

## Kivonat

### a Javaslat az NFT II operatív programjaihoz

a mikrotól a középvállalkozásokig terjedő méretű vállalatok versenyképességének javítása érdekében kialakítandó komplex, integrált vállalkozásfejlesztési program vonatkozásában

a 2007-től 2013-ig terjedő időszakra

című anyagból, melyet az Magyar Vállalkozásfejlesztési Hálózat Konzorcium (MVHK) készített 2006. októberben

....

## II. 1. Az Irányított Tanácsadói Szolgáltatás (ITSZ)

### Szükségletelemzés

A versenyképesség egyik legfőbb eleme az emberi tényező, azaz a vállalkozás vezetőjének és alkalmazottainak tudása, képessége, stb. A kezdő-, mikro- és kisvállalkozás számára a hiányzó tudást sokkal célszerűbb megvásárolni külső szakértő tanácsadótól, mint magasan kvalifikált alkalmazottakat, szakembereket felvenni.

Tapasztalatunk szerint sok vállalkozó nem tudja, hogy milyen tudásra volna szüksége, s azt honnan szerezheti meg a legmagasabb színvonalon, a legalacsonyabb befektetéssel. Az esetek többségében a véletlenül múlik, s nem tudatos választás eredménye, hogy milyen üzleti tanácsadóval köt szerződést a vállalkozó (ha egyáltalán legális szerződést köt).

**A mikro-, és kisvállalkozások döntő hányada tőkeszegény és/vagy alacsony szintű a vállalkozói kultúrája, emiatt a növekedéshez szükséges szolgáltatások megszerzéséhez kevesebb az esélye.** Ezen gyengeségeik miatt többségük számára nem, vagy csak korlátozottan elérhetőek az üzleti tanácsadók szolgáltatásai.

**Konklúzió: A tanácsadói piacon „piaci kudarc” tapasztalható, tehát a jobb eredmények érdekében az államnak be kell avatkoznia.** Ha ugyanis sikerül a tanácsadást magasabb szintre emelni, s azt a tudást a vállalkozások számára hatékonyabban és teljesebb körűen biztosítani, akkor az lényegesen javítani tudja a magyar vállalkozások nemzetközi versenyképességét. „Melléktermékként” pedig keresletet és jövedelmet biztosít a tanácsadói szektor számos vállalkozójának!

**A probléma megoldásának kulcsa, hogy biztosítsuk a tanácsadók és a vállalkozások egymásra találását, és támogassuk a tanácsadói szolgáltatások igénybevételét, melyet egy hatékony „hídképző” szolgáltatóval és egy jó koordinációs mechanizmussal lehet biztosítani. Ez nem más, mint az egészségügyben ismert „irányított betegútvonal” és szakmai protokollok alapján létrehozandó: Irányított Tanácsadói Szolgáltatási Rendszer (ITSZ)**

**Az Irányított Tanácsadói Szolgáltatás rendszerét a HVK hálózat másfél évtizedes tapasztalataira építve fejlesztette ki. Ez a „hídképző” program –elégéses finanszírozás esetén- garantáltan és költség-hatékonyan eljuttatja a mikro-, és kisvállalkozásokat:**

- A hiteles információkhoz (pl. igénybe vehető támogatásokról,)
- Specializált, professzionális üzleti tanácsadókhöz, szolgáltatókhoz
- Specializálódott oktató, (át)képző szolgáltatókhoz
- Innovációs szolgáltatókhoz, programokhoz,
- Európai uniós szolgáltató hálózatokhoz,
- non-profit szolgáltatókhoz, kamarákhoz, érdekvédelmi szervezetekhez

A folyamatos fejlesztés alatt álló **Irányított Tanácsadói Szolgáltatás (ITSZ)** a tanácsadói hálózatával (regisztrált általános és szakosított tanácsadók bevonásával) képes egy ún. irányított tanácsadói útvonal követésével a vállalkozások működéséhez szükséges vállalkozói ismeretek, képességek átadására és – többek között a fejlesztési forrásokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos – általános és speciális információk nyújtására személyesen vagy elektronikus közvetítés útján (portál).

Az ITSZ program biztosítja, hogy a segítségre szoruló vállalkozások szükségleteiket azonosítani tudják, a problémáikat a legjobb tanácsadók segítségével, államilag támogatott formában oldhassák meg. A tanácsadók versenyeztetésével, munkájuk figyelemmel kísérésével és minősítésével felerősíthető a piac szelektáló hatása.

## **Az ITSZ komponensei**

### **1. komponens: Az ITSZ Hálózati szolgáltatás kiépítése és működtetése:**

- a. az irányított tanácsadói útvonalak és tanácsadói protokollok kidolgozása,
- b. a koordinációs mechanizmusok kialakítása, folyamatos fejlesztése,
- c. a tanácsadók ki- és továbbképzése, akkreditációja,
- d. a program központi marketingje.

**Az ITSZ Hálózati szolgáltatás országos hálózatban történő működtetése biztosítja a vállalkozók és tanácsadók leghatékonyabb egymásra találását. A szolgáltatási útvonalak, módszertani protokollok kidolgozása és működtetése minőségbiztosított formában valósul meg, állandó fejlesztés, javítás és ellenőrzés mellett. Csak így biztosítható, hogy a szolgáltatás színvonala az egész ország területén homogén legyen, s egyre magasabb színvonalú.**

Az ITSZ ügyfélszolgálati irodái mellett működő elektronikus portál publikus felülete egy olyan platformot képez, melyre minden segítségre szoruló vállalkozás egyszerűen online módon bejelentkezik fejlesztésével kapcsolatos információs igényével és ahol szakszerű segítséget (pályázati információt stb) kap.

**2. komponens: Az ITSZ hálózathoz csatlakozó specializált tanácsadók (vállalkozók) tanácsadásának támogatása egy **Virtuális Tanácsadói Csekkel (VTCS)** egy olyan szabályozott piaci mechanizmussal, amely egy igazi, igazságos és teljesítményorientált versenyt teremt, és a magasabb színvonalú tanácsadás végzésére ösztönöz.**

A segítségre szoruló vállalkozók, a problémájuk azonosítása után megkapják azon a tanácsadók listáját, amelyek az ő szükségleteiket szakmailag leginkább ki tudják elégíteni. A legmegfelelőbb tanácsadó kiválasztásához, és esetleges forráshiányának enyhítéséhez támogatást is kapnak a VTCS formájában. A vállalkozó így képes lesz a potenciális üzleti szolgáltatókat megversenyeztetni, és azt támogatás segítségével kifizetni. A VTCS beváltásának feltétele, hogy a tanácsadást mind a tanácsadónak, mind az igénybevevőnek értékelnie, minősítenie kell. A javasolt ITSZ rendszerben a VTCS formájában kapott támogatás nem csak az igénybevevők, hanem a szolgáltatók szakmai színvonalának emelkedését és folyamatos erősödését is szolgálja (hiszen egyrészt keresletet kelt szolgáltatásaik iránt, másrészt a verseny jótékony szelektációs hatását erősíti).

(Sajnos az NFT I tanácsadói programban szabályozási és finanszírozási problémák miatt esély sincs a hálózatban rejlő ebbéli előnyök kihasználására, hiszen pl. a finanszírozás szabályok

egyenesen tiltják központi tevékenységek finanszírozását, vagy más térségek szolgáltatási színvonalának emelését.)

### **Az Irányított Tanácsadói Szolgáltatás finanszírozása:**

Tekintve, hogy az ITSZ hálózat több operatív programhoz (OP) kapcsolódó tanácsadói, információ közvetítő, képzési szolgáltatások közvetítését is ellátja, ezért annak finanszírozását is vagy központilag, vagy több OP keretéből célszerű megoldani. A Technikai segítségnyújtáshoz kapcsolódó feladatok ellátását nagymértékben segíti a javasolt Irányított Tanácsadói Szolgáltatás Rendszere, ezért az azt működtető hálózat finanszírozását a Technikai segítségnyújtás keretéből célszerű biztosítani.

### **Az Irányított Tanácsadói Szolgáltatás megvalósítója:**

A fenti indokok alapján a leginkább költség-hatékony megoldás az, ha a már létező, és 15 éves tanácsadói tapasztalattal rendelkező országos HVK hálózat valósítja meg az ITSZ-t, az interoperabilitás továbbfejlesztésével, megerősítésével.

A HVK Hálózat a fővárosi és megyei vállalkozásfejlesztési alapítványok non-profit intézményrendszere, amely korábban Phare és az ún. RKW tanácsadói programokat működtette, és jelenleg is (GVOP 2.2.1.) hasonló (információnyújtás, tanácsadás) tevékenységet folytat.

A vállalkozások széles köre számára **képes helyi szinten információt, integrált módon pénzügyi (kedvezményes hitel) szolgáltatást, tanácsadást és projektgenerálási tevékenységet szolgáltatni/nyújtani ( amennyiben ennek finanszírozási és szabályozási feltételei adottak.)** Ezen programok működtetésével ma sem versenytársai az üzleti tanácsadóknak, hanem éppen ellenkezőleg, megteremtik a kapcsolatot a segítségre szoruló vállalkozások és az üzleti tanácsadók között.

**A HVK hálózat a mikrofinanszírozási, valamint a nem pénzügyi programok működtetésében szerzett tapasztalataira alapozva szinte azonnal képessé tehető az ITSZ program elindítására és működtetésére.**

Regisztrált általános és szakosított tanácsadók bevonásával már ma is képes az irányított tanácsadói útvonal követésével a vállalkozások működéséhez szükséges vállalkozói ismeretek, képességek átadására és - többek között a fejlesztési forrásokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos – általános és speciális információk nyújtására.

A vállalkozó általános információhoz a HVK Hálózat **ügyfélszolgálati irodáiban jut (általános vállalkozásdoktorok)**, speciális problémák esetén a tanácsadói szakszolgáltatáshoz a VTCS beváltásával jut, a rendelkezésre álló **szaktanácsadók (szakorvosok) segítségével.**

### **Az Irányított Tanácsadói Szolgáltatás hatása az innovációs folyamatokra:**

Az országos rendszerben működtetendő „hídkepző” Irányított Tanácsadói Szolgáltatás **az innovációs feladatok ellátásában is hatásos katalizátor szerepet tud betölteni.** Az ITSZ és a kiszolgálására tervezett elektronikus portálok többek között olyan innovációs pontokat alakítanak ki, amelyek minden vállalkozó számára tudnak innováció közvetítő - szolgáltatást biztosítani. A portál hálózatra bejelentkező vállalkozások innovációs szükségleteit a rendszer

- szakértői közreműködéssel - továbbítja az adott szakterülethez leginkább értő innovációs szakértőkhöz, egyetemekhez, főiskolákhoz, tudásközpontokhoz, tanácsadókhöz. A szakmai segítségnyújtás után pl. az arra pályázó és arra érdemes vállalkozások kedvezményes körülmények között tudnak helyiségeket bérelni, ipari, technológiai parkokban, inkubátorházakban, logisztikai központokban stb.

Az innovációs projekteket feltáró, generáló és kiválasztódást segítő rendszer egy széles merítés után majdnem készen (vagyis felkészítve és projektötleteit feldolgozva) tudja kínálni **a specializált innovációs szakmai szervezetek számára a potenciális ügyfélkört.**