

**PROJEKT:
VAUČER SHEMA TRENINGA I SAVJETOVANJA ZA
POSLOVNE SUBJEKTE**

PROVODI



Asocijacija za ekonomski razvitak
Асоцијација за економски развој
Regional Economic Development Association

**SMJERNICE ZA PROCES
AKREDITACIJE KONZULTANATA U SKLOPU PROJEKTA
„VAUČER SHEMA TRENINGA I SAVJETOVANJA ZA
POSLOVNE SUBJEKTE“ U REGIJI HERCEGOVINA**

PROJEKT FINANCIRA
**AECID - AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL
DESARROLLO, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju**



SADRŽAJ

1. Uvod.....	3
2. Svrha.....	3
3. Korišteni pojmovi.....	3
4. Povjerenstvo za akreditiranje.....	4
5. Popis akreditiranih savjetnika.....	4
6. Proces.....	5
6.1. Javni poziv.....	5
6.2. Odabir prijava.....	6
6.3. Obuke.....	7
6.4. Ispiti.....	7
6.5. Ocjenjivanje.....	10
6.6. Dodjeljivanje akreditacije.....	12
7. Poništavanje akreditacije.....	12
 Prilog 1. Kodeks ponašanja i djelovanja pružatelja usluga unutar projekta „Vaučer shema treninga i savjetovanja za poslovne subjekte“.....	 13

1. Uvod

U ožujku / martu 2008. godine Regionalna agencija za ekonomski razvoj Hercegovine REDAH (u daljnjem tekstu: REDAH) započela je provoditi pilot projekt: "Vaučer shema treninga i savjetovanja za poslovne subjekte" kojeg financira: **AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**.

Jedna od ključnih komponenti Vaučer sheme u regiji Hercegovina je stvaranje skupine lokalnih konzultanata kroz stalno ocjenjivanje njihove stručnosti čime bi se osiguralo da regionalna MSP i potencijalni poduzetnici dobiju usluge najviše razine kvalitete. Različiti pružatelji usluga uključeni su u Shema vaučera:

- (a) Lokalni konzultant – fizička osoba;
- (b) Lokalni specijalist – fizička osoba;
- (c) Drugi lokalni pružatelji usluga – pravna lica (npr. konzultantske kuće, dizajnerski uredi, tvrtke za istraživanje tržišta, ICT softverske tvrtke, projektantski uredi itd);
- (d) NVO ili drugi članovi civilnog društva kvalificirani za savjetovanje;
- (e) Međunarodni stručnjaci za obuke.

2. Svrha

Svrha ovih Smjernica je utvrditi pravila za provođenje procesa akreditacije, definirati tijela odgovorna za ocjenjivanje sposobnosti kandidata za savjetovanje i utvrditi glavna područja odgovornosti i prava vezanih za dobivanje i obnavljanje akreditacije. U ovim Smjericama utvrđeni su također i razlozi poništavanja akreditacije s posebnim osvrtom na kršenje Kodeksa ponašanja i djelovanja za vaučerske savjetnike.

3. Korišteni pojmovi

- (1) Kandidat je fizička osoba koja se prijavi na javni poziv za akreditaciju;
- (2) Ispit je test znanja i vještina koji savjetnici u sklopu projekta Vaučer shema trebaju položiti;
- (3) Povjerenstvo za akreditiranje je tijelo koje provodi ispitivanja za dobivanje akreditacije;
- (4) Akreditacijski dosje je dosje koji sadrži dokumentaciju i pohranjene podatke vezane za kandidata i akreditiranog konzultanta;
- (5) Tablica ocjenjivanja je matrica bodovanja kandidatovog znanja i vještina;
- (6) Kodeks ponašanja i djelovanja za savjetnike u sklopu projekta Vaučer shema je popis etičkih i regulacijskih načela koja definiraju profesionalno ponašanje savjetnika.

4. Povjerenstvo za akreditiranje

REDAH-ov Upravni odbor imenuje stalne članove i formira Povjerenstvo za akreditiranje kao kolegijalno tijelo koje djeluje i vijeća na sjednicama. Povjerenstvo čini 5 stalnih članova, a sastaje se uz prisutnost najmanje 3 člana. Članstvo u Povjerenstvu je fleksibilno i većinom uključuje specijaliste iz različitih polja. Predstavnik REDAH-a je stalni član Povjerenstva.

Povjerenstvo za akreditiranje provodi sljedeće zadatke:

- a. Odobrava tekst javnog poziva za akreditaciju savjetnika;
- b. Definira oblik i izgled ispita u skladu s ovim Smjernicama;
- c. Utvrđuje vremenski termin ispita u skladu s ovim Smjernicama;
- d. Provodi ispit;
- e. Otvara i upravlja dosjeom akreditacije;
- f. Odlučuje o akreditaciji i dodjeljuje je kandidatima;
- g. Odlučuje o poništavanju akreditacije;
- h. Odlučuje o obnavljanju akreditacije svako dvije godine.

REDAH djeluje kao administrativno tijelo Povjerenstva za akreditiranje, organizira sve potrebne događaje i objavljuje pozive, obrasce i publikacije. REDAH odgovara za izvještavanje o ocjenjivanju i objavljivanje rezultata.

Zadaća REDAH-a je također pohranjivanje dosjea o akreditaciji, izvještaja i druge vezane dokumentacije.

5. Popis akreditiranih savjetnika

Popis savjetnika je katalog akreditiranih savjetnika koji sadrži sve informacije koje su potrebne klijentu iz sheme vaučera pri odabiru odgovarajućeg konzultanta koji će ispuniti ciljeve iz njegova / njezina vaučera.

Popis akreditiranih savjetnika se objavljuje na internetskim stranicama REDAH-a, a tiskani primjerak je dostupan i u uredima prvih točaka susreta s vaučerima. Popis objavljen na internetskim stranicama REDAH-a se može pretraživati prema:

- Konzultantskom i / ili stručnom području;
- Imenu i prezimenu konzultanta / nazivu konzultantske kuće.

Vremenski okvir upisa na popis savjetnika

Akreditirani savjetnik je zabilježen na popisu savjetnika, odnosno njegov se upis na listu savjetnika produžuje na dvije godine poslije datuma akreditacije.

Savjetnik je dužan zatražiti produženje upisa najmanje 15 dana prije nego njegova / njezina akreditacija istekne (dvije godine).

Savjetnik koji u roku od 24 mjeseca nema niti jednog zabilježenog klijenta vaučera se povlači s liste akreditiranih vaučerskih savjetnika. Spomenuti savjetnik se na vlastiti zahtjev ponovo može staviti na popis na osnovu odluke Povjerenstva za akreditiranje.

Informacije dostupne na popisu akreditiranih vaučerskih savjetnika

Na popisu akreditiranih savjetnika mogu se pronaći sljedeće informacije koje omogućuju korisnicima da odaberu odgovarajućeg konzultanta:

Stalni podaci:

- Ime i prezime savjetnika;
- broj telefona, broj faksa, broj mobilnog telefona;
- e-mail;
- konzultantsko / stručno područje djelovanja;
- grad.

Promjenjivi podaci (koje ažurira REDAH):

- broj klijenata vaučera,
- kratka ocjena savjetnika (iz izvještaja klijenta).

Akreditirani savjetnik mora prethodno odobriti sve stalne podatke.

Poništavanje akreditacije znači i automatsko brisanje svih podataka spomenutog savjetnika ili brisanje s popisa akreditiranih pružatelja usluga (u slučaju privremenog opoziva akreditacije). U skladu s tim uredi prve točke susreta s vaučerima dužni su načiniti tiskane primjerke Akreditiranih savjetnika.

6. Proces

Na početku implementacije pilot projekta vaučera

Proces na početku pilot projekta vaučera počinje sazivanjem konstitutivne i organizacijske sjednice Povjerenstva za akreditiranje. Članovi Povjerenstva odobravaju tekst javnog poziva za akreditaciju savjetnika kao i izgled i oblik ispita u skladu s ovim Smjernicama.

S obzirom da se ispit održava u roku od tri mjeseca nakon objavljivanja javnog poziva, Povjerenstvo unaprijed na prvom sastanku predlaže i odobrava datum i dnevni red prvog događaja u sklopu ispita.

Kasniji poredak akreditacije tijekom implementacije pilot projekta vaučera

Svi prijavljeni savjetnici imaju pravo pristupiti ispitu i akreditaciji i kasnije, tijekom implementacije projekta Vaučer shema. Procedura se nastavlja prema uvjetima javnog poziva i kandidati se mogu prijaviti u bilo kojem trenutku do 31.12.2009. godine. Ova prijava se tretira prema istim proceduralnim pravilima koja se odnose i na prvu prijavu prema javnom pozivu. Povjerenstvo za akreditiranje ispituje kandidate prema potrebi, ili okvirno svaka dva mjeseca i u skladu s tim organizira ispite i akreditiranje. Ukoliko broj prikupljenih prijava zahtijeva ranije djelovanje, Povjerenstvo se može sastati prema vlastitom nahođenju.

6.1. Javni poziv – korak 1.

REDAH objavljuje poziv za prijavu kandidata za savjetnike u regionalnim novinama, na vlastitoj internetskoj stranici i u drugim medijima. U isto vrijeme dokumentacija za prijavu će biti dostupna na REDAH-ovoj internetskoj stranici www.redah.ba kao i na web portalu www.ric.redah.ba.

Na javnom pozivu za prijave koji objavljuje REDAH potencijalni pružatelji usluga – konzultant / specijalist prijavi prilaže njegov / njezin životopis i listu referenci na obrascima REDAH-a, kao i ovjerene fotokopije dokaza o završenom visokoškolskom stupnju obrazovanja (diploma) i osobne iskaznice.

Drugi pružatelji usluga – pravna lica prijavnici dodaju profil tvrtke i listu referenci.

Kandidati koji dostave ispunjenu prijavnicu u sjedište REDAH-a osobno ili poštom od objavljivanja javnog poziva do minimalno 5 dana do provedbe obuke, moći će prisustvovati tom krugu obuke.

U popratnom pismu kandidat navodi područje rada / stručno područje u kojem će pružati konzultantske usluge vaučer klijentima. Kandidat može navesti maksimalno tri stručna polja.

Samo potpune prijave će se smatrati važećima za daljnji proces akreditacije. Kandidati koji dostave nepotpunu prijavnicu će biti pozvani da dostave potrebne podatke i dokumentaciju. U roku od 3 dana nakon tog poziva prijavnica se odbija. Kandidate se pismenim putem obavještava o odbijanju njihove prijavnice.

Kandidat iz sjedišta REDAH-a ili iz prvih točaka susreta s vaučerima dobiva:

- Operativni priručnik za projekt savjetovanja putem sheme vaučera, i
- Kodeks ponašanja i djelovanja za savjetnike u sklopu projekta Vaučer shema.

Kandidat može povući svoju prijavu u roku od 5 radnih dana po dobivanju Priručnika i Kodeksa.

Kada kandidat potpiše Izjavu o prihvaćanju uvjeta utvrđenih u dokumentaciji Vaučer sheme, on / ona biva pozvan da pristupi ostatku procesa akreditacije.

Dokumentacija kandidata:

- ✓ **Registracijski obrazac (prijavnica)**
- ✓ **Pismo s naznačenim područjem rada / stručnim područjem u kome nudi svoje konzultantske usluge korisnicima**
- ✓ **Dokumentacija vezana za obrazovanje**
- ✓ **Životopis**
- ✓ **Reference**

Svi dokumenti moraju biti na lokalnom jeziku ili službeno prevedeni.

Prihvaćene prijavnice predstavljaju osnovu za otvaranje akreditacijskog dosjea savjetnika koji sadrži prikupljenu dokumentaciju vezanu za prijavnicu, akreditaciju i radni učinak savjetnika. Akreditacijskim dosjeom savjetnika raspolaže Povjerenstvo za akreditaciju i Odjel za vaučere REDAH-a. Odjel za vaučere REDAH-a je odgovoran za vođenje dosjea i pohranu podataka nakon što savjetnik prestane pružati svoje usluge u sklopu sheme vaučera i / ili nakon završetka vaučerskog pilot projekta.

Napomena: nakon otvaranja akreditacijskog dosjea savjetnika podnosilac prijave za akreditaciju postaje kandidat.

6.2. Odabir prijava – korak 2.

Odjel za vaučere REDAH-a pregledava prikupljene prijavnice i priloženu dokumentaciju, te analizira raširenost prijavnica po konzultantskim poljima. REDAH može u razumnom vremenskom roku (ovisno o trajanju vaučerskog pilot projekta) zasebno pozvati potencijalne savjetnike i specijaliste čija su polja djelovanja manje zastupljena u prijavama. Kandidati koji se prijave na REDAH-ov posebni poziv će se tretirati kao i kandidati prijavljeni na redoviti javni poziv REDAH-a.

Preporučuje se da se konzultanti i / ili specijalisti prijave za sljedeća područja pružanja konzultantskih usluga:

- ✓ Poslovno planiranje;
- ✓ Upravljanje MSP-ima;
- ✓ Organizacija MSP-a;
- ✓ Tehnološka podrška, ICT;
- ✓ Uvođenje novih tehnologija, projektiranje, dizajniranje;
- ✓ Organizacija proizvodnje;

- ✓ Standardizacija proizvoda;
- ✓ Marketinško planiranje i istraživanje;
- ✓ Upravljanje prodajom i nabavkom;
- ✓ Razvoj proizvoda;
- ✓ Financijska i pravna pitanja vezana za MSP;
- ✓ Konzultantske usluge vezane za računovodstvo i upravljanje financijama i troškovima.

6.3. Obuke – korak 3.

Kandidati za akreditiranje se pozivaju da sudjeluju u obuci koju organizira REDAH. Obuka se tiče tri glavne teme:

- ✚ Shema vaučera u regiji Hercegovina,
- ✚ Potrebe MSP-a za savjetovanjem (glavni problemi s kojima se MSP susreću te moguća rješenja),
- ✚ Uloge, prava i obveze akreditiranih savjetnika u sklopu projekta Vaučer shema.

Na kraju obuke testira se znanje kandidata i njihovo poznavanje sheme vaučera i procedura vezanih za tu shemu, uloge savjetnika u odnosu na klijente i primjene Kodeksa ponašanja i djelovanja za vrijeme svakodnevnog pružanja usluga. Test se sastoji od 30 pitanja na koja kandidati odgovaraju sa DA i NE. 75% točnih odgovora će se smatrati uspješno položenim testom. Pitanja definiraju REDAH i voditelji obuka s različitim temama. Prije ispitivanja rezultati testa kandidata se daju na uvid Povjerenstvu za akreditiranje.

Oni koji se naknadno prijave za akreditiranje dobiti će sav materijal s obuke i biti će testirani u skupinama ili pojedinačno u skladu sa slijedom procesa akreditacije (svaka dva mjeseca).

<i>Primjer pitanja iz testa</i>		
Pitanje / izjava	DA	NE
<i>Može li savjetnik pružiti svoje usluge klijentu drugog savjetnika ako on / ona ne posjeduje stručno znanje koje klijentove potrebe zahtijevaju?</i>		
<i>Može li savjetnik prihvatiti više zadataka koji su procijenjeni na više od 3.000,00 KM?</i>		
<i>Savjetnik je dužan poštivati povjerljivi odnos s klijentom.</i>		
<i>Savjetnik ima pravo izdati fakturu u skladu s planom savjetovanja, ali prije nego obavi sve zadatke i postigne rezultat i prije nego REDAH odobri njegovo / njezino izvješće..</i>		
<i>Može li se klijent žaliti na način ili kvalitetu usluga koje mu pruža savjetnik?</i>		
<i>Pitanja i izjave za testiranje definira REDAH u suradnji s voditeljima obuke.</i>		

Kandidat koji ne položi pismeni dio testa ne može pristupiti ispitu za akreditaciju.

6.4. Ispiti – korak 4.

Kandidati – fizička lica koji sudjeluju u obuci i uspješno polože test su pozvani da pristupe ispitu za akreditaciju.

Kandidati – pravna lica koji sudjeluju u obuci i uspješno polože test će biti akreditirani nakon ocjenjivanja profila tvrtke i referenci. Povjerenstvo ima pravo pozvati ovlaštenog zastupnika pravnog lica ukoliko bude smatralo da je potrebno dodatno pojašnjenje nekih elemenata koje je pravna osoba iznijela u svojoj aplikaciji.

Povjerenstvo tako može zatražiti od ovlaštenog zastupnika pravnog lica da pripremi obrazloženje dosadašnjeg iskustva tvrtke, da pojasni određene reference, suradnju s klijentima i slično.

Za razliku od fizičkih osoba, pravne osobe ne polažu ispit.

Poziv na ispit kandidatu se šalje najmanje 5 dana prije datuma za kada je zakazan ispit.

Ispit se sastoji iz tri dijela:

Profesionalna stručnost

Životopis, obrazovanje i reference kandidata se vrednuju prema relevantnosti obrazovanja i relevantnosti stručnog polja. Ovaj dio ocjenjivanja se obavlja u odsustvu kandidata i prije nego kandidat pristupi preostalim dvama dijelovima ispita. Ukoliko u vezi s profesionalnom stručnošću kandidata postoje neriješena i otvorena pitanja kandidat je dužan na ta pitanja odgovoriti kasnije prilikom ocjenjivanja njegove / njezine osobnosti i nastupa (sljedeći dio ispita).

1. Djelomična ocjena

Grupa		Što utječe na ocjenu	Broj bodova	Maksimalan broj bodova
CV i reference	Relevantnost obrazovanja	Viša stručna sprema Visoka stručna sprema Magisterij Doktorat Dodatno usavršavanje		10
	Relevantnost stručnog iskustva	Više od pet godina iskustva Projekti vezani za pružanje konzultantskih usluga		15
	Prosječna vrijednost			25

Ocjenjivanje osobnosti i nastupa kandidata (stručnost, reference, obrazovanje...).

Povjerenstvo za akreditiranje ocjenjuje kandidatov nastup, komunikacijske vještine, pismenost i poznavanje kulturnih / tradicionalnih vrijednosti. Ovaj dio ocjenjivanja upotpunjuje kasnije ocjenjivanje osobnih vještina i kvaliteta (u druga dva dijela ispita) i ulazi u cjelokupnu tablicu ocjenjivanja.

Ocjenjivači ovaj dio ispita ocjenjuju prema sljedećoj tabeli:

2. Djelomična ocjena

Grupa		Što utječe na ocjenu	Broj bodova	Maksimalan broj bodova
Komunikacijske vještine	Lokalne višjezične vještine	Konzultant posjeduje pisane višjezične vještine Konzultant posjeduje verbalne višjezične vještine		2

	Vještine govorenja	Razgovijetnost Jasnoća izražavanja Vokabular		6
	Strani jezik(ci)			2
	Prosječna vrijednost			10
Druge osobine	Rad u timu / Pozitivan stav	Prihvatanje timskih ciljeva Suradnja s kolegama unutar tima Preuzimanje inicijative Entuzijazam prilikom rješavanja problema		4
	Otvorenost za davanje savjeta / Dobar slušač	Konzultant je otvoren za davanje savjeta Konzultant posjeduje sposobnost postavljanja pitanja Konzultant posjeduje vještine slušanja sugovornika		3
	Tehničke, kompjuterske vještine	Rad na računalu		3
	Prosječna vrijednost			10

Prezentacija slučaja

Kandidat za lokalnog općeg konzultanta dužan je prezentirati zadani slučaj pružanja usluga u konzultantskoj grani / stručnom polju navedenom u aplikacijskom pismu i obrascu. Zadani slučaj kandidat će dobiti nakon pohađanja obuke / polaganja pismenog dijela ispita a minimalno 7 dana prije usmenog dijela ispita.

Kandidat za lokalnog konzultanta specijalistu dužan je prezentirati jedan slučaj pružanja usluga u konzultantskoj grani / stručnom polju navedenom u aplikacijskom pismu i obrascu. Taj slučaj može biti stvarni slučaj na kojem je radio kandidat ili zadani (izmišljeni) slučaj koji spada u jedno od ciljnih područja sheme vaučera.

U oba slučaj primjer mora biti razrađen na način da dokaže kandidatovu kvalificiranost i sposobnost da uspješno sudjeluje u shemi vaučera. Kandidat prezentaciju pravi u Power Pointu.

Kandidat je dužan odgovoriti na sva pitanja vezana za prezentaciju.

Povjerenstvo za akreditiranje ocjenjuje razrađeni slučaj i kandidatove osobne vještine. U skladu s tim ocjena ulazi u sveukupnu tablicu ocjenjivanja.

3. Djelomična ocjena

Grupa		Što utječe na ocjenu	Broj bodova	Maksimalan broj bodova
Prezentacija primjera	Kvaliteta prezentacije	Komunikacija i interakcija s auditorijem Kvaliteta sadržaja prezentacijskih materijala (ili pratećih materijala) Strukturiranost prezentacijskih materijala Entuzijizam prilikom prezentiranja Razumljivost i pamtljivost sadržaja prezentacije		10
	Relevantnost prezentacije u odnosu na temu	Poznavanje i vladanje temom Argumentiranje iznesenih podataka Odgovori na pitanja		15
	Relevantnost prezentacije u odnosu na potrebe vaučera	Izrađen je plan savjetovanja Primjer je na malom i srednjem poduzeću Primjena metode TRUST		15
	Prosječna vrijednost			40
Vještine savjetovanja	Izgled i nastup / Profesionalno ponašanje	Poslovno odijevanje Urednost Samopouzdanje Poslovni bonton Ekspresivnost prilikom razgovora		5
	Prezentacija i razgovor	Upravljanje diskusijom s auditorijem Komunikacija i interakcija s auditorijem		5
	Vještine podučavanja	Razgovijetnost prilikom prenošenja znanja Strukturiranost prilikom prenošenja znanja Mogućnost uvjeravanja Odgovori na pitanja Taktičnost		5
	Prosječna vrijednost			15

6.5. Ocjenjivanje – korak 5.

Svaki član ocjenjivačkog tima zasebno ocjenjuje i ispunjava sve relevantne tablice za ocjenjivanje iz "Koraka 4...". Djelomične ocjene vezane za istu temu u konačnu tablicu ocjenjivanja unose se kao prosječni zbroj prikupljenih bodova.

Svaki ocjenjivač zasebno bilježi ocjenu (i prosječnu ocjenu za istu temu) u konačnu tablicu ocjenjivanja. Konačne tablice ocjenjivanja (svakog ocjenjivača) obrađuje tajništvo (pomoć REDAH-a):

1. provjera računanja ocjenjivača,
2. izračun prosječnih ocjena za svaku temu (koje je dao svaki ocjenjivač),
3. ispunjavanje konačne tablice ocjenjivanja i izračunavanje zbroja prikupljenih bodova,
4. pohranjivanje u dosje savjetnika (ukoliko je dosje savjetnika u elektroničkom formatu, konačna se tablica ocjenjivanja skenira i pohranjuje elektronički).

Konačna tablica ocjenjivanja

Grupa		Što utječe na ocjenu	Broj bodova	Maksimalan broj bodova
CV i reference	Relevantnost obrazovanja	Viša stručna sprema Visoka stručna sprema Magisterij Doktorat Dodatno usavršavanje		10
	Relevantnost stručnog iskustva	Više od pet godina iskustva Projekti vezani za pružanje konzultantskih usluga		15
	Prosječna vrijednost			25
Prezentacija primjera	Kvaliteta prezentacije	Komunikacija i interakcija s auditorijem Kvaliteta sadržaja prezentacijskih materijala (ili pratećih materijala) Strukturiranost prezentacijskih materijala Entuzijazam prilikom prezentiranja Razumljivost i pamtljivost sadržaja prezentacije		10
	Relevantnost prezentacije u odnosu na temu	Poznavanje i vladanje temom Argumentiranje iznesenih podataka Odgovori na pitanja		15
	Relevantnost prezentacije u odnosu na potrebe vaučera	Izrađen je plan savjetovanja Primjer je na malom i srednjem poduzeću Primjena metode TRUST		15
	Prosječna vrijednost			40
Vještine savjetovanja	Izgled i nastup / Profesionalno ponašanje	Poslovno odijevanje Urednost Samopouzdanje Poslovni bonton Ekspresivnost prilikom razgovora		5
	Prezentacija i razgovor	Upravljanje diskusijom s auditorijem Komunikacija i interakcija s auditorijem		5
	Vještine podučavanja	Razgovijetnost prilikom prenošenja znanja Strukturiranost prilikom prenošenja znanja Mogućnost uvjeravanja Odgovori na pitanja Taktičnost		5
	Prosječna vrijednost			15
Komunikacijske vještine	Lokalne višejezične vještine	Konzultant posjeduje pisane višejezične vještine Konzultant posjeduje verbalne višejezične vještine		2
	Vještine govorenja	Razgovijetnost Jasnoća izražavanja Vokabular		6
	Strani jezik(ci)			2
	Prosječna vrijednost			10

Druge osobine	Rad u timu / Pozitivan stav	Prihvatanje timskih ciljeva Suradnja s kolegama unutar tima Preuzimanje inicijative Entuzijazam prilikom rješavanja problema		4
	Otvorenost za davanje savjeta / Dobar slušač	Konzultant je otvoren za davanje savjeta Konzultant posjeduje sposobnost postavljanja pitanja Konzultant posjeduje vještine slušanja sugovornika		3
	Tehničke, kompjuterske vještine	Rad na računalu		3
	Prosječna vrijednost			10

6.6. Dodjeljivanje akreditacije – korak 6.

Kandidat koji uspije prikupiti 76 bodova ili više biva nominiran za poziciju akreditiranog savjetnika u sklopu projekta Vaučer shema.

Dva dana nakon akreditacije savjetnik biva stavljen na popis akreditiranih pružatelja usluga.

7. Poništavanje akreditacije

Akreditirani savjetnik ima pravo zatražiti poništavanje akreditacije i skidanje s popisa akreditiranih pružatelja usluga. Poništavanje akreditacije na zahtjev akreditiranog savjetnika stupa na snagu odmah, a ime mu / joj se briše s popisa u roku od 2 dana.

Mostar, juli / srpanj 2009.

**PROJEKT:
VAUČER SHEMA TRENINGA I SAVJETOVANJA ZA
POSLOVNE SUBJEKTE**

PROVODI



Asocijacija za ekonomski razvitak
Асоцијација за економски развој
Regional Economic Development Association

**KODEKS PONAŠANJA I DJELOVANJA
PRUŽATELJA USLUGA UNUTAR PROJEKTA
„VAUČER SHEMA TRENINGA I SAVJETOVANJA ZA POSLOVNE
SUBJEKTE“ U REGIJI HERCEGOVINA**

PROJEKT FINANCIRA:

**AECID - AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL
DESARROLLO, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju**



SADRŽAJ

1. Uvod.....	15
2. Svrha.....	16
3. Odgovornost prema javnosti.....	17
3.1. Zakonska odgovornost.....	17
3.2. Zastupanje.....	17
4. Odgovornost prema struci.....	17
4.1. Znanje.....	17
4.2. Samodisciplina.....	17
4.3. Odgovornost za zaposlenike pružatelja usluga.....	18
4.4. Dojam.....	18
5. Odgovornost prema klijentu.....	18
5.1. Interesi klijenta.....	18
5.2. Stručnost.....	19
5.3. Sukob interesa.....	19
5.4. Povjerljivost.....	20

1. Uvod

U martu/ožujku 2008. godine Regionalna agencija za ekonomski razvoj Hercegovine – REDAH (u daljnjem tekstu: REDAH) započela je provoditi pilot projekt: Vaučer shema treninga i savjetovanja za poslovne subjekte, kojeg financira: **AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju čija delegacija ima sjedište u Uredu za tehničku suradnju Španjolske u Sarajevu. Projekt predstavlja komplementarnu inicijativu podrške konkurentnosti sektora MSP-a i unapređenju poslovnog okružja, kao i smanjenju stope nezaposlenosti otvaranjem mogućnosti za samozapošljavanje.

Cilj REDAH-a je u okviru pilot projekta Vaučer shema stvoriti skupinu akreditiranih pružatelja usluga koji će klijentima vaučera pružati visokokvalitetne usluge. Namjera je također stvoriti održivu mrežu konzultanata i specijalista predanih radu unutar Vaučer sheme i općenito pružanju podrške razvoju regije Hercegovina.

Razvoj regije Hercegovina uvelike leži na jačanju sektora MSP-a osobito u području proizvodnje. Ova se ciljna skupina nalazi u teškom položaju tim više što su aktivnosti unutar spomenutog sektora trenutno raspršene, te njime sve više dominiraju uslužne djelatnosti, nepovoljno poslovno okruženje, visoka stopa nezaposlenosti i uvoza. Svi sudionici u razvoju, osobito konzultanti i specijalisti za ovo područje, moraju preuzeti svoj dio odgovornosti za svladavanje prepreka koje stoje na putu razvoju i pomoći rastu i jačanju MSP sektora. Vaučer shema predstavlja najizravniji alat za povezivanje poslovnih djelatnosti s osobama koje posjeduju znanje i stručnost da pomognu održivi razvoj i rast MSP sektora.

2. Svrha

Svrha ovog Kodeksa je utvrditi i održavati standarde profesionalnog djelovanja i etičkog ponašanja akreditiranih pružatelja usluga unutar pilot projekta Vaučer shema. U tom smislu, Kodeks određuje način na koji će se akreditirani pružatelji usluga ponašati i prihvatiti odgovornosti u odnosu na javnost, REDAH, klijente i kolege za vrijeme profesionalnog savjetovanja.

Ovaj je kodeks primjenjiv za sve akreditirane pružatelje usluga budući da su svi kandidati prije akreditacije pročitali i prihvatili njegove odredbe.




Ovaj Kodeks valja čitati zajedno s Operativnim priručnikom za projekt savjetovanja putem Vaučer sheme i Smjernicama za proces akreditacije konzultanata unutar projekta „Vaučer shema treninga i savjetovanja za MSP“ u regiji Hercegovina.

U Kodeksu je najprije dat opći pregled ključnih pravila i vrijednosti, a zatim opće smjernice profesionalnog ponašanja. Ta se pravila, vrijednosti, principi i opće smjernice odnose na sva područja profesionalnog savjetovanja.

Savjetniku se mogu kroz žalbeni proces nametnuti sankcije ukoliko se isti ogriješi o profesionalno ponašanje ili se ponaša i djeluje štetno po interese klijenta, REDAH-a i/ili pilot projekta Vaučer shema.

Svrha ovog Kodeksa nije razriješiti sve etičke i profesionalne probleme. On je okvir unutar kojeg je moguće rješavati dileme vezane za ponašanje i djelovanje. Na savjetnicima leži odgovornost da pažljivo prosude koji se dijelovi ovog Kodeksa primjenjuju na konkretne situacije.

Kodeks ponašanja i djelovanja za pružatelje usluga unutar Vaučer sheme je strukturiran tako da propisuje način na koji se pružatelji usluga ponašaju u različitom profesionalnom okruženju. Poglavlja su usredotočena na:

-  Odgovornost prema javnosti,
-  Odgovornost prema profesiji,
-  Odgovornost prema klijentu.

3. Odgovornost prema javnosti

3.1. Zakonska odgovornost

Izjava: Obaveza je pružatelja usluga djelovati u skladu s važećim zakonskim propisima.

- I. Pružatelji usluga dužni su djelovati u skladu sa svim propisima i zakonima koji uređuju njihove profesionalne i druge poslovne aktivnosti kao i osobne poslove.
- II. Pružatelj usluga mora u svakom trenutku poznavati i pridržavati se svih relevantnih propisa i zakona.
- III. Pružatelj usluga ne smije prouzročiti da ijedna osoba ili osobe u bilo kojem trenutku prekrše važeće propise i zakone.
- IV. Pružatelj usluga ne smije ni u jednom trenutku raditi za ili djelovati u ime osobe ili osoba koji ih navode ili će ih navesti da prekrše važeće propise i zakone.

3.2. Zastupanje

Izjava: Pružatelj usluga zastupa REDAH samo kad je za to ovlašten.

- I. Pružatelj usluga koji želi govoriti u ime REDAH-a dužan je prije djelovanja pribaviti odgovarajuće ovlaštenje.

4. Odgovornost prema struci

4.1. Znanje

Izjava: Pružatelj usluga nastoji biti u toku s novim kretanjima u bilo kojem dijelu profesije u kojem je stručan.

- I. Pružatelj usluga dužan je u svakom trenutku održavati razinu svog znanja.
- II. Pružatelji usluga dužan je razvijati svoje vještine i znanja, osobito u područjima u kojima djeluju, do stupnja koji je u skladu s potrebama njihovih klijenata i koji je usporediv s uslugama koje pružaju drugi konzultanti u istom području rada.

4.2. Samodisciplina

Izjava: Pružatelj usluga uviđa prednost samodiscipline u struci.

- I. Pružatelj usluga dužan je nastojati disciplinirati se kako bi održao visoki standard profesionalnog i etičkog ponašanja.

4.3. Odgovornost za uposlenike pružatelja usluga

Izjava: Pružatelj usluga je dužan pobrinuti se da drugi konzultanti i specijalisti koji rade u ime pružatelja usluga budu poznati i djeluju u skladu s odredbama ovog Kodeksa.

- I. Pored toga što su odgovorni za vlastite savjete i djelovanje, pružatelji usluga su dužni pobrinuti se da svi konzultanti i specijalisti koji rade na konzultantskim zadacima pod vodstvom pružatelja usluga, bez obzira da li su akreditirani ili ne, razumiju i djeluju u skladu s ovim Kodeksom.

4.4. Dojam

Izjava: Pružatelj usluga dužan je ponašati se na način koji održava dobar ugled struke.

- I. Pružatelj usluga dužan je pobrinuti se da njegovo/njezino ponašanje bude u skladu s i da podržava pozitivan dojam o struci u javnosti.
- II. Pružatelj usluga dužan je pobrinuti se da njegovo/njezino ponašanje ne ugrožava njegovu/njezinu odgovornost za pilot projekt Vaučer sheme ili klijenta.
- III. Pružatelj usluga dužan je pobrinuti se da njegovo/njezino ponašanje ne bude u suprotnosti ili se ne čini u suprotnosti s njegovim/njezinim integritetom, objektivnošću i nezavisnošću.
- IV. Pružatelj usluga dužan je pobrinuti se da njegovo/njezino emocionalno i fizičko stanje bude u skladu sa zahtjevima posla kojeg izvodi za klijenta, osobito kad razvija odnosno pruža profesionalne savjete.
- V. Pružatelj usluga dužan je izbjegavati aktivnosti koje negativno utječu na kvalitetu njegovih/njezinih profesionalnih savjeta.

5. Odgovornost prema klijentu

5.1. Interesi klijenta

Izjava: Pružatelj usluga dužan je djelovati u najboljem interesu klijenta i cjelovito, objektivno i neovisno pružati profesionalne usluge.

Član ne smije poticati nerealna očekivanja klijenta.

- I. Pružatelj usluga dužan je prepoznati interese tvrtke klijenta.
- II. Pružatelj usluga dužan je osigurati da prije prihvaćanja bilo kojeg zaduženja između obje strane postoji uzajamni dogovor o ciljevima, opsegu i planu rada.
- III. Pružatelj usluga ne smije promicati usluge, provoditi rad ili davati klijentima savjete od kojih na bilo koji način ima koristi ili može imati koristi, a koji klijenta (ili javnost) dovode ili mogu dovesti u nepovoljan položaj.
- IV. Pružatelj usluga ne smije prihvatiti ili obavljati posao koji je u interesu bilo kojeg pojedinca ili skupine unutar tvrtke klijenta (npr. određeni menadžeri, uposlenici odjela) ukoliko takav posao na bilo koji način šteti ili nije u najboljem interesu cijele tvrtke.

- V. Pružatelj usluga ne smije prihvatiti ili obavljati posao koji je u interesu bilo kojeg pojedinca ili skupine izvan tvrtke klijenta (npr. dobavljači, skupine s posebnim interesima) ukoliko takav posao na bilo koji način šteti ili nije u najboljem interesu cijele tvrtke.
- VI. Pružatelj usluga je dužan uvijek pružati objektivne i neovisne savjete. Pružatelj usluga ne smije dopustiti da na njegovu objektivnost i neovisnost utječe bilo koja osoba ili skupina unutar ili izvan tvrtke klijenta.
- VII. Pružatelj usluga ne smije garantirati konkretne kvantitativne rezultate na koje ne može direktno utjecati (npr. 20% smanjenje režijskih troškova, 15% povećanje profitabilnosti, itd) premda je on/ona dužan navesti očekivani realistični učinak koji će imati provođenje njegovih/njezinih savjeta i usluga.
- VIII. Pružatelj usluga ne smije za usluge pružene u sklopu pilot projekta Vaučer shema prihvatiti "honorar za uspjeh".

5.2. Stručnost

Izjava: Pružatelj usluga prihvata samo one zadatke za čije izvršavanje posjeduje odgovarajuće znanje i vještine.

- I. Pružatelj usluga se ne smije, usprkos akreditaciji, predstaviti kvalificiranim za obavljanje zadatka, a da ne posjeduje odgovarajuće obrazovanje i praktično iskustvo u provođenju takvih zadataka.

5.3. Sukob interesa

Izjava: Pružatelj usluga ne smije istovremeno raditi za dva ili više klijenata koji su u potencijalnom sukobu interesa bez prethodnog informiranja obje strane i zaštite njihove povjerljivosti.

- I. Članovi ne smiju prihvatiti izvršavanje zadataka za konkurente klijenata ili druge organizacije čiji su interesi konkurentni interesima njihovih klijenata, bez prethodnog odobrenja svih strana.
- II. Pružatelj usluga je dužan klijenta (ili potencijalnog klijenta) upoznati sa svim svojim osobnim, profesionalnim i drugim poslovnim interesima koji mogu narušiti povjerenje klijenta u njegov/njezin integritet i objektivnost ili njegovu/njezinu sposobnost u davanje neovisnih savjeta.
- III. Pružatelj usluga je dužan, u zakonskim okvirima, slijediti upute klijenta, Operativni priručnik za Vaučer projekt treninga i savjetovanja za MSP, i ovaj Kodeks imajući na umu interese klijenta. U protivnom, članovi su dužni povući se sa zadatka.
- IV. Pružatelj usluga dužan je izvijestiti klijenta o bilo kakvim interesima koji mogu narušiti ili se može činiti da narušavaju njegovu/njezinu profesionalnu procjenu.

5.4. Povjerljivost

Izjava: Pružatelj usluga dužan je smatrati sve informacije klijenta povjerljivima.

- I. Pružatelj usluga mora sve informacije dobivene od klijenta smatrati povjerljivim ukoliko mu klijent nije drugačije naložio. Ovo se pravilo ne odnosi na informacije koje se mogu dobiti javnim upitom.
- II. Pružatelj usluga ne smije, bez dopuštenja klijenta, otkriti bilo kakve povjerljive informacije.
- III. Pružatelj usluga je dužan informacije pohranjivati na način da one budu sigurne i zaštićene. Sva elektronička dokumentacija, ispisane bilješke, nacrti ili kopije izvještaja moraju biti uništeni nakon izvršavanja zadatka.
- IV. Nakon završetka zadatka, članovi su dužni klijentima ponuditi da im vrate sve materijale koji su vezani za zadatak.
- V. Ukoliko se desi da povjerljive informacije koje je pružatelj usluga dobio od klijenta budu u bilo kojem trenutku otkrivene, pružatelj usluga je dužan odmah obavijestiti klijenta i poduzeti odgovarajuće mjere da zaštiti interes klijenta.
- VI. Pružatelj usluga treba izbjegavati davanje javnih izjava koje izravno ili neizravno mogu dovesti do otkrivanja povjerljivih informacija klijenta.