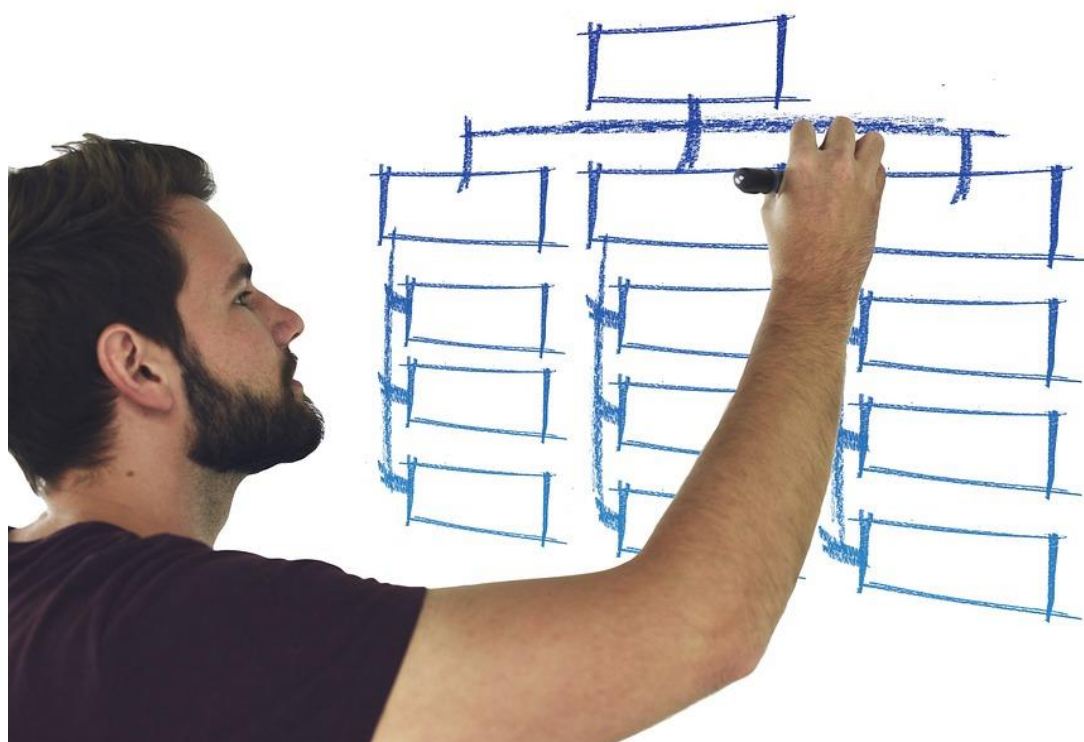


АЗ, ПРЕДПРИЕМАЧЪТ

/ НАРЪЧНИК /



Имам сравнително малък професионален опит. Работя в компания, която има страхотен мениджър и страхотен екип. Работният процес е удоволствие за мнозина. Но работната среда на компанията не е близка до моето разбиране. Опитах се да допринеса, да предложа подобрения, да предложа нов подход и промени в настоящата работа, които смятам, че биха били полезни, но ръководството дори не им обърна внимание. Мислех, че преди да предложа, трябва да придобия повече опит и да помисля как се извършват всички операции сега.

От известно време ме интересува един въпрос – мога ли да създам такава компания и да ръководя такъв екип. Тази мисъл ме преследва и не ми дава покой. И от малка искам да

се занимавам с производство на играчки. Може би защото ми липсваха.. Идеята сякаш дойде от примера на моя мениджър, който също сбъдна една от детските си мечти.

Моите причини да изградя "моята собствена империя":

- Искам да контролирам съдбата си, развитието си;
- Искам да определя собствените си приоритети;
- Искам да контролирам нещата сам;
- Искам да разчитам на собствените си знания и умения и ако спечеля, да спечеля за себе си;
- *Аз искам....*

ЧАСТ I

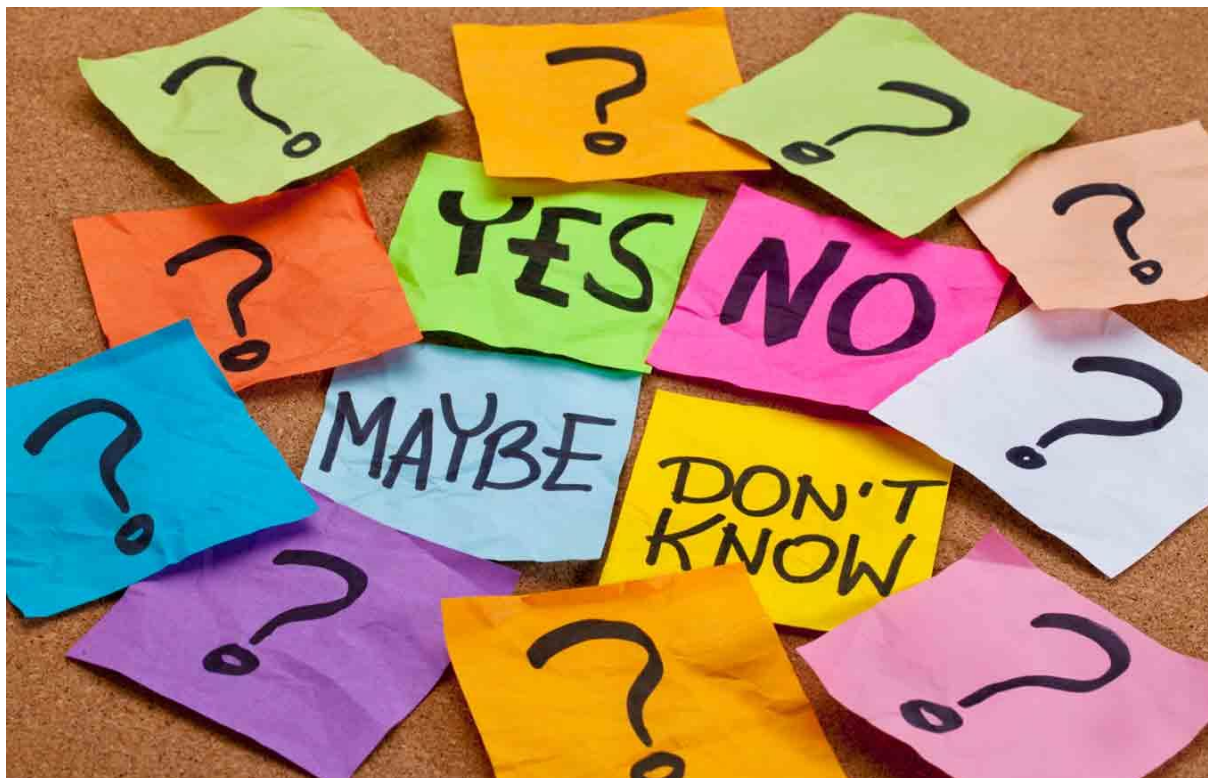
Мисля и правя списък със задачите си. Днес го споделям и кой знае, може и да се сбъдне.

А. Идеята

Да развивам собствен бизнес в областта на производството на играчки, но по различен модел, поне различен от това, което се разбира в тази област по нашите ширини. Бизнесът се фокусира върху удовлетвореността на клиентите, което ще контролира и управлява качеството и разнообразието на продуктите. Вярвам, че ако клиентите ми са доволни, нашите резултати ще бъдат добри и компанията ще се развива успешно.

По-добра от другите!

Но в главата ми има много други идеи... Коя да следвам? ...



Идея I → **Да правя играчки**

Това е мечта от моето детство. Интересувах се да разглобявам и сглобявам играчките около мен, за да ги разбера и да видя дали ще ги направя отново. И когато се случи нещо различно, но хубаво, се радвах.

Идея II → **Да разработвам компютърни игри**

Имам телефон от малка. Родителите ми ме ограничаваха във видовете игри, но ме насърчаваха да бъда креативна и да измисля свои...

Как да избира?

Къде искаш да бъдеш и как да стигнеш до там?

а. Мисия и визия

i Каква е крайната цел?

ii. Какъв е ефектът от постигането на тази цел?

б. Планиране на пътуване

- i. Определяне на екипа и оценка на таланта
- ii. Решение/Продукт /Пътни карти за продукти
- iii. Етапи на проектиране и комерсиализация на бизнес модела
- iv. Финанси и финансиране (модел на приходи/рентабилност/използване на средства)
- v. Идентификация на пътя за излизане на пазара и комерсиализация

Къде си днес? - Оценка на текущите възможности / състояние

в. Продукт /

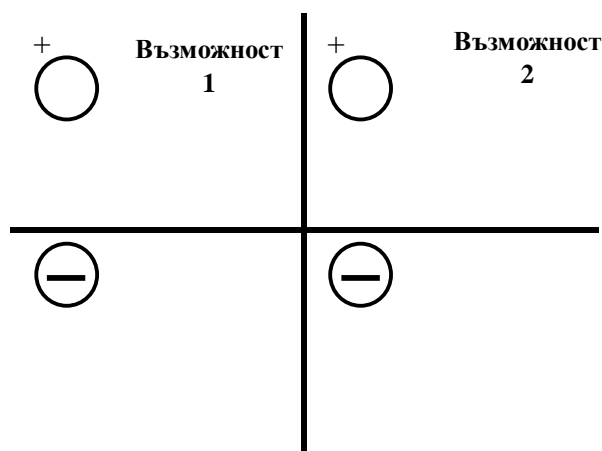
- i. Какъв е продуктът, който искаш да произведеш?
- ii. Идентифицирай доказателство за изискванията на концепцията (изследване) и всички регулаторни одобрения, необходими за комерсиализиране на решението

г. Оценка на пазарните възможности

- i. Какъв проблем ще бъде адресиран/решен или каква все още неудовлетворена нужда ще бъде изпълнена?
- ii. Колко голяма е пазарната възможност?
- iii. Търговски алтернативи: Това възможност за червен или син океан ли е?
- iv. Как това решение създава устойчива точка на твоето развитие?

д. Оценка на позициониране

- i. Силни страни
- ii. Слабости
- iii. Възможности
- iv. Заплахи



Преброй плюсовете и минусите, предимствата и недостатъците и

?! АЗ ИЗБИРАМ

И е време конкретните въпроси да превърнат идеята в практическа:

1. Идентичност: С **какво** се занимава твоят бизнес? (Обобщи в едно изречение.)
2. Проблем: **Каква** е болната точка на клиента, която възнамеряваш да разрешиш?
3. Решение: **Как** възнамеряваш да адресираш или разрешиш болната точка на клиента?
4. Целеви пазар: **Кой** ще купи вашия продукт или услуга?
5. Конкуренция: **Кои** са вашите конкуренти и как решават проблема, идентифициран в раздел 2?
6. Канали за продажба: **Колко** клиенти ще имаш? Ще продаваш ли чрез магазини, онлайн, чрез по-голям дистрибутор или други канали?
7. Маркетингови дейности: С **кого** ще си партнираш - с маркетингови агенции, реклама в търговски публикации, социални медии, търговски изложения.

8. Приходи: **Как** твоят бизнес ще печели пари?
9. Разходи: За **какво** ще харчиш пари? Може да включват заплати, наем, застраховка и др.
10. Основни етапи: Накратко обобщи твоята **ПЪТНА КАРТА** за краткосрочен до средносрочен план.
11. Екип и ключови роли: **Кои** са ключовите играчи в твоя текущ екип и **какви** ключови роли са необходими?
12. Партньори и ресурси: **Кои** са твоите доставчици? С **какви** други бизнеси ще трябва да работиш, за да успееш?

??? Но все още имам колебания... Ще се справя ли...

Трябва да обмисля възможностите за продължаване и развитие.

Трябва да преценя възможностите си, да планирам наличните си ресурси и как да осигуря тези, които ми липсват. **Как да го направя?**

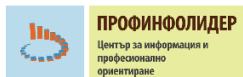
Усложнявам нещата в личната си стратегия!!!

Избирам да задам свой собствен работен стандарт, мисля да заложа на следните основни принципи:

- Фокус към клиента
- Лидерство
- Ангажиране на хората
- Процесен подход
- Непрекъснато усъвършенстване
- Вземане на решения, основано на доказателства
- Управление на взаимоотношенията

Подреждам свой личен план за действие:

1. Трябва да **дефинирам** свои собствени критерии за качеството на крайния продукт (Цели за качество), към които трябва да се придържа целият ми екип! Целите за качество наистина са свързани между изискванията/очакванията на клиентите и заложените измерими цели.



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

2. Трябва да **създам** Ръководство за качество, което да дефинирам конкретно:

- а. Обхватът на управлението на качеството
- б. Подробните изисквания и рамката на нашия стандарт за качество
- в. Списъкът с изключения – елементи, които трябва да бъдат изключени
- г. Процедури за качество в рамките на организацията
- д. Визуална блок-схема на критичните процеси
- е. Корпоративни политики и цели.

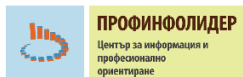
3. Трябва да **дефинирам** и задам рамка за моята организационна структура

- а. Персонал
- б. Оборудване
- в. Информационна система
- г. Инструменти и оценка
- д. съоръжения
- е. Закупуване и инвентаризация
- ж. Контроли на процеса
- з. Документация и записи

4. Трябва да **идентифицирам** кои са процесите на работния поток, които превръщат всички ресурси от входове към изходи.

Когато знам работния поток, който трябва да покрия, имам почти подробен списък на ресурсите, от които се нуждая. Мога да започна с моята по-подробна оценка, за да мога да дефинирам **какво мога да направя и доставя, какво трябва да разработя и какво друго трябва да осигуря:**

I. **Какво трябва да знам, за да го осъзная? / ЗНАЯ /**



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

Смятам, че знанията, които придобих в училище и в университета, са достатъчни за начало. Основни познания по икономика, човешки ресурси, регионално развитие и ще ми помогнат да се справя в началото.

Но също така трябва да знам:

1.1. Законодателство

1.2 В сферата на търговската дейност /Търговско право/

1.3 В областта на здравеопазването / играчките / Закон за здравето

1.4 В областта на работата с деца / играчки / Закон за закрила на детето

II. Какво трябва да направя, за да реализирам идеята си? /МОГА/

Професионални умения / твърди умения /

Бизнес умения / прогнозиране, планиране, анализ, финанси;

Работа с компютър;

Работа с Интернет;

Работа със специализирани софтуерни продукти;

Управление на хора.

Преносими умения

Комуникация / вербално и невербално, писмено представяне; говорене пред публика; поддръжка на мрежата/;

Взимам решения;

Дипломация;

Решаване на конфликти

1. Кои са качествата, които трябва да изградя в себе си?

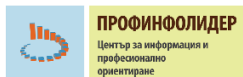
Кураж

Увереност

Воля/Движение

Позитивно отношение

2. Какво може да ме **мотиви**ра да бъда проактивен? /



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

Работя за успех

3. Какви са условията, при които мога да реализирам идеята си?

3.1. Информационна среда

За да развивам успешен бизнес, трябва да анализирам ситуацията в областта, в която смятам да се конкурирам с другите. Трябва да отговоря на въпросите:

За да направите SWOT анализ и да определите възможностите

Каква е устойчивостта на бизнес структурите в региона

3.2. Местни разпоредби

Наредби на местната власт в областта, касаещи...

3.3. Финансова среда

Наредби на местната власт за местните данъци и такси

3.4. Пазарът

Свободни ниши

Свободни територии

Качество

Сертифициране

3.5. Състезанието

Кои са най-големите играчи в региона

Бизнес лоялност

3. И въпреки всички знания и умения, ще мога ли да управлявам бизнеса си?

Знам какво искам да постигна

Знам как да измервам резултатите си

МОЯТА РЕКАПИТУЛАЦИЯ

Знам как да управлявам процесите, за да се придържам към целта

/знам какво съм;

знам какво още ми трябва;

знам как да го постигна;

знам какви са възможностите за осигуряване на необходимите ресурси;

знам, че трябва непрекъснато да се развивам и съм готова да се променя!/

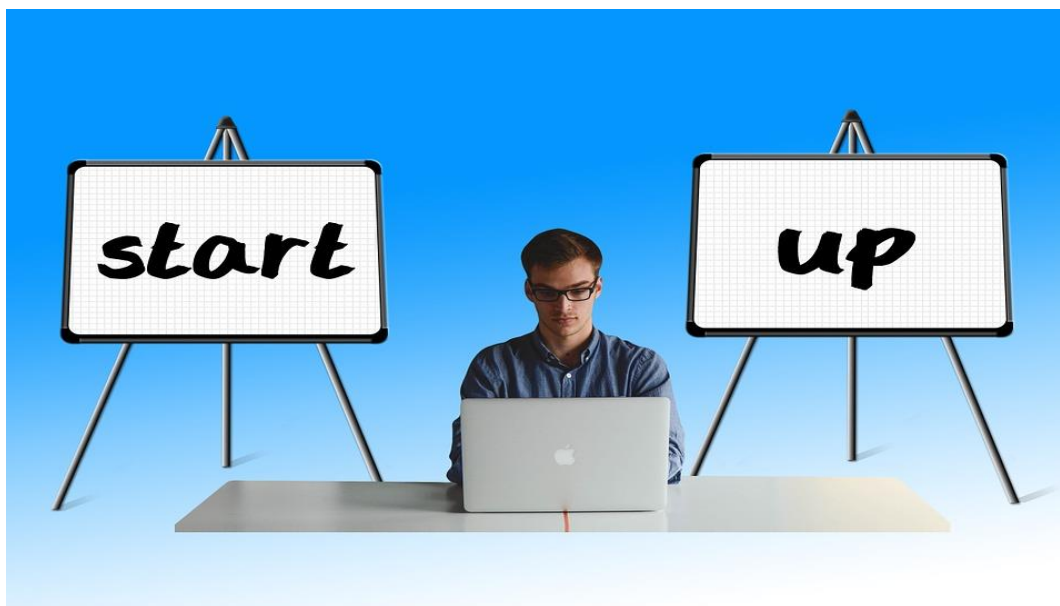
Мога да направя това, което е необходимо

Готов съм!

Ще бъда страхотен лидер!

II ЧАСТ

ЗАПОЧВАМ



Избирам за моя модел на работа системата LEAN



Хипотеза /бизнес модел в канава



Ключови партньори

Моите ключови партньори:

.....

Избрах ги като отговорих на въпросите си:

- *Кои са ключовите партньори?*
- *Кои са ключовите доставчици?*
- *Кои ключови партньорства позволяват да се получи икономия от мащаба?*
- *Кои ключови партньорства позволяват да се минимизира риска и несигурността?*

Ключови дейности

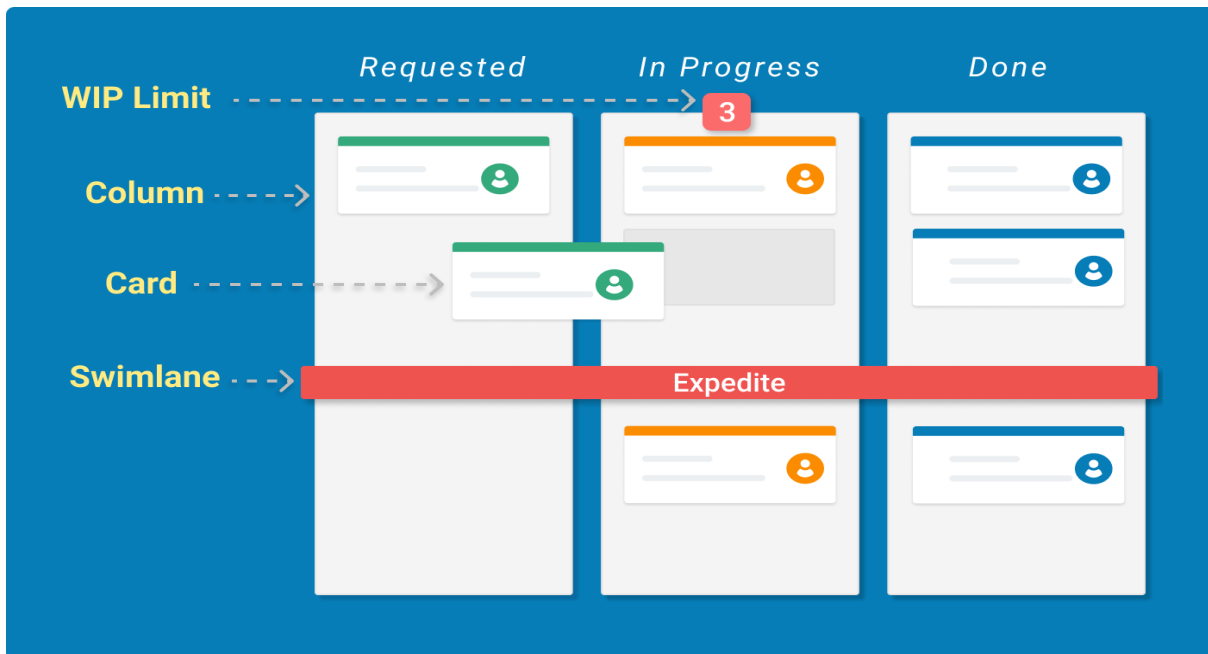
Моите ключови дейности

.....

Избрах ги като отговорих на въпросите си:

- Какви ключови дейности се извършват от партньорите?
- Кои са ключовите дейности, необходими за предлагане на уникално стойностно предложение на потребителите?
- Кои са ключовите дейности, необходими за изграждането на желаните канали за разпространение?
- Кои са ключовите дейности, необходими за изграждането на желаните взаимоотношения с клиентите?
- Кои са ключовите дейности, необходими за реализиране на желаните доходи?

Управлявам ключовите си дейности в тяхната последователност и по време на техния напредък, като създавам табло за процеси на Канбан



Ключови ресурси

Моите ключови ресурси

.....

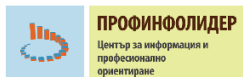
Намерих ги, защото отговорих на въпросите си:

- Кои са ключовите ресурси за създаване на уникално стойностно предложение за потребителите?
- Кои са ключовите ресурси за създаване на желаните канали за дистрибуция, взаимоотношения с клиенти, потоци от приходи?
- Кои са основните човешки ресурси? Финансови ресурси? Физически ресурси? Нематериални ресурси?

Ценово предложение

Моето предложение

.....



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

Направих го, защото отговорих на въпросите си:

- Каква стойност предоставя организацията на потребителите?
- Какви нужди отговаря организацията и какви потребителски проблеми решава?
- Какви продукти предлага организацията на различните целеви пазари и сегменти?
- Как организацията се различава от конкуренцията?

Отношения с клиенти

Отношенията в моята компания.....

Изградих ги, защото отговорих на въпросите си:

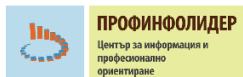
- Специална лична помощ – за нуждите и желанията на всеки клиент от целевата група се грижи специален представител. Например много организации предлагат услуги с помощта на т.нар. „Акаунт мениджър”, чиято функция е да се грижи за особено ценни клиенти.
- Лична помощ – клиентите комуникират със специалист от център за обслужване на клиенти по време на или след продажбата. Комуникацията може да се осъществи на мястото на продажба, чрез кол център, по имейл или чат канал.
- Самообслужване – клиентите могат да купуват продуктите на организацията без нейна помощ.
- Автоматизирано обслужване – клиентите се разпознават от организацията чрез влизане с парола или друг метод, след което получават конкретна помощ и обслужване в зависимост от техните параметри и предпочитания.
- Едновременно създаване – в тези взаимоотношения организацията надгражда традиционната връзка доставчик-клиент и насърчава клиентите да поемат по-активна роля в създаването на продукта.

Потребителски сегменти

Моите сегменти

Вече съм сигурен, защото отговорих на въпросите си:

- Обслужва ли организацията масов или нишов пазар?



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР“

БУРГАС

- Кои са основните потребителски сегменти на организацията?
- Какви критерии се използват за сегментиране – географски, демографски, психографски, поведенчески?

Структура на разходите

Моите разходи и приходи

..... Сигурен съм, защото имам информация по въпросите:

- Какви и колко са фиксираните разходи?
- Какви и колко са променливите разходи?
- Има ли икономии от мащаба?
- Има ли някакви спестявания в обхвата?

Приходни потоци

- Каква е цената на продукта на организацията?
- Как се плаща цената от клиентите?
- Клиентите получават ли безплатни продукти, услуги или екстри, които конкуренцията не предлага?

Кои са моите потенциални клиенти

Създавам мрежа

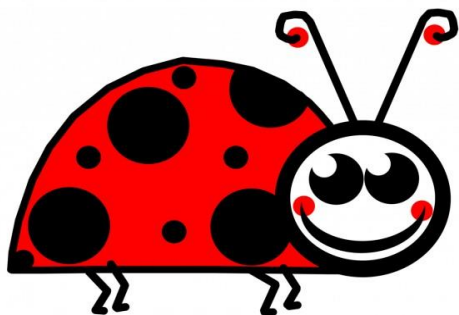
.....

Разработка по поръчка, тоест предварително попитах потенциални потребители, клиенти и партньори за всички елементи, свързани с бизнес модела: характеристики на продукта, ценообразуване, канали за дистрибуция и стратегии за привличане на клиенти.

РАБОТАТА ПРОДЪЛЖАВА

А. Създавам рекламен продукт

На какво ще заложа в обявата



Слоган: ТРЯБВА ДА СЪМ ГОЛЯМ В МАЛКИТЕ НЕЩА

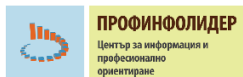
Б. Логистика в моя бизнес



Измервам резултата, който очаквам. Отговаря ли или не отговаря на моите очаквания и предварителни цели?

В. Моят план

1. Дефинирам проблема.
 - 1.1. Изработвам изложение на проблема,
 - 1.2. Преразгледам моето изявление за цел,
 - 1.3. преразгледам моята карта на проекта
 - 1.4. преразглеждам изискванията на клиента
 - 1.5. преразгледам моята карта на процеса
2. Измервам текущия процес.
 - 2.1. Събирам данни за текущото представяне и проблеми.



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

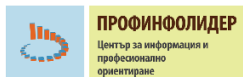
БУРГАС

- 2.2. Проверявам надеждността на данните
- 2.3. Актуализирам картата на проекта /при необходимост/
3. Анализирайте проблемите и причините
 - 3.1. Разгледам процеса и събраните данни,
 - 3.2. Виждам данните, проучвам и потвърждавам какво причинява проблемите,
 - 3.3. Продължавам да актуализирам картата на проекта /ако е необходимо/
4. Подобрявам процеса.
 - 4.1. Вземам решения за отстраняване на проблеми
 - 4.2. Създавам карти на процесите за тези нови решения.
 - 4.3. Предприемам стъпки за прилагане на новите корекции
 - 4.4. Измервам подобрението.
5. Контрол.
 - 5.1. Усъвършенствам
 - 5.2. Продължавам наблюдението
 - 5.3. Следя развитието на други места в подобен бизнес /ако е възможно/



Постигнах резултат – Пътуването продължава

- а. Придобиване на финансиране**
- б. Придобиване и подравняване на екипа**
- в. Излизане на пазара**
- г. Проследяване на етапите**
- д. Финансово и устойчиво представяне**



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР“

БУРГАС

РЕЧНИК НА ПРЕДПРИЕМАЧА

Идеята на Проект..... се съотнася с предприемачество, пазар на труда, качество на управление, системи за управление на качеството и сертифициация, което налага синхронизиране на разбиранията на много понятия.

С настоящия терминологичен речник се изясняват смисъла и същността на термините в предприемачеството и свързаните с него елементи и необходимостта за установяване единност в разбирането относно връзката на предприемачеството с пазара на труда, изискванията на пазара на труда и предизвикателствата пред системите на управление за постигане на висока ефективност и качество в бизнеса.

Административен капацитет: Капацитетът е способност на хората, организациите и обществото като цяло да управляват успешно процесите на организация на своите дейности. Административният капацитет е съществен компонент на доброто управление (good governance), въпреки че не го изчерпва. Административният капацитет е способност на дадена администрация да изпълнява определени, нормативно възложени й функции, като постига предварително зададени резултати и така удовлетворява определени обществени потребности, изисквания и очаквания.

Бизнес: Промислена, търговска или друга стопанска дейност, извършвана с цел получаването на печалба. Обикновено бизнесът се осъществява чрез формална организация на хора и ресурси, наречена предприятие.

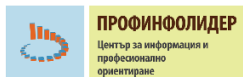
Човек, чиято дейност е съсредоточена върху създаването и управлението на бизнес (или бизнеси), се нарича бизнесмен, лице, което се занимава с консултантски услуги в областта на планирането, разработването на политики и бизнес дейностите, е бизнес консултант.

Бизнес оценка: Оценка на стойността на предприятието и неговите активи.

Директен маркетинг: Форма на мрежовия маркетинг, в която дистрибуторите са всички също потребители, т.е. те също трябва да купят продукта за лична употреба.

Дружество с ограничена отговорност: Юридическо лице, което не се облага с данък и разпределя печалбата на своите собственици, но предпазва личните си активи от бизнес дълг като корпорация.

Ефикасност: отношение на постигнатия резултат спрямо вложените разходи



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

Ефективност: степента на постигане на целите при съпоставяне на действителните и очакваните резултати от дейността.

Иновация: Иновация е нововъведение или изменение в дадено явление, с което то се отличава от някакво първоначално състояние или прилагането на нови идеи, процеси, стоки, услуги и практики, материали, основано на (ново) приложение на науката и/или техниката. „Иновация“ представлява и изменение с цел да се внедрят и използват нови видове потребителски стоки, нови производствени средства, нови пазари и форми на организация в производството. Крайният резултат от процеса е създаване на нов продукт, услуга, процес или форма на организация, навлизане или създаване на нов пазар.

Иновационна дейност: Дейност, основана на създаването и/или използването на нововъведения в резултат на прилагането на научно-техническа решения и интелектуален потенциал.

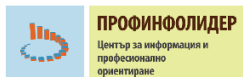
Интелектуална собственост: творчески продукт на човешкия ум, върху които определени по закон собственици получават права. Правата на интелектуална собственост (ПИС) са защитите, предоставени на създателите на интелектуална собственост, които включват търговски марки, авторско право, патенти, права върху промишлен дизайн а в някои юрисдикции и търговски тайни. Художествени произведения, включително музика и литература, както и открития, изобретения, думи, фрази, символи и дизани могат да бъдат защитени като интелектуална собственост.

Качество: категория, която описва характеристиките на даден обект/ продукт по определени индикаторни стойности. Едно от основните понятия, върху които се изграждат редица политически, управленски и организационни теории и практики.

Корпорация: Орган, получил харта, който го признава за отделно юридическо лице със собствени права, привилегии и задължения, различни от тези на неговите членове.

Маркетинг: Процесът на проучване, популяризиране, продажба и разпространение на продукт или услуга.

Мрежов маркетинг: Бизнес, в който е необходима дистрибуторска мрежа за изграждане на бизнеса



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

Одит: Оценка на съответствието с нормите и изискванията на действащото законодателство / във финансов план - Проверка на финансовата отчетност на предприятието за достоверността на съдържащата се в нея информация;

Одит на системите: Проверката на системите за финансово управление и контрол на одитирания обект с цел да се установят предимствата и недостатъците им и да се определят одитните дейности, които следва да се приложат.

Одит на информационните технологии: Оценката на компютърната среда, включваща софтуерни продукти и приложения и управленски системи.

Организационен модел на фирмата: Разписана форма, която запознава с принципите и базовия инструментариум за диагностика и организационно проектиране на механизмите, технологиите и структурите в системите за управление на фирмите от индустрията и сродните на нея отрасли

Предприемачество: процес на стартиране на нов обект, проект, предприятие или обновяване на вече създаден такъв. Предприемачеството е предприемане на действия **по** създаване на бизнес структура, бизнес продукт или **обновяване на настоящ**, вече създаден. Способност и **готовност за развитие**, организиране и управление на бизнес начинание, заедно с всички рискове, за да се постигне печалба.

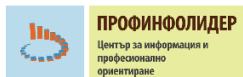
Предприемач: Лице, което организира, оперира и поема риска за бизнес начинание.
Планиране: Подробен метод, формулиран предварително, за управление на бизнеса.

Пазар на труда: икономическо пространство, в което се срещат и преговарят лицата, които търсят платена заетост и лица или фирми, които търсят работна сила при съблюдаване на съвкупност от правни норми, процедури и институции, който осигуряват намирането на работа и условията за реализиране на работната сила;

Патент: Право на собственост, предоставено на изобретател, за да изключи други от създаването, използването, предлагането за продажба или продажбата на изобретението за ограничен период от време в замяна на публичното разкриване на изобретението, когато патентът е предоставен.

Системи за финансов контрол: Всички процедури и цялата вътрешна организация на планирането, управлението, отчитането и осъществяването на вътрешния контрол на движението на финансовите ресурси на организация/предприятие, които допринасят за постигане целите на одитирания обект.

Системи за управление: Организиране на всички процедури за функциониране и цялата вътрешна организация за взаимовръзката между работните процеси, отговорностите на



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

отделните вътрешни единици, управлението на рисковете, превантивните мерки и системи за корекции при изпълнението на дейността на една организация/предприятие.

Съдружие: Търговска форма, в която две или повече физически лица, които извършват непрекъснат бизнес за печалба.

Сертификация: Документиране на оценката за съответствието с определени регламентирани изисквания отнасящи се към даден продукт, услуга, процес, система или човек, организация.

Стандарт: Общо приет регламент с ясно дефинирани процедури за изпълнение, скала от измерители, методи за оценка, допуски и критерии за оценка, който определя изискванията към стоки, услуги, работни процеси или комбинации от тях.

Търговска марка: Форма на правна защита за думи, имена, символи, звуци или цветове, които отличават стоките и услугите.

Управленски модел: начинът на подреждане и взаимодействие на основни елементи в с-мата и методи на управление и организация с оглед по-ефективно използване на всички видове ресурси в сравнение с конкурентите.

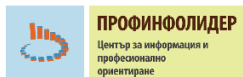
Управление на качеството: Система /набор от правила/ за изпълнение на определен работен процес или поредица от работни процеси, чиято прецизност и изпълнение гарантират степента, в която набор от вътрешни характеристики на определен продукт, услуга, решение, документ, информация, или резултат от процес, ~~изпълнява~~ отговарят на заложените цели и посрещат потребност или очакване на потребителя.

Тотално управление на качеството : управленски подход за дългосрочен успех чрез **удовлетворение на клиентите**, в който са **въвлечени всички членове на организацията**, участващи в **непрестанно подобряване** на процесите, продуктите и културата в средата, в която работят.

Човешки ресурс: Възможно най-широкото разбиране за човешките ресурси, поставя знак за идентичност между тях и населението на страната. В по-тесния смисъл на понятието, човешки ресурси са хората, които в даден момент или за даден период имат реална възможност да **вземат участие в някакъв вид трудова дейност**.

Най-точното дефиниране на човешките ресурси в по-тесния смисъл на думата се свързва с понятието икономически активно население

Човешките ресурси на една организация са хората, които съставляват работната сила на организацията



ЧЕРНОМОРСКИ ИНСТИТУТ

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМИРАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ „ПРОФИНОЛИДЕР”

БУРГАС

Човешки капитал: обхваща съвкупността от специфични черти и особености въплътени в служителите на дадена компания \знания, умения, способности, здраве, мотивация\, които имат определена стойност и са източник на бъдещи доходи както за работника – собственика на човешкия капитал, така и за организацията, която при определени условия използва този капитал