



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

Резюме на АНАЛИЗ

**в изпълнение на Дейност 5
по проект „Развитие чрез транснационално сътрудничество и
обмяна на опит“**

I. Увод

1. Въведение

Основната причина за провеждането на текущия анализ е да даде отговор на някои основни въпроси, които са свързани със състоянието на предлаганите услуги в областта на управлението, маркетинга, продажбите и сервизното обслужване при предлагането на уреди за вграждане в България и Италия от гледна точка на потребностите на икономиката и качеството на заетостта. На база разкритите тенденции и предизвикателства в България и Италия, дейността цели да идентифицира иновативните за двете държави практики и да предложи модели за техния трансфер. Също така важна част от проучването заемат човешките ресурси, начинът им на обучение, развитие и управление.

1

2. Цел

- Осъществяване на транснационалното сътрудничество по отношение на възможностите за развитие на знанията и уменията на лицата;
- Анализ на информация от служителите на Лекс Груп АД и Faber S.P.A., с цел разработване на документи с приложен характер, чрез които се очертават основните теми за организиране и провеждане на дискусии и обучения и предложения за въвеждане на иновативни практики, позоваващи се и на опита на двете държави членки на ЕС;
- Анализ и обработка за събраните данни с цел извеждането на добри практики, които да послужат за по-доброто управление на човешките ресурси и в двете фирми;

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

- Проучване и анализиране на формите и моделите за развитие на предлаганите услуги в България и Италия, с цел прилагането на добрите практики в държавите и насърчаване на предприемачеството чрез разширяване и надграждане на знанията и уменията на представителите на целевата група;
- Обмяна на опит идеи, знания, ноу-хау, персонал, чрез съвместно изпълнение на проекта за повишаване ефективността, актуалността и адекватността на човешките ресурси;

3. Задача

На основата на разкритите тенденции и предизвикателства в двете държави, ще бъде изготвен анализ за прилагането на добрите практики в България и Италия.

Дейността предвижда изготвяне на обширен анализ на данните от проучването на развитието и идентифицираните системи за подкрепа на компаниите, предлагащи уреди за вграждане и сервизно обслужване.

Тя е необходима, за да се осигури обща информационна база, която да даде възможност за системно и устойчиво обучение на целевите групи и всички заинтересовани страни.

Дейността осигурява обективна оценка и гарантира ефективността и ефикасността на останалите предвидени проектни дейности. Тя е концентрирана върху систематизирането на обработената информация и резултатите от проведеното изследване, както и върху инкорпорирането в по-нататъшните проектни дейности на научените уроци в резултат на сформирания работна група. Чрез нея на база анализ на резултатите от проучването ще бъдат разработени документи с приложен характер, чрез които се очертават основните теми за организиране и провеждане на дискусии и обучения и предложения за въвеждане на иновативни практики, позоваващи се и на опита на двете държави членки на ЕС.

2

4. Тематичен обхват на анализа

Анализът съдържа и следните задължителни пунктове:

Част 1: Анализиране на данните от проучването по отношение на формите и моделите за развитие на компаниите в България и Италия;

Част 2: Анализ на идентифицираните системи за подкрепа на компаниите;

Част 3: Анализ на изискванията към компетенциите на кадрите, заети в сектора и техните възнаграждения; оценка на нуждите от квалификация и допълнителни умения на заетите лица и мерки за повишаване на компетенциите и знанията им;

„Този документ е създаден в рамките на проект: „Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“ , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.“



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

Част 4: Открояване на иновативните за двете държави практики в сферата на предоставяните услуги; изготвяне на модели за трансфер на прилаганите практики в двете държави; изготвяне на подходи за внедряване на новите практики; разработване на концепция за тестване на новите идеи;

5. Изследователски инструментариум.

Софтуерни програми са използвани само за създаването на анкетата и обработката на получените данни.

5.1. При създаването на анкетата са използвани следните програми:

- ✓ Microsoft Word - Format - Свободен текст за предварително написване на въпросите
- ✓ Google Docs - За изготвяне на анкетата на електронен носител. Там са използвани формите: Електронна таблица; Формуляр; Принтиране, Вмъкване, Разпращане и др.

5.2. При обработка на информацията:

Анализирането се извършва на ръка, по специално определена методика. Използва се Microsoft Excel с функцията Chart - за визуално изобразяване на някои от резултатите. Документът е написан в крайния си вариант на Microsoft Word, като се използва неговата функция - Format и Insert - за придаване на порядъчен вид на документа. Използват се отново Word и Excel за разчитане на получените данни.

- ✓ Microsoft Word - Format, Print - за писане на свободен текст.
- ✓ Microsoft Excel - Chart, Format, Insert Function, Diagram, Picture, Data Sort, Filter, Print - за аналитична обработка на данните, изготвяне на графики и сметки. Използва се в много голям процент от времето, заради аналитичните си характеристики. Чрез тази програма се систематизират данните и представят в нужния формат.
- ✓ Използвани са и програми с еднократни функции (Конвертиращи програми, програми, смятащи целесъобразността на извадката)
- ✓ Calculator

След като са събрани данните от проучването, идва време да се обработват съгласно възходящ процес на емпиричния подход. Данните се обработват, с което се получава

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

полезната за изследването информация. Събраната информация се анализира, като се търсят тенденции и закономерности, с което се изясняват факти и зависимости.

II. Обобщение на данните, анализи и изводи

1. Кратко описание на събраните данни.

1.1. Особенности при набиране на данните при проучването

Поради специфичността на проучването, са събрани набор от ключови разнородни данни (за да може проучването да е изчерпателно и аналитично издържано). Събраните данни имат тематичен, статистически, маркетингов и др. характер. Обхващат дяловете, нужни за провеждане на изследването. Това изследване се приближава по-скоро до експертното проучване.

1.2. Начин на събиране и нужда от следните данни на Лекс Груп АД и Faber S.P.A.

Всички данни са събрани, чрез разпратена директна и открита анкета. Данните са попълнени от служители на компаниите - респонденти, след това са обработени, систематизирани и са изведени резултатите от тях.

- ✓ Предоставяне на информация за текущото състояние и история на фирмите реципиенти на изследването. (дейност на фирмата, историческо развитие, мениджмънт, инвеститорски интереси и такива за развитие, основни клиенти, маркетингова стратегия, сегментиране на пазара и др).
Предоставяне на данни за фирмата респондент - големина, години на пазара, размер, развитие и самооценка.
Информацията е получена чрез преглед на документи и “дълбочинно интервю” с представители на Ръководството на компаниите.
- ✓ Работна среда, развитие на отрасъла, конкуренция, пазарен дял и др. Малка част от информацията е генерирана отново от лица на фирмите - респонденти.
- ✓ Статистически документи и публикации. Техният анализ спомага за цялостно изграждане на една по-ясна картина за състоянието на Лекс Груп АД и Faber

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

S.P.A.. Данните са генерирани от получени документи и информацията, дадена от организациите с тази цел.

- ✓ Развитие и перспективи на пазара, неговата конюнктура и развитие на отрасъла. Данните са генерирани от компаниите, предлагащи такива.
- ✓ Оценка и познания на предлагани продукти.
- ✓ Интерес към бъдеща съвместна работа
- ✓ Очаквания, интереси и намерения към бъдещото развитие на компаниите-респонденти и техните продукти.
- ✓ Познания относно фирмената култура и развитие на сектора в съответната страна;

Получените данни са обработени по определен алгоритъм и начини, характерни за обработка на анкетно проучване.

Данните са събрани чрез експертни оценки, анализи и интервюта с ключови лица, имащи директно значение за правилното провеждане на анализа.

III. Резултати от анализа на данните от проучването по отношение на формите и моделите за развитие на компаниите – партньори в България и Италия

5

Анализ на данните от проучването в Лекс Груп АД

Фирмата разполага със 100 служители на територията на страната, като централният офис на фирмата се намира в град Ботевград, на 50 км от столицата София, където Лекс Груп АД разполага с модерна материална база, състояща се от закрити складови площи, административна сграда, изложбена зала и корпус за производство на мебели. Фирмата разполага и със собствени търговски офиси и изложбени салони в по-големите градове на териториите, на които работи, както и със собствен транспорт.

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

Мениджърският екип е съставен от висококвалифицирани служители с висше икономическо образование и дългогодишен стаж във фирмата, като от техните познания и опит до голяма степен зависи успеха на цялостната дейност на Лекс Груп АД. Всички мениджъри работят по месечни план програми, участват в периодични оперативки и изготвят месечни отчети за извършена дейност, чрез които се отчитат на Ръководството на фирмата.

Служителите в търговски отдел на Лекс Груп АД са с дългогодишен опит, познават отлично техническите характеристики на предлаганите продукти и участват периодично в обучения за представяне на нови продукти. Въведена е бонусна система за допълнителни финансови възнаграждения за постигането на определени резултати в продажбите.

Служителите в маркетинговия отдел разработват концептуални проекти за изготвянето на каталози, брошури и листовки, предлагат идеи за рекламни участия, изграждат стратегии за участие на Лекс Груп АД на изложения в страната и чужбина. За постигане на поставените цели отделът е в непрекъсната комуникация с рекламни агенции, печатни бази, медии. Работи се по годишен план с поставени задачи и срокове за изпълнението им.

Компанията е изградила и Центрове за обслужване на клиенти, към които функционират специално създадените телефони на потребителя.

Сервизните екипи осигуряват експресно сервизно обслужване на място в дома на клиента. В случай, че вида на повредата не позволява тя да бъде отстранена в домашни условия, специалистите ремонтират и тестват уреда във фирмените сервизни центрове, като гарантират първокласно обслужване и сигурност. По този начин закупените от клиентите уреди получават надеждните сервизни услуги, които заслужават, дори и в най-отдалечените точки.

Анализ на данните от проучването в Faber S.P.A.

Фирмата разполага с над 1400 служители. Централният офис се намира във Фабриано (Италия). Като фирма за производство на аспиратори, Фабер разполага с най-голям брой служители, заети в производствения сектор и в сектора за проучване и разработки.

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

Тъй като Фабер е не само италиански лидер, но и световен лидер в производството на кухненски аспиратори, мениджърският екип е съставен от изключително квалифициран персонал, като всеки мениджър е с висше образование, владее няколко езика и притежава дългогодишен стаж и опит във фирмата. Ръководството на Фабер е поверило на всеки от висшите си мениджъри определена територия от световната географска карта и отговорността за поддържане и развитие на спечелените лидерски позиции на международните пазари.

Търговският отдел е под прякото управление на Търговския директор на Фабер. Регионални мениджъри носят отговорност за различните зони в света, като са подчинени на Мениджър, отговарящ за съответната макро зона. Продажбите на аспиратори се осъществяват от търговски асистенти.

В маркетинговия отдел на Фабер са ясно дефинирани 3 основни области на дейност:

- Стратегия, свързана с търговската марка и креативно развитие;
- Специализирани разработки и промоционални материали;
- Анализ на търговските и маркетингови данни на пазара.

Маркетинговият и рекламен отдел на Фабер работи в тясно партньорство с PR и медийна агенция. Маркетинг мениджмънтът, съвместно с Търговския директор и търговските мениджъри разработват годишен план.

При изготвянето на продуктовия каталог Маркетинговият мениджмънт работи тясно с търговските мениджъри и мениджъри продукция.

Отделът за следпродажбен сервиз е специализиран в следните дейности:

- Извършване на обучения за италианските и европейските сервизни центрове
- Извършване на обучение на клиенти
- Изготвяне на сервизни ръководства за специфични продукти на Фабер
- Сътрудничество с отдела по качество за идентифициране на проблемите с качеството от сектора и изпълнение на съвместни посещения на пазара
- Сътрудничество с отдела по научно-развойна дейност при разработка на продукт на етап Изработка на инструменти

Целогодишно се реализират непрекъснати посещения на сервизните специалисти на територията на цяла Италия – по предварително проучени и открити проблемни точки, както и представяне на иновативни продукти и технологии на всеки 2

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз*



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

месеца се организират сервизни обучения на мебелни фирми - едрови клиенти на Фабер.

IV. Анализ на идентифицираните системи за подкрепа на компаниите

1.СИСТЕМА ЗА СТИМУЛИРАНЕ НА ПЕРСОНАЛА

Една от основните задачи на персоналният мениджър е умението да се мотивират, т.е. подбудят хората към ефективна работа и използване на собствения потенциал. Ето защо познаването на различните виждания, на механизмите и начините на мотивация, характера на протичане на процесите на подбудата и т.н. са важен елемент в подготовката на ръководители и специалисти по управление на човешките ресурси.

В една организация производителността на труда на даден служител или работник се определя от 3 основни фактора:

- **Мотивация** - желанието да се извършва дадена работа;
- **Способност** - годност да се справя с поставените задачи;
- **Условия на труд** - работно място, вредност, тежест, снабдяване с инструменти, материали, информация;

Има 3 подхода за мотивация на персонала:

- Традиционен подход - стимулиращо значение има възнаграждението на труда.
- Подход на човешките отношения - акцентът се поставя върху социалните процеси: принадлежността към определена социална група, удовлетвореност от труда.
- Подход на сътрудничеството - активното участие и принадлежността към организацията увеличават мотивацията.

Необходимо е да се прави разграничение между мотив и стимул. Докато **стимулът е вътрешната подбуда към някакво действие, то стимулът е външното средство, с което се въздейства, за да се създаде мотивацията.**

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

Мениджърът използва следните стимули:

- а) Положително усилване** на съответния тип поведение чрез възнаграждения, оценки за положителни резултати.
- б) Превантивно усилване** на поведението, за да се предотвратят неблагоприятните последици от нежелано поведение.
- в) Наказание**, за да се отслаби нежелателното поведение.
- г) Игнориране**, за да се коригира нежелателното поведение.

В хода на проучването и анализа на резултатите беше установено, че и двете компании - партньори прилагат съвременни методи за стимулиране на персонала чрез съчетаване на материални стимули с такива, свързани с делегирането на отговорности за съответните позиции и категории персонал.

2.СИСТЕМА ЗА РАЗВИТИЕ НА ПЕРСОНАЛА.

Дейностите по обучение и развитие в организацията имат няколко цели, насочени към подобряване на изпълнението на работата и характеристиките на организационния живот:

- Придобиване на нови и развитие на съществуващите знания и умения, развитие на потенциала на служителите в съответствие с изискванията на работата и приоритетите на организацията.
- Подготовка на персонала да се справя по-добре с промени и непредвидени обстоятелства. (често дейностите по обучение играят роля и на катализатор за промяна).
- Предоставяне на възможност за конкурентно предимство.

Освен очевидните преки ползи от усъвършенстването на персонала – подобряване изпълнението на служебните задължения и работата на екипите, могат да се изброят и други – например повишаване на удовлетворението от работата и личната мотивация, даване на възможност за делегиране на по-сложни задачи на служителите, развитие на новаторско мислене и др.

3.СИСТЕМА ЗА ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА.

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

Обучението е насочено към увеличаване на способностите и квалификацията на служителите с цел постигане на организационните цели и желани резултати.

Обучението се състои в подобряване уменията на хората, а развитието - в подготовката на служителите за допълнителна отговорност и издигане. Когато са необходими други или допълнителни умения, организацията осигурява курсове за обучение: наемане на лектори; изпраща хората на допълнителни курсове.

В системата за обучение се набляга на стремежа служителите да бъдат обучени точно в това, от което фирмата има нужда в конкретния момент.

Основните цели на оценката на ефективността от обучението са следните:

- да се измерят удовлетворението и ефектът / резултатът / от обучението;
- да се идентифицират силните и слабите страни на програмата с цел усъвършенстване;
- да се открият потребности от следващо обучение.

Добрата практика показва възможност и необходимост от три вида оценки: по време на обучението, в края на обучението и след известен период от време.

10

Най-често прилаганите *методи за оценка* са:

- анкетна карта за обратна връзка
- тестове, изпити
- обратна връзка от обучителите
- разговори с участниците, техни колеги и преки ръководители
- наблюдение и оценка на изпълнението на работата и поведението след обучение
- съпоставяне на цели, разходи и резултати.

Оценката на конкретните потребности е особено наложителна в случаите, когато между анализа на потребностите от обучение и решението за реализиране на програма за обучение, удовлетворяваща определена група потребности, е изминал значителен период от време.

В хода на проучването и анализа на резултатите беше установено, че и двете компании – партньори осъществяват *регулярно обучение на своите служители най – вече:*

„Този документ е създаден в рамките на проект: ”Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз*



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

- *Във връзка с участието на компаниите в регионални и международни изложения;*
- *Във връзка с внедряване, реализация и след продажбен сервиз на нови продукти;*

Елемент от програмата за обучение и повишаване на квалификацията на персонала на Лекс Груп АД е и участието в настоящия проект, съфинансиран със средства от Европейския социален фонд.

V. Анализ на изискванията към компетенциите на кадрите, заети в сектора и техните възнаграждения; оценка на нуждите от квалификация и допълнителни умения на заетите лица и мерки за повишаване на компетенциите и знанията им

Целта на това проучване е да получим обратна връзка относно предстоящата среща и развитието на дейността на двете фирми. Получените данни са сравнително еднородни. Получени са чрез анкета. Самата анкета е така устроена, че е разделена в няколко важни за нашето проучване дяла:

- Описателни въпроси относно компаниите респонденти.
- Въпроси, даващи отговори на поставените в разработката на анкетата цели.
- Въпроси относно развитието на иновативни продукти и услуги.
- Въпроси, свързани с работното възнаграждение и фирмената култура в компаниите

Данните са попълнени от голяма част от служителите, което е фактор за надеждност. След получаването на блоковите данни те са систематизирани в статистически вид.

В хода на същинското проучване от проведената анкета на целевите групи в България и Италия бяха получени анкетни карти както следва:

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

Направление	Попълнени анкетни карти - България	Попълнени анкетни карти - Италия	Общо попълнени от всяко направление за 2-те държави
Мениджмънт	5	4	9
Търговия	16	6	22
Сервиз	9	3	12
Маркетинг	2	1	3
Общо	32	14	46

VI. Извеждане на база извършеното проучване и анализ на теми и въпроси за предстоящите обучения и обмяна на опит по следващите дейности от проекта

12

1. Теми и въпроси, засягащи мениджърския екип.

На база извършените проучване и анализ на сектора в България и Италия и стремежа за извеждане на водещи добри практики в сферата на мениджмънта се изведоха следните теми и въпроси:

- Същност и значение на подписания нов кодекс за поведение между производителите на аспиратори (CECED)
- Приемане на законодателство за енергийната ефективност на аспираторите;
- Европейски стандарти за капацитет на аспирация и ниво на шум и нововъведения във връзка с новия Европейски план „20/20/20“?
- Вътрешна комуникация със служителите – обучения, конференции, тийм билдинг програми, информационни табла и бюлетини, поздравителни писма и др.;
- Иновативни методи за мотивиране и стимулиране на персонала;

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

- Стратегия и активности за популяризиране и утвърждаване на търговската марка;
- Методи и техники за провеждане на обучения на мебелните фирми и ритейлърите;
- Специфика на работата с ключови клиенти и мострена политика;
- Практики за превантивна защита срещу нелоялна конкуренция;
- На какъв етап е внедряването на първия енергиен етикет за кухненски аспиратори?
- Подготовка и организация за участия в изложения и обучения на персонала във връзка с новите продукти и поставените цели преди всяко изложение;
- Значение на ЕРП системите на компаниите за оптимизиране на цялостната дейност;

2. Теми и въпроси, засягащи търговския екип.

На база извършените проучване и анализ на сектора в България и Италия и стремежа за извеждане на водещи добри практики в сферата на търговията се изведоха следните теми и въпроси:

- Търговски стратегии и цели на компанията – как се създават и развиват във времето търговските планове?
- Координация и сътрудничество между Търговския и останалите отдели на компаниите;
- Структура и обслужване на пазара – възможности за изграждане на каналите за реализация на продуктите: мебелен сектор и ритейлъри;
- Методи на работа, комуникация и обслужване на мебелните фирми и ритейлърите и изграждане на философия за конструиране на различни продукти за двата канала:
 - съобразяване с дизайн, технологии, ключови параметри и цена при мебелния сектор;
 - опростяване на продуктите (по отношение на дизайна и технологиите) за сметка на постигането на работещо съотношение висок капацитет – ниска цена при ритейлърите;
 - други особености при проектирането на продукти за 2-та сектора;
- Канали и техники за комуникация и получаване на обратна връзка от едровите клиенти;
- Техники за откриване и привличане на нови клиенти и гъвкавост на търговската политика с цел подобряване на реализацията;
- Мострена политика – специфични изисквания към едровите клиенти;
- Складово стопанство и обслужващ транспорт на компаниите;
- Иновативни технологии:
 - представяне на нови системи за шумопонижаване;

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

- представяне на нови системи за филтриране;
- представяне на множествената аспирация;
- тенденции за ново позициониране на аспиратора в помещението;
- значение на компенсационния отвор в помещението;

3. Теми и въпроси, засягащи маркетинговия екип.

На база извършените проучване и анализ на сектора в България и Италия и стремежа за извеждане на водещи добри практики в сферата на маркетинга се изведоха следните теми и въпроси:

- Маркетингови стратегии и цели на компанията – как се създават и развиват във времето маркетинговите планове?
- Координация и сътрудничество между Маркетинговия и останалите отдели на компаниите;
- Представяне на актуални рекламни и PR материали (каталози, промоционални материали, шоукарти, стикери и други материали за точките на продажба, рекламни клипове, TV продуктово позициониране, PR статии, рекламни страници в печатни медии, интернет банери и т.н.);
- Особености и срокове за изработка на различните рекламни материали – участие на Ръководството и мениджърите в процеса на създаване на материалите;
- Комуникация в Интернет – честота на обновяване на информацията на корпоративните сайтове, участие в социалните мрежи (Facebook, Twitter и др.), участие в сайтове на едрови клиенти;
- Предимства и недостатъци на работата с външни подизпълнители (рекламни и PR агенции, фотографски студия и др.)
- Вътрешна комуникация със служителите – обучения, конференции, тийм билдинг програми, информационни табла и бюлетини, интранет, поздравителни писма и др.

14

4. Теми и въпроси, засягащи сервизния екип.

На база извършените проучване и анализ на сектора в България и Италия и стремежа за извеждане на водещи добри практики в сферата на сервизната дейност се изведоха следните теми и въпроси:

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

- Координация и сътрудничество между Сервизния и останалите отдели на компаниите;
- Мрежа за следпродажбен сервиз - собствени и външни сервизни центрове. Начин на обслужване на крайните клиенти, организация на кол центрoвете и стъпки след постъпване на сигнал за рекламация;
- Обучения на сервизните специалисти и едровите клиенти – теми, периодичност, методика на организиране;
- Подготовка и издаване на сервизни ръководства за специфични продукти, технологии и схеми;
- Гаранционни карти – срокове на валидност, гаранционни условия и визия;
- Въздействие върху следпродажбения сервиз от сътрудничеството на сервизните специалисти с отдела по научно – развойна дейност и с отдела по качество;
- Управление на резервните части – поддържане на наличности, управление на заявки, работа с излизащи от употреба резервни части, своевременно поддържане на техническата информация на корпоративните сайтове;
- Корпоративни софтуерни продукти, подпомагащи сервизната дейност;
- Иновативни технологии:
 - представяне на нови системи за шумопонижаване;
 - представяне на нови системи за филтриране;
 - представяне на множествената аспирация;
 - тенденции за ново позициониране на аспиратора в помещението;
 - значение на компенсационния отвор в помещението;
 - методика за определяне на подходящ капацитет на аспиратора спрямо помещението

15

VII. Заключение от анализа

След проведеното изследване и представените резултати в настоящия анализ се констатира следните тенденции:

1. След правилното изграждане и изготвяне на анализа, събраните данни ни дават пълната нужна информация, за да предприемем действия, относно предстоящите дейности по проекта. Поставените цели към анализа са изпълнени цялостно. Целите и формата на

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0018

„Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Европейски социален фонд

ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ !

анализа са ясно описани. Изградената анкета, която бе попълнена от нашите респонденти, ни помогна да обособим и систематизираме важни теми за дискусия.

2. Чрез задълбочения анализ и използваните методи дадохме ясна обосновка какви са ползите от проведеното проучване. Доказахме (чрез потвърждаването на поставените хипотези в анализа), че се улеснява и максимизира ползата от предстоящите обучения и срещи.

3. Извличат се важни данни и примери за полезни практики, които ще се използват за развитието на фирмите в бъдеще.

Получените данни ясно очертават отговорите на поставените цели в проекта. След две успоредно проведени изследвания, имаме положителни отговори на всички поставени хипотези. След потвърждаването на поставените хипотези и очаквания, може да се разработи наръчник с добри практики. Анализът на получените данни представя Лекс Груп АД и Faber S.P.A в една професионална и перспективна светлина.

Изготвил:

Мариана Добревска

/Експерт Анализи/

27.09.2013г.

гр. Ботевград

16

Забележка: Предоставеното резюме е съкратен вариант на анализа.

Всеки, който се интересува от съдържанието на цялостния анализ, може да изпрати запитване за получаването му към деловодния отдел на Лекс Груп АД.

“Този документ е създаден в рамките на проект: “Развитие чрез транснационално сътрудничество и обмяна на опит” , който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Лекс Груп АД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”