най-старите политики, прилагани от консултантите. Новото, което внася EN 16114:2011 са подходящи примери за насоки по етика. Те са показани на фиг. 2.

Корпоративна социална отговорност е нова политика, която се появява в началото на 90-те години. Тя се изразява в поведение, което консултантите трябва да показват:

- Да се съобразяват с въздействието на дейностите и решенията върху обществото и околната среда.

- Да бъдат запознати със социалната отговорност и да идентифицират заинтересованите страни и да осигурят тяхното участие.
- Да допринасят за устойчиво развитие, което отговаря на нуждите на настоящето, без да прави компромис с възможността на бъдещите поколения да задоволяват собствените си нужди.
- Да поемат отговорността за въздействието на дейностите и решенията върху заинтересованите страни.
- Да предприемат действия в най-добрия интерес на обществото, обществената сигурност и околната среда.
- Да се стремят да създават ценности чрез иновации, които водят до генериране на решения и услуги, допринасящи за локалното и глобално устойчиво развитие и намаляващи въздействието върху околната среда, в съответствие с приложимите закони и с непрекъснатото подобряване на резултатите на биз-

неса, свързан с околната среда.

Способността за осъществяване е политика, която гарантира на клиента, че консултантите приемат да извършат само такива задачи, които са в състояние да изпълняват по професионален начин. Ако има причина да се очаква, че договорения резултат от задачата няма да бъде изпълнен според условията на договора, то трябва незабавно да се информира клиента за предоговаряне на задачата.

Качество е стара политика в работата на консултантите. Авторитетността са създатели на „ПРАКТИКА–О.К.“ ООД (www.praktika-ok.com), първата консултантска фирма в България, която има внедрена система по качество, по стандарт ISO 9001:1994, която се поддържа и до момента по стандарт ISO 9001:2008. Факсимиле на сертификатите са показани в края на статията. Като споделен опит се препоръчва за постигане на качество в консултантската дейност да се ползват добрите практики от серията стандарти ISO 100XX.

Предлагане на консултантска услуга

Предлагането включва анализ и концептуализация на проблема, който трябва да бъде решен, подход към услугите, които се търсят, и бюджет за тези дейности. Преди изпълнението на консултантската задача има няколко дейности, без които не може след това да се гарантира качеството на изпълнение.

- Идентификация на клиентските потребности, която се извършва от клиента или негов представител, от доставчика на консултантски услуги в управлението или съвместно от двамата;
- Избор на доставчик, който се извършва от клиента, като се взема предвид техникоикономическото(ите) предложение(я), предоставено(и) от доставчика(ците) на консултантски услуги в управлението.
- Дефиниция на спецификациите, която се изпълнява от клиента, от доставчика на консултантски услуги в управлението или от двамата заедно.
- Преговори и споразумение, които се извършват съвместно от клиента и доставчика на консултантски услуги в управлението.

Преговорите и полученото от тях споразумение се базират на предложението, което включва:

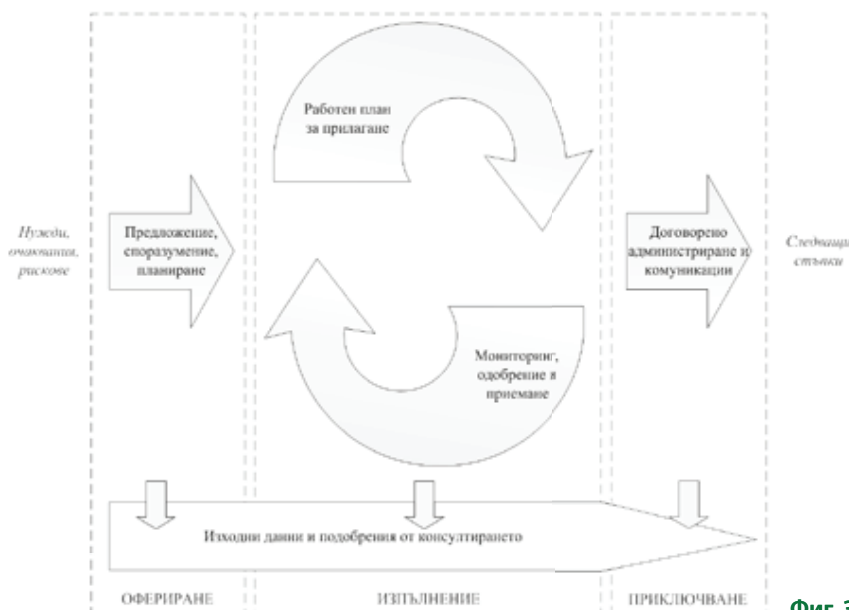
- Контекст – информация за обстановката и историята на задачата;
- Услуги и предоставени материали, като резултати от консултантската услуга;
- Метод и работен план;
- Роли и отговорности на страните по споразумението;
- Срокове и ценови условия, както и когато е приложимо „ограничения и рискове“.

Изпълнение на консултантската услуга.

Изпълнението не би трябвало да започва, преди да има споразумение. При поява на значими промени в контекста на задачата, които имат въздействие върху изпълнението, може да изискват преговаряне на споразумението.

Компонентите на фазата на изпълнение би трябвало да включват:

- Прецизиране на договорения работен план (работният план, договорен по време на фазата на предлагането, трябва да бъде прецизиран до детайли, за да отразява реалните условия в началото на фазата на изпълнение. Доставчикът на консултантски услуги в управлението би трябвало да включи клиента в тази фаза и да спечели одобрението му за прецизирания план);
- Прилагане на новия работен план;
- Управление и мониторинг на задачата (ръководство на проекта, метод на управление на ресурсите, мониторинг на напредъка и управление на промените, управление на риска, качество, комуникация и докладване);
- Одобрения и приемане на задачата (би трябвало да има договорен процес за одобряване и приемане на всички услуги, доставени по време на изпълнение на задачата. Търговските последици от приемането или отхвърлянето на задачата би трябвало да се третира в съответствие със споразумението).



Фиг. 3

Одобрения и приемане на задачата (договорен процес за одобряване и приемане на всички услуги, доставени по време на изпълнение на задачата, както и последици от отхвърлянето на задачата).

Приключване

Задачата е приключена, когато клиентът одобри и приеме извършената услуга и предоставените материали. Доставчикът на консултантски

услуги в управлението не би трябвало да счита услугата за приключена, преди да са завършени последните процедури по приключването. Те би трябвало да включват:

- Правни и договорни въпроси;
- Окончателна оценка и одобрение;
- Административни въпроси;
- Комуникация;
- Неуредени дребни въпроси.

| Ценности, предоставяни от консултанта | Примери |
|---------------------------------------|--|
| Ефикасност | Оптимизиране на ресурсите както на клиента, така и на доставчика на консултантски услуги в управлението |
| Качество | Отлично качество на предоставените услуги |
| Стабилност | Трайност на препоръчаните решения |
| Конфиденциалност | Защита на всякаква интелектуална собственост или информация на клиента |
| Честност | Да бъдат честни както в комуникацията, така и в поведението |
| Прозрачност | Постигната чрез откритост, отстъпчивост и разкриване |
| Отговорност | Да поемат отговорността за последиците от решенията и действията |
| Гъвкавост | Адаптивност, напр. възможност да правят промени, когато е необходимо |
| Стреж към непрекъснато подобряване | Непрекъсната оценка на въздействието на услугата |
| Уважение | Да създават атмосфера, базирана на уважение към личността, равнопоставеност и прозрачност, като предпоставка за ефективна сътрудничество и климат на доверие между клиента и доставчика на консултантски услуги в управлението |
| Взаимна изгода | Отношения, базирани на сътрудничество и съдействие; по-скоро партньорство, вместо просто отношения между клиент и доставчик |
| Стреж към съвършенство | Да работят с най-високо качество |
| Взаимно разбирателство | Клиентът и доставчикът на консултантски услуги споделят информация и всеки признава гледната точка и ценностите на другия |

Фиг. 4

На фиг. 3 е показан процесът на консултантската услуга. През цялото му време той трябва да е придружаван с различни форми на ценности, предоставяни от доставчика на консултантската услуга. Примери в

тази насока са показани на фиг. 4.

В заключение, част от авторите на статията, които имат консултантски опит от 1993 година, изказват препоръка към консултанти и въз-

ложители добре да се запознаят с EN 16114:2011. На негова база да се изградят бъдещи взаимоотношения, които гарантират качество, ефикасност и ефективност и за двете страни.

Сертификати за система по качество по ISO 9001, прилагана от консултантската фирма „ПРАКТИКА-О.К.“ ООД от 1999 година





ПРАКТИКА - О.К. ООД

website: www.praktika-ok.com, e-mail: praktika@online.bg, e-mail: praktika@intech.bg

1505 София ул. "Русека" 23, тел./факс: : (02) 944 18 06, GSM: 0688 96 47 98, 0868 98 96 35, 0896 70 38 95

КОНСУЛТАЦИИ И ОБУЧЕНИЕ ПО:

- Внедряване на международни стандарти по системи за управление;
- Прилагане на добри управленски практики за ефикасност и ефективност на бизнеса;
- Управление на проекта;
- Поддържане на съответствие за продукти и услуги с определени изисквания;
- Статистически методи и анализи;
- Оценка на риска - трудов, екологичен, инфраструктурен;
- Други практически въпроси в областта на качеството, околната среда, здраве и безопасност при работа.



Certificate of Registration

СОФТУЕР В ОБЛАСТТА НА:

- Системи за управление
- Оценка на риска

This is to certify that the Quality Management System of

"Praktika - O.K." OOD,
23 "Rusulka" str,
Sofia,
1505,
Bulgaria.

Has been independently assessed and is compliant with the requirements of

ISO 9001:2008

For the following scope of activities:
Integrated management systems consultations
Project management consultations

Certificate Number: 112463A

| | |
|--|-----------------------------|
| Date of initial registration | 08 th March 2011 |
| Date of this certificate | 08 th March 2011 |
| Certificate expiry (subject to the company re-issuing its system to the required standard) | 07 th March 2014 |


Authorised Signatory



This certificate is the property of ACM Limited and should be returned immediately on request.
ACM Limited, The Business Centre, Island Street, Bicester, OX9 6NA, UK. +44 (0)1227 884 750. info@acmltd.com

УЧЕБНИ / РЕКЛАМНИ МАТЕРИАЛИ И ПРЕЗЕНТАЦИИ ЗА:

- Описаните по-горе консултантски и обучаващи дейности
- По задание на клиента

За да видите клиентите на фирмата, от 1993 г. до настоящия момент, моля посетете нашата интернет страница.