



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# АЗ, ПРЕДПРИЕМАЧЪТ (НАРЪЧНИК)

# ME, THE ENTREPRENEUR (PRACTICAL GUIDE)

# JA, PRZEDSIĘBIORCA (PODRĘCZNIK)



Project “Entrepreneurship through Efficient Management (ETEM)” 2019-2-BG01-KA205-062722

- + “Leantick” ltd. Bulgaria
- + Fundacja “Instytut europeiski” Poland
- + “Varna University of Management” Bulgaria



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# АЗ, ПРЕДПРИЕМАЧЪТ (НАРЪЧНИК)

# МЕ, THE ENTREPRENEUR (PRACTICAL GUIDE)

# JA, PRZEDSIĘBIORCA (PODRĘCZNIK)



Project “Entrepreneurship through Efficient Management (ETEM)” 2019-2-BG01-KA205-062722

-  “Leantick” ltd. Bulgaria
-  Fundacja “Instytut europeiski” Poland
-  “Varna University of Management” Bulgaria

2022

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

<u>Aз, ПРЕДПРИЕМАЧЪТ .....</u>	<u>3</u>
<u>Част 1</u>	
<u>    А. Идеята.....</u>	<u>4</u>
<u>    Аз избирам.....</u>	<u>7</u>
<u>Част II</u>	
<u>    Започвам.....</u>	<u>10</u>
<u>    Работата продължава .....</u>	<u>16</u>
<u>    Речник на предприемача.....</u>	<u>19</u>

## **TABLE OF CONTENTS**

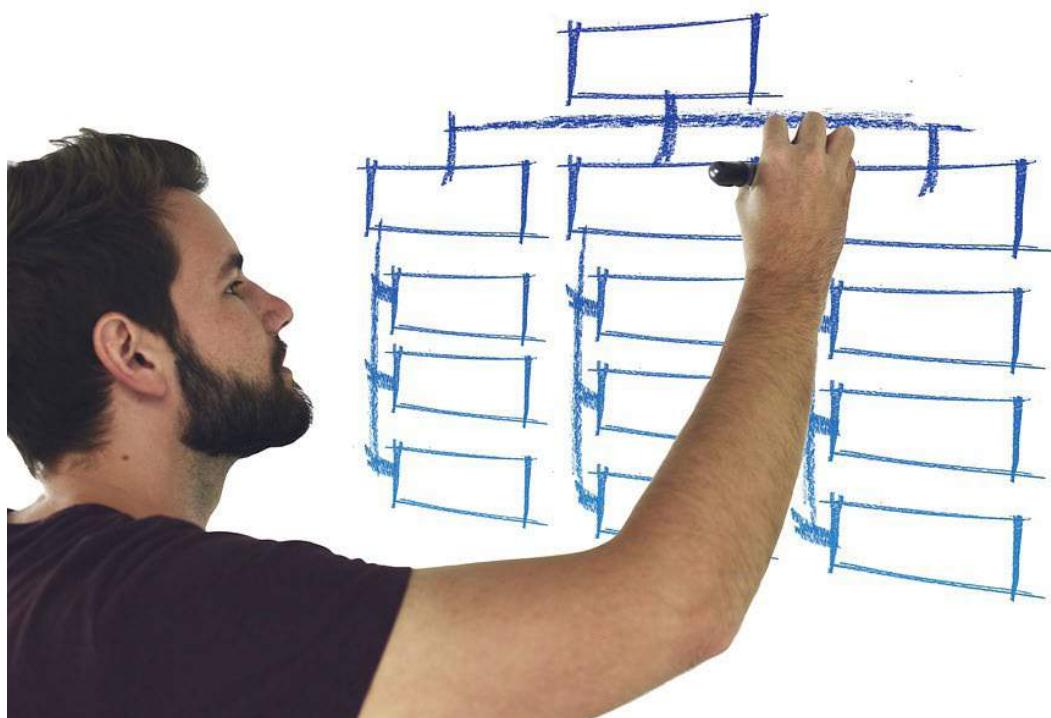
<u>ME, THE ENTREPRENEUR.....</u>	<u>23</u>
<u>Part I</u>	
<u>    A. The idea.....</u>	<u>24</u>
<u>    I chose .....</u>	<u>27</u>
<u>Part II</u>	
<u>    I'm starting.....</u>	<u>30</u>
<u>    Work continues .....</u>	<u>36</u>
<u>    A glossary of the entrepreneur .....</u>	<u>39</u>

## **SPIS TREŚCI**

<u>JA, PRZEDSIĘBIORCA.....</u>	<u>43</u>
<u>Część I</u>	
<u>    A.Pomysł.....</u>	<u>44</u>
<u>    Wybrałem.....</u>	<u>47</u>
<u>Część II</u>	
<u>    Zaczynam.....</u>	<u>50</u>
<u>    Praca trwa dalej.....</u>	<u>56</u>
<u>    Słownik przedsiębiorcy.....</u>	<u>59</u>

# 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. Мислеха, 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 събудна 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.

### **A. 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.

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

### **Бележки**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### **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 наಸърчаваха да бъда креативна и да измисля свои...

### **Как да избера?**

**Къде искаш да бъдеш и как да стигнеш до там?**

#### **a. Мисия и визия**

- i. Каква е крайната цел?
- ii. Какъв е ефектът от постигането на тази цел?

#### **6. 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?

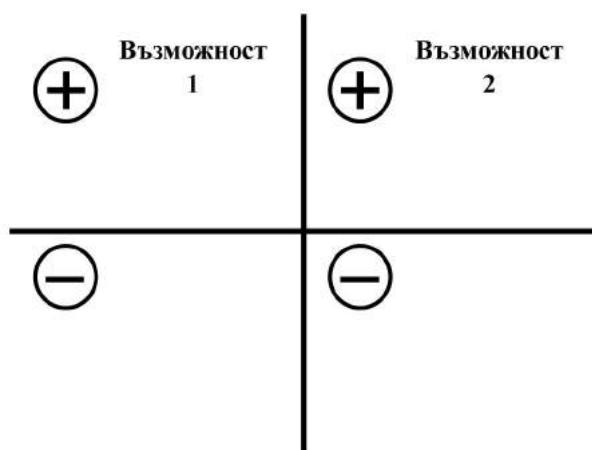
ii. Идентифицирай доказателство за изискванията на концепцията (изследване) и всички регуляторни одобрения, необходими за комерсиализиране на решението

**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



**Преброявам плюсовете и минусите, предимствата и недостатъците и...**

**Бележки**

---

---

---

---

---

---

---

---

## ?! 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: 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

**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.

- 2.** Трябва да създам Ръководство за качество, което да дефинирам конкретно:
  - a.** Обхватът на управлението на качеството
  - b.** 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 осигурия**:

### **I. Какво трябва да знам, за да го реализирам? (ЗНАЯ)**

Смяtam, че знанията, които придобих в училище и в университета, са достатъчни за начало. Основни познания по икономика, човешки ресурси, регионално развитие и ..... ще mi 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 **мотивира** да бъда проактивен?

Работя за успех

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

**3.1.** Информационна среда

**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

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

Знам какво искам да постигна

Знам как да измервам резултатите си

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

зnam какво съм;

зnam какво мога

зnam какво още ми трябва;

зnam как да го постигна;

зnam какви са възможностите за осигуряване на необходимите ресурси;

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

**Ще бъда страхотен лидер!**

**Бележки**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ЧАСТ II

### ЗАПОЧВАМ



Избирам за моя модел на работа система 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

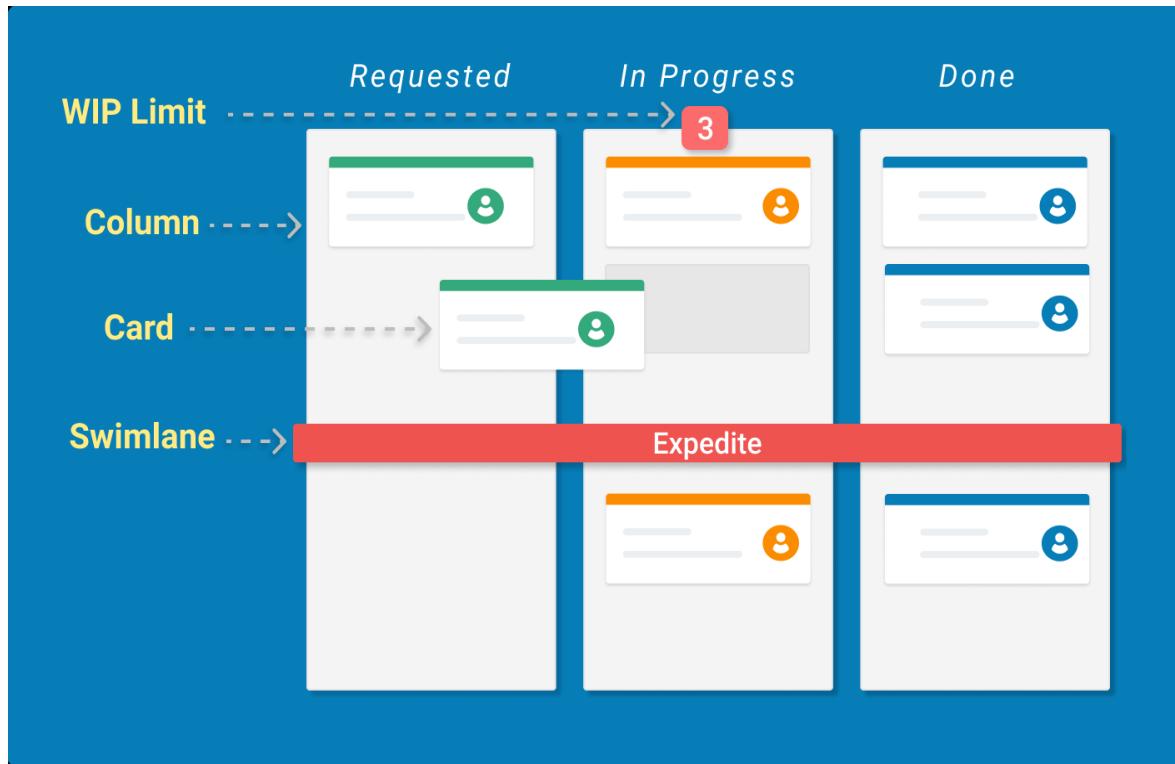
- **Моите ключови дейности**

---

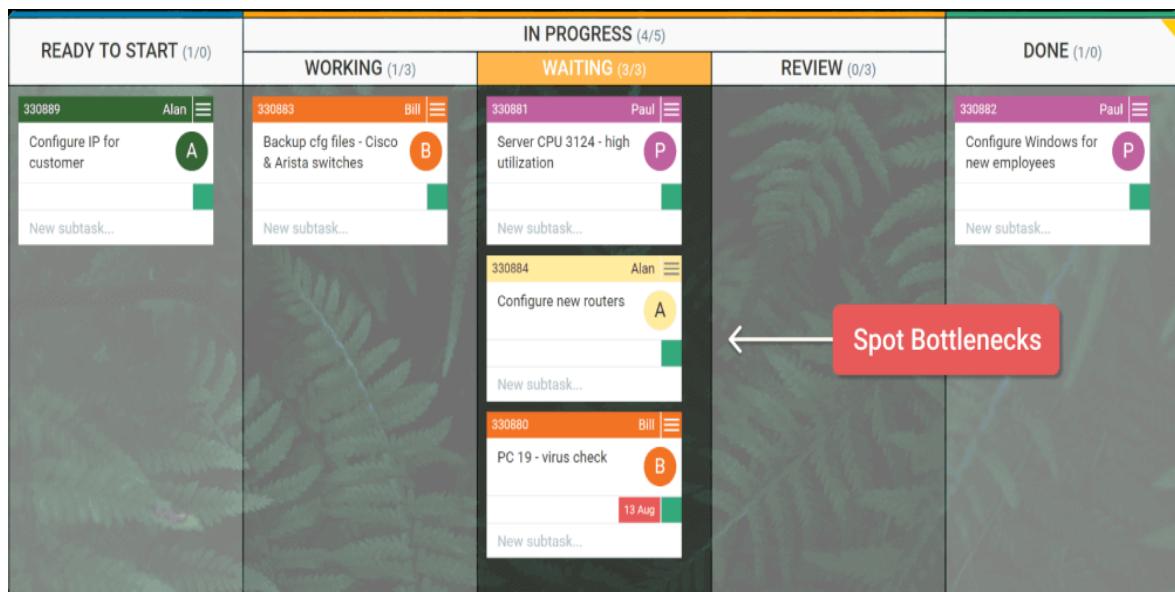
#### Избрах ги като отговорих на въпросите си:

- *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:



Системата има и по-детайлна версия, показваща процесите, които са забавени и не дават резултати в планирания срок. Идентифицирането им помага да се извърши ревизия и корекция.



## **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**

---

Направих го, защото отговорих на въпросите си:

- *Каква стойност предоставя организацията на потребителите?*
- *Какви нужди адресира 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 предпочтения.*
- *Едновременно създаване – в тези взаимоотношения организацията надгражда традиционната връзка доставчик-клиент и настърчава клиентите да поемат поактивна роля в създаването на продукта.*

## **Потребителски сегменти**

- **Моите сегменти**
- 

Вече съм сигурен, защото отговорих на въпросите си:

- *Обслужва ли организацията масов или нишов пазар?*
- *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?*

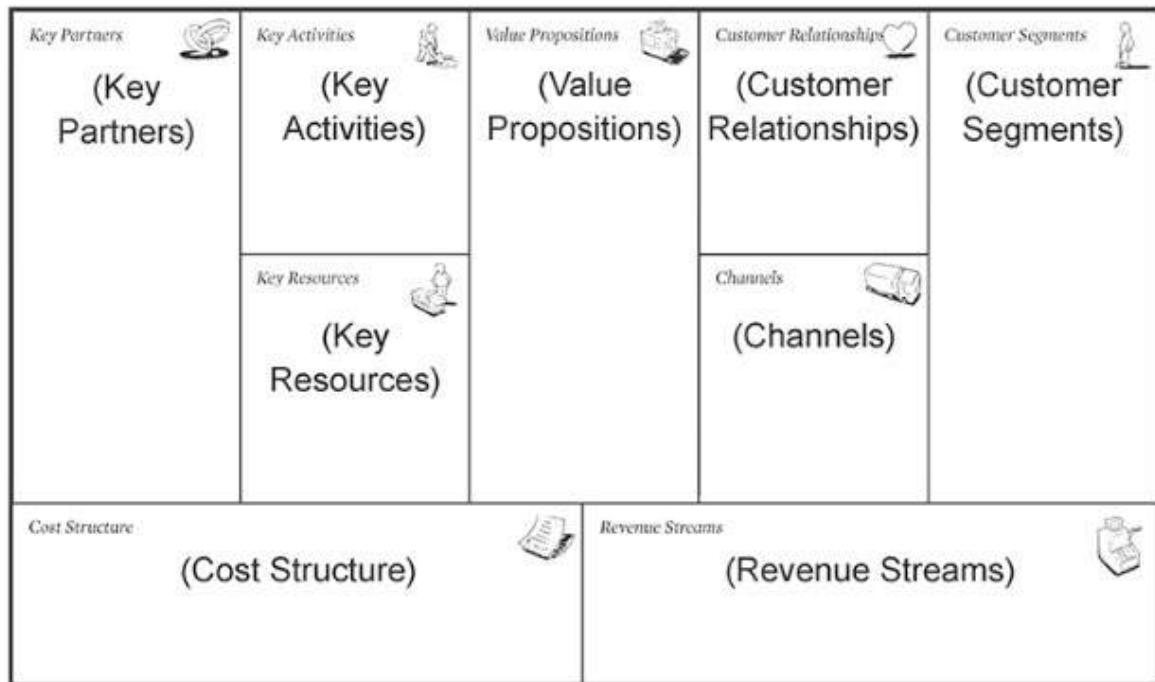
## **Приходни потоци**

- 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.



[www.businessmodelgeneration.com](http://www.businessmodelgeneration.com)

The templates here are made available on the same CC license terms as the original canvas.



## **Бележки**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

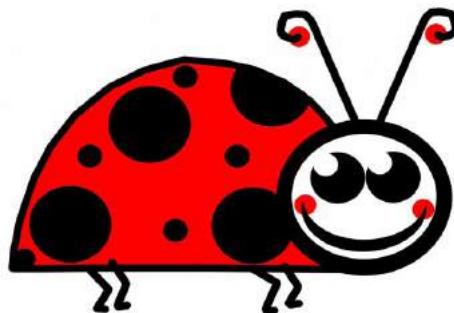


---

## РАБОТАТА ПРОДЪЛЖАВА

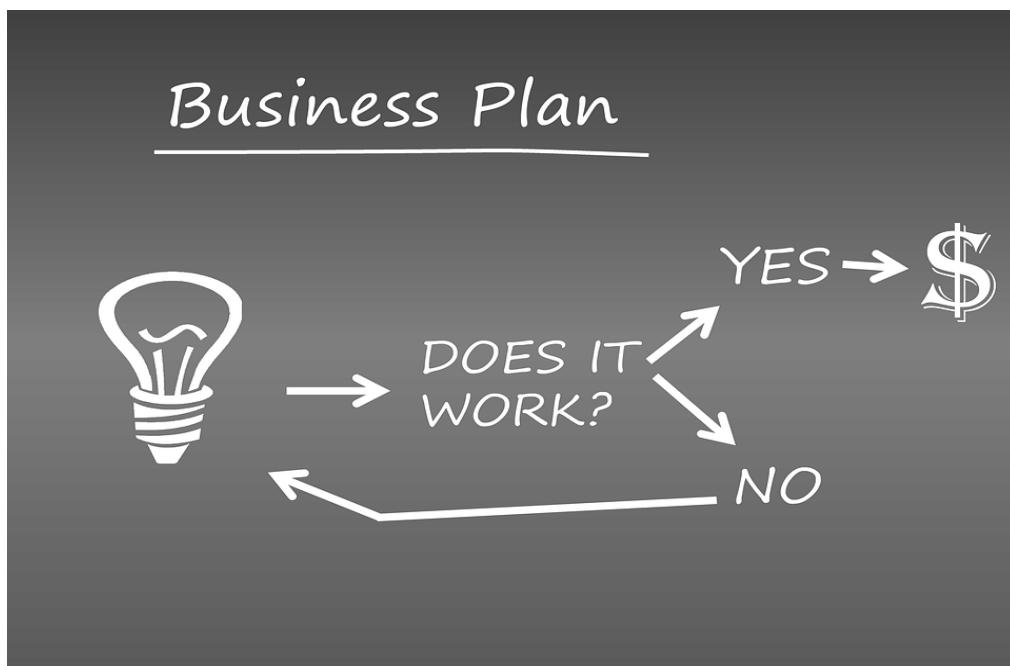
### A. Създавам рекламен продукт

На какво ще заложа в обявата?



Слоган: ТРЯБВА ДА СЪМ ГОЛЯМ В МАЛКИТЕ НЕЩА

### B. Логистика в мяя бизнес



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

### B. Моят план

1. Дефинирам проблема.

- 1.1. Изработвам изложение на проблема,
- 1.2. Преразглеждам моето изявление за цел,
- 1.3. Преразглеждам моята карта на проекта
- 1.4. Преразглеждам изискванията на клиента
- 1.5. Преразглеждам моята карта на процеса

2. Измервам текущия процес.
  - 2.1. Събирам данни за текущото представяне и проблеми.
  - 2.2. Проверявам надеждността на данните
  - 2.3. Актуализирам картата на проекта /при необходимост/
3. Анализирайте проблемите и причините
  - 3.1. Разглеждам процеса и събраните данни,
  - 3.2. Виждам данните, проучвам и потвърдавам 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**

- Получаване на финансиране
- Формиране и структуриране на екипа
- Излизане на пазара
- Проследяване на етапите и ключовите индикатори за резултат
- Финансово и устойчиво представяне

### **Инструменти:**

**Канбан дъска** – <https://kanbanize.com/kanban-resources/getting-started/what-is-kanban-board>

**Бизнес план** – образец за изготвяне на вашия бизнесплан: <https://www.strategyzer.com/canvas/business-model-canvas>

### **Бележки**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## РЕЧНИК НА ПРЕДПРИЕМАЧА

**Идеята на Проект „ETEM – Entrepreneurship Through Efficient Management“** се съотнася с предприемачество, пазар на труда, качество на управление, системи за управление на качеството и сертификация, което налага синхронизиране на разбирианията на тези понятия.

С настоящия терминологичен речник се изясняват смисъла и същността на термините в предприемачеството и свързаните с него елементи и необходимостта за установява 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 функции, като постига предварително зададени резултати и така удовлетворява определени обществени потребности, изисквания и очаквания.

**Бизнес:** Промишлена, 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 подход към пазара/клиентите, при която търговското предложение се изпраща до крайния целеви потребител – най-често директен мейлинг, поименни брошури и писма, както и други послания.

**Дружество с ограничена отговорност:** Юридическо лице с търговска дейност, което разпределя печалбата на своите собственици, но отговаря пред кредитори само до размера на уставния/учредителния капитал.

**Ефикасност:** отношение на постигнатия резултат спрямо вложените разходи

**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, подобрен 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, целяща подобряване/оптимизиране на предлаганите продукти и услуги.

**Интелектуална собственост:** творчески продукт на човешкия ум, върху кото определени по закон собственици получават права <https://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB>. 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 дизайн 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

**Одит:** Оценка на съответствието с нормите и изискванията на действащото законодателство / във финансов план – Проверка на финансата 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 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:** Общоприет 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 системата 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, отговарят на заложени 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

**Човешки капитал:** обхваща съвкупността от специфични черти и особености въпълтени 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.

**ISO** – Система за управление на качеството, която осигурява инфраструктура, процедури, процеси и ресурси, необходими на организацията, както да наблюдава, така и да подобрява своите резултати по отношение на ефикасност, обслужване на клиентите и най-добро качество на продукта. Сертифицирането по също допринася за подобряване на цялостното функциониране на организацията, решаване на текущи проблеми и разширяване на пазарните възможности.

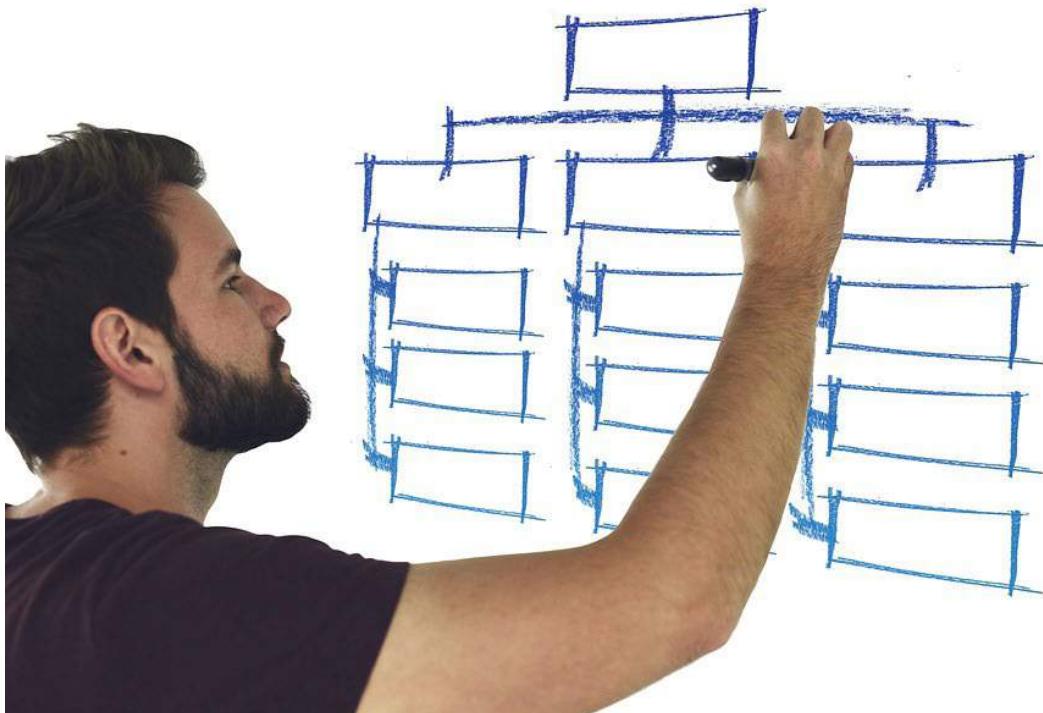
**Lean Management** – Метод за управление и организация на работния процес, целящ подобряване на резултатите (особено качеството на производствения процес и печалбите) на компанията. Lean Management оптимизира процесите чрез намаляване на времето, изразходвано за задачи без добавена стойност (ненужни операции или транспорт, чакане, свръхпроизводство и т.н.), причините за появя на лошо качество и различни усложнения. Този метод изисква управленски действия, гарантиращи най-добри условия за работа на служителите. В крайна сметка има две основни цели: Пълна удовлетвореност на клиента и успешна реализация и добра работна среда на всеки служител.

**KAIZEN** (промяна към по-добро) – японска бизнес философия за постоянно подобряване, прецизиране и оптимизиране на работния процес, както и на личната ефективност на работника/служителя. За първи път понятието е използвано в редица японски компании в периода на възстановяването на японската промишленост след Втората световна война, и е известно като част от практиката на производство, известна като Пъятят на Тойота.

**SIGMA 6** – стратегия за управление на качеството, въведена от Motorola през 1981 г. и популяризирана в средата на 1990-те години, след като американският предприемач Джек Уелч я приложил като ключова стратегия в General Electric (на която компания е генерален директор от 1981 до 2001 г.) Названието произлиза от статистическото понятие средноквадратично или стандартно отклонение, означавано с гръцката буква сигма ( $\sigma$ ). Зрелостта на производствения процес в тази концепция се описва като  $\sigma$ -рейтинг на отклоненията, или чрез процента на бездефектната продукция на изхода. Така, процесът за управление на качеството б $\sigma$  на изхода дава 99,99966 % произведени единици без дефекти, или не повече от 3,4 дефектни единици на 1 милион операции.

# ME, THE ENTREPRENEUR

## (PRACTICAL GUIDE)



I have relatively little professional experience. I work in a company that has a great manager and a great team. The working process is a pleasure for many. But the working environment of the company is not close to my understanding. I tried to contribute, to suggest improvements, to propose a new approach and changes in the current work, which I believe would be useful, but the management did not even pay attention to them. They thought that before I offered, I should gain more experience and consider how all operations are performed now.

For some time now I have been interested in one question – can I create such a company and lead such a team. This thought haunts me and does not give me peace. And since I was a child I want to be involved in the production of toys. Maybe because I missed them... The idea seemed to come from the example of my manager, who also fulfilled one of his childhood dreams.

### *My reasons for building “my own empire”:*

- I want to control my destiny, my development;
- I want to set my own priorities;
- I want to control things by myself;
- I want to depend on my own knowledge and skills and if I win, to win for myself;
- **I want....**

## PART I

**I think and make a list of my tasks.** Today I share it, and who knows, it may come true.

### A. The idea

To develop my own business in the field of toy production, but in a different model, at least different from what is understood in this area in our latitudes. Business focused on customer satisfaction that will control and manage quality and diversity of products. I believe that if my customers are satisfied, our results will be good and the company will develop successfully.

But there are many other ideas in my head... Which one should I follow?...

#### *Notes*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Idea I** → **To make toys**

This is a dream from my childhood. I was interested in disassembling and reassembling the toys around me to understand them and see if I would make them again. And when something different but nice happened, I was delighted.

**Idea II** → **To develop computer games**

I've had a phone since I was little. My parents limited me in the types of games, but encouraged me to be creative and invent my own...

**How to choose?**

**Where Do You Want to be and How to Get There? – Visioning & Back casting**

**a. Mission and Vision**

- i. What's the end goal?
- ii. What's the impact of achieving this goal?

**b. Journey Planning**

- i. Team Definition and Talent Assessment
- ii. Solution/Product (IP/Product Roadmaps)
- iii. Business Model Design & Commercialization Stages
- iv. Financials and Funding (Revenue Model/Profitability/Use of Funds)
- v. Go-to-Market & Commercialization Pathway Identification

**Where Are You Today? – Current State Assessment**

**c. Product / IP Definition**

- i. What is the product/solution/IP?

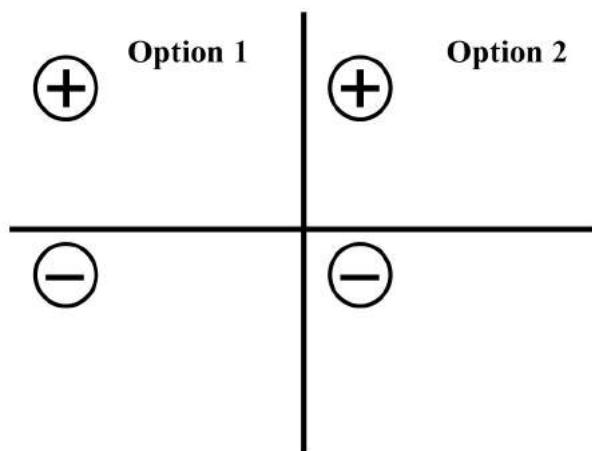
- ii. Identify proof of concept requirements (research) and any regulatory approvals needed to commercialize solution

**d. Market Opportunity Assessment**

- i. What problem will be addressed/solved or unmet need fulfilled?
- ii. How big is the market opportunity?
- iii. Commercial Alternatives: Is this a red ocean or blue ocean opportunity?
- iv. How does this solution create a sustainable point of differentiation?

**e. Positioning Assessment**

- i. Strengths
- ii. Weaknesses
- iii. Opportunities
- iv. Threats



I count the pros and cons, the advantages and disadvantages and...

*Notes*

---

---

---

---

---

---

---

## ?! I CHOSE

And it's time for the specific questions to turn the idea into a practical one:

1. Identity: What does your business do? (Summarise in a single sentence.)
2. Problem: What is the customer pain point you intend to solve?
3. Solution: How do you intend to address or solve the customer pain point?
4. Target market: Who will buy your product or service?
5. Competition: Who are your competitors, and how are they solving the problem identified in section 2?
6. Sales channels: Will you sell through brick and mortar stores, online, through a bigger distributor, or other channels?
7. Marketing activities: Such as partnering with marketing agencies, advertising in trade publications, social media, and trade shows.
8. Revenue: How will your business earn money?
9. Expenses: May include payroll, rent, insurance, and more.
10. Milestones: Briefly summarise your roadmap for the short to medium-term.
11. Team and key roles: Who are the key players in your current team, and what key roles are needed?
12. Partners and resources: Who are your suppliers? What other businesses will you need to work with to succeed?

## ??? But I still have hesitations ... Will I manage...

**I need to consider the possibilities for continuation and development.**

I need to assess my capabilities, plan my available resources and how to secure the ones I lack. **How to do it?**

**I choose to set my own working standard, guided by the following basic principles:**

- Customer focus
- Leadership
- Engagement of people
- Process approach
- Continuous improvement
- Evidence-based decision making
- Relationship management

**1.** I have to define my own criteria for the quality of the final product (Quality Objectives), to which the whole team of the company should adhere! Quality objectives do relate between the customers' requirements/expectations and our corporate measurable goals.

**2.** I need to create a Quality Manual, which to specifically define:

- a. The scope of our quality management
- b. The detailed requirements and framework of our quality standard
- c. The list of exceptions – elements to be excluded
- d. Quality procedures within the organization

- e. A visual flowchart of the critical processes
  - f. Corporate policies and objectives.
3. I need to define and set a framework for my organizational structure
- a. Personnel
  - b. Equipment
  - c. Information system
  - d. Tools and assessment
  - e. Facilities
  - f. Purchasing and Inventory
  - g. Process Controls
  - h. Documentation and Records
4. I need to identify what are the work stream processes, which turn any resources from inputs to outputs.

When I know the work stream I have to cover, I have almost detailed list of the resources I need. I may start with my more detailed assessment, so that I can define **what I can do and deliver, what I have to develop and what else I have to secure:**

### **I. What do I need to know to realize it? (KNOWLEDGE)**

I believe that the knowledge I have acquired in school and at university is sufficient for a start. Basic knowledge in economics, human resources, regional development, and ..... will help me to cope in the beginning.

But I also need to know:

- 1.1. Legislation
- 1.2. In the field of commercial activity (Commercial law)
- 1.3. In the field of health / toys / Health Act
- 1.4. In the field of work with children / toys / Child Protection Act

### **II. What do I need to be able to do to realize my idea? (CAN)**

#### **Professional skills (hard skills)**

Business skills / forecasting, planning, analysis, finances;

Working with a computer;

Working with the Internet;

Work with specialized software products;

People management.

#### **Soft skills**

Communication (verbal and non-verbal, written presentation; speaking in front of an audience; network maintenance);

Making decisions;

Diplomacy;

#### **Solving conflicts**

1. What are the qualities I need to build in myself?

Courage

Confidence

Will/Motion

Positive attitude

**2.** What can **motivate me** to be proactive?

I work for success

**3.** What are the conditions in which I can realize my idea?

**3.1.** Information environment

In order to develop a successful business, I need to analyse the situation in the area in which I intend to compete with others. I have to answer the questions:

To do a SWOT analysis and determine the possibilities

What is the sustainability of business structures in the region?

**3.2.** Local regulations

Ordinances of the local government in the field, concerning...

**3.3.** Financial environment

Ordinances of the local government for local taxes and fees

**3.4.** The market

Free niches

Free territories

Quality

Certification

**3.5.** The competition

Who are the biggest players in the region?

Business loyalty

**4.** And despite all the knowledge and skills, will I be able to run my business?

I know what I want to achieve

I know how to measure my results

**I know how** to manage the processes to stick to the goal

I know what I am

I know what I can do

I know what else I need

I know what the possibilities are to provide the necessary resources

I know that I have to constantly develop and I am ready to change!

**I will be a great leader!**

**Notes**

---

---

---

---

---

---

## PART II

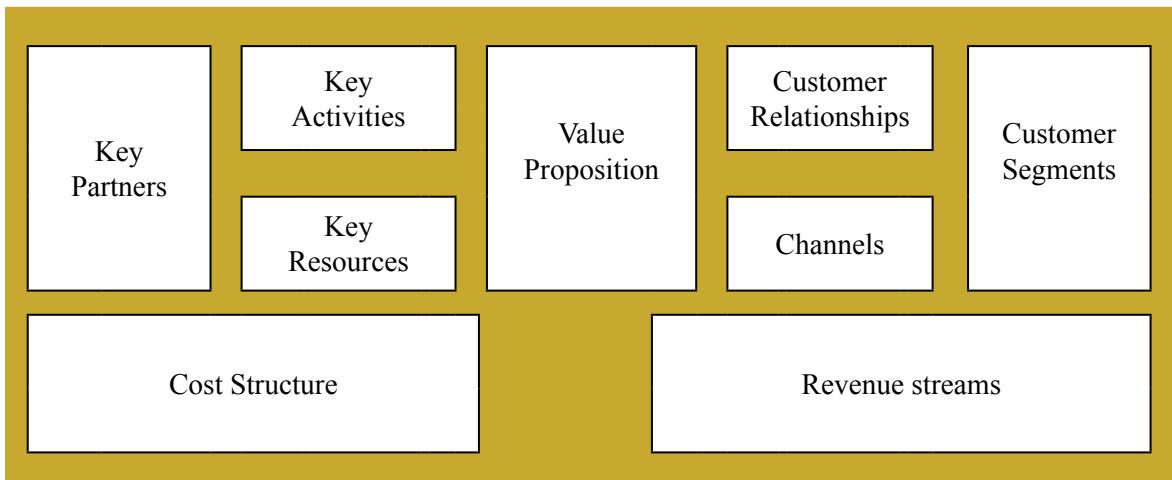
### I'M STARTING



I choose for my model of work the LEAN system



## Hypothesis / business model in canvas



### Key partners

- **My key partners:**

---

I chose them by answering my questions:

- *Who are the key partners?*
- *Who are the key suppliers?*
- *Which key partnerships allow economies of scale?*
- *Which key partnerships minimize risk and uncertainty?*

### Key activities

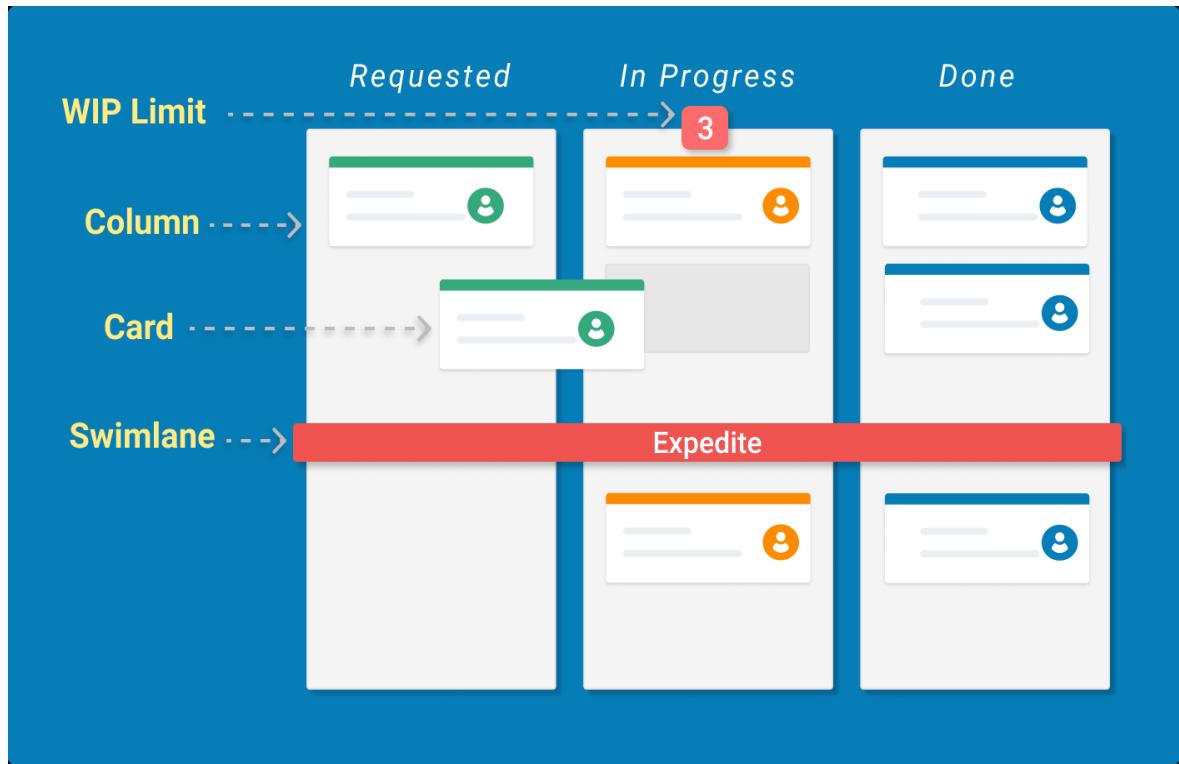
- **My key activities**

---

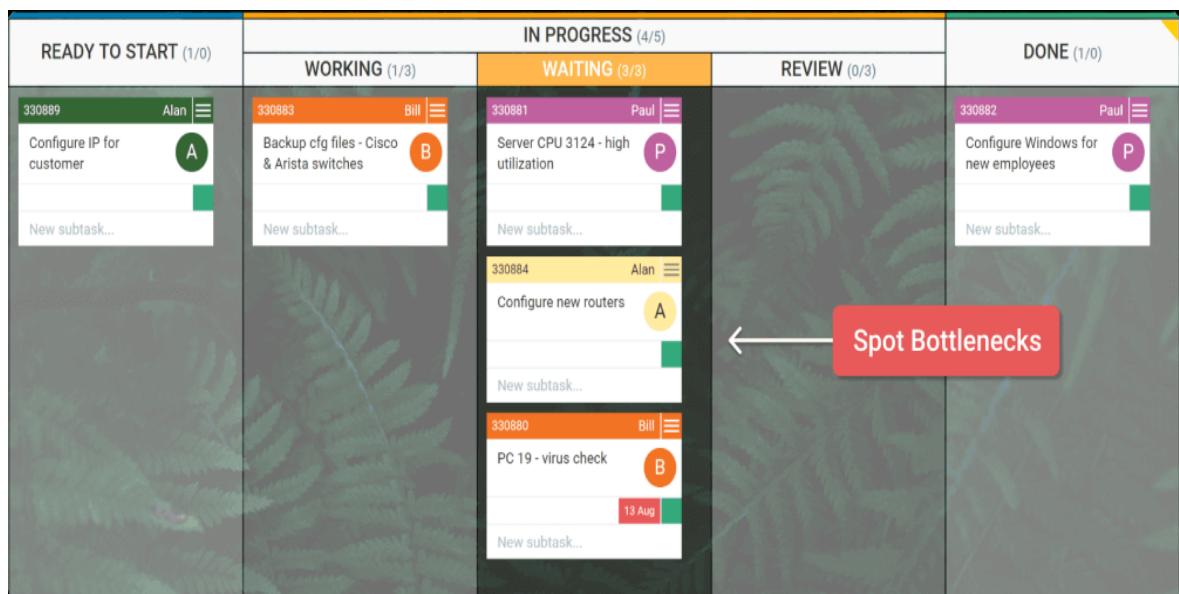
I chose them by answering my questions:

- *What key activities are carried out by the partners?*
- *What are the key activities needed to offer a unique value proposition to consumers?*
- *What are the key activities needed to build the desired distribution channels?*
- *What are the key activities needed to build the desired customer relationship?*
- *What are the key activities needed to realize the desired incomes?*

I manage my key activities in their sequence and during their progress, creating a Kanban process board:



The system also has a more detailed version, showing the processes that are delayed and that do not produce results in the planned term. Identifying them helps to conduct a revision and correction.



## **Key resources**

- **My key resources**
- 

I found them because I answered my questions:

- *What are the key resources to make a unique value proposition to consumers?*
- *What are the key resources to create the desired distribution channels, customer relationships, and revenue streams?*
- *What are the key human resources? Financial resources? Physical resources? Intangible resources?*

## **Value proposition**

- **My proposal**
- 

I did it because I answered my questions:

- *What value does the organization provide to consumers?*
- *What needs does the organization meet and what consumer problems does it solve?*
- *What products does the organization offer in the different target markets and segments?*
- *How is the organization different from the competition?*

## **Customer relations**

- **The relationship in my company**
- 

I built them because I answered my questions:

- *Special personal assistance – the needs and desires of each client of the target group are taken care of by a special representative. For example, many organizations offer services with the help of so-called. “Account manager”, whose function is to take care of especially valuable customers*
- *Personal assistance – customers communicate with a specialist from a customer service center during or after the sale. Communication can take place at the point of sale, through a call center, by email or chat channel.*
- *Self-service – customers can buy the organization’s products without its help.*
- *Automated service – customers are recognized by the organization by logging in with a password or other method, after which they receive specific assistance and service depending on their parameters and preferences.*
- *Simultaneous creation – in these relationships the organization builds on the traditional supplier-customer relationship and encourages customers to take a more active role in creating the product.*

## **Consumer segments**

- **My segments**
- 

I'm sure now because I answered my questions:

- *Does the organization serve a mass or niche market?*
- *What are the main consumer segments of the organization?*
- *What criteria are used for segmentation – geographical, demographic, psychographic, and behavioural?*

## **Cost structure**

- **My expenses and income**
- 

I am sure because I have information on the issues:

- *What and how much are the fixed costs?*
- *What and how much are the variable costs?*
- *Are there economies of scale?*
- *Are there any savings in scope?*

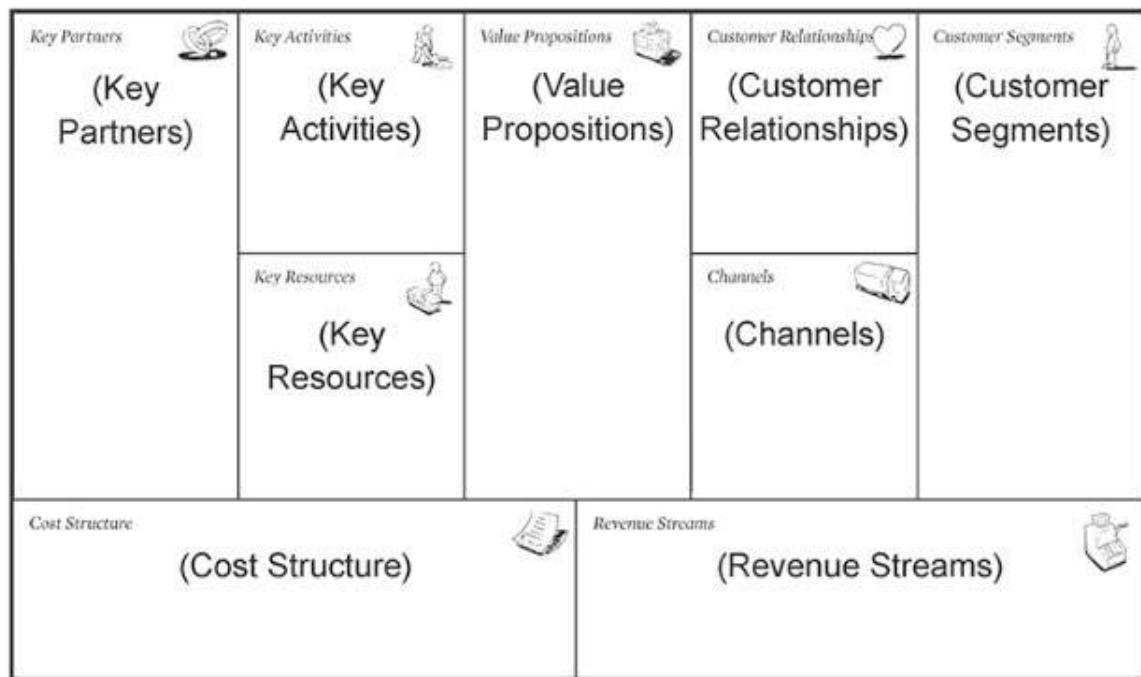
*Revenue flows*

- *What is the price of the organization's product?*
- *How is the price paid by the customers?*
- ***Do customers receive free products, services or extras that the competition does not offer?***

## **Who are my potential customers?**

- **I'm creating a network**
-

Custom development, i.e. I asked potential users, customers and partners in advance about all the elements related to the business model: product features, pricing, distribution channels and strategies for attracting customers.



[www.businessmodelgeneration.com](http://www.businessmodelgeneration.com)

The templates here are made available on the same CC license terms as the original canvas.



## Notes

---



---



---



---



---



---



---



---



---

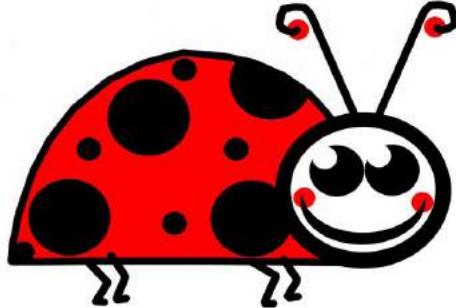


---

## WORK CONTINUES

### A. I'm creating an advertising product

What will I focus on in the advertisement?  
Logo!



**Slogan: I NEED TO BE BIG IN SMALL THINGS**

### B. Logistics in my business



I measure the result I expect. Does it meet or not meet my expectations and preliminary goals?

### C. My plan

1.1. Define the problem.

- 1.1.1. Craft my problem statement,
- 1.1.2. Revise my goal statement,
- 1.1.3. Revise my project charter,
- 1.1.4. Revise and comply with customer requirement,
- 1.1.5. Revise my process map.

- 1.2. Measure the current process.
  - 1.2.1. Collect data on current performance and issues.
  - 1.2.2. Verify that the data is reliable,
  - 1.2.3. Update the project charter as needed.
- 1.3. Analyse the cause of issues.
  - 1.3.1. Examine the process and data that was collected,
  - 1.3.2. Display the data, investigate and confirm what's causing the issues,
  - 1.3.3. Continue updating the project charter as needed.
- 1.4. Improve the process.
  - 1.4.1. Decide on solutions to fix issues
  - 1.4.2. Create process maps for those new solutions.
  - 1.4.3. Take steps to implement the new fixes
  - 1.4.4. Continue to measure improvement.
- 1.5. Control.
  - 1.5.1. Refine the new process,
  - 1.5.2. Continue the monitoring,
  - 1.5.3. Use findings elsewhere in the business, if possible.



## **Getting There – Journey continues**

- Funding Acquisition
  - Team Acquisition and Alignment
  - Go-to-Market Implementation
  - KPI and Milestone Tracking
  - Financial and Sustainability Performance

## Tools:

**Kanban board** – <https://kanbanize.com/kanban-resources/getting-started/what-is-kanban-board>

**Business plan** – template to create your plan: <https://www.strategyzer.com/canvas/business-model-canvas>

## *Notes*

## A GLOSSARY OF THE ENTREPRENEUR

The idea of the „*ETEM – Entrepreneurship Through Efficient Management*“ project relates to entrepreneurship, the labour market, quality of management, quality management systems and certification, which requires synchronisation of the understanding of these concepts.

This glossary clarifies the meaning and essence of the terms in entrepreneurship and its relevant elements as well as the necessity to establish unity in the comprehension of the connection between the entrepreneurship and the labour market, the requirements of the labour market and the challenges to the management systems in order to achieve high efficiency and quality in business.

**Administrative capacity:** Capacity is the ability of the people, organizations and society as a whole to manage successfully the organization processes of their activities. The administrative capacity is an essential component of good governance, although it does not exhaust it. The administrative capacity is the ability of an administration to perform certain, statutorily assigned functions, as to achieve pre-defined results and thus to satisfy certain public needs, requirements and expectations.

**Business:** An industrial, commercial or other economic activity carried out in order to obtain a profit. Business is usually carried out through a formal organization of people and resources called an enterprise.

A person, whose activity is focused on the business establishment and management (or businesses), is called a businessperson, a person engaged in consultancy services in the field of planning, policy development and business activities is a business consultant.

**Business valuation:** An assessment of the value of an enterprise and its assets.

**Direct marketing:** A form of market/customer approach in which the commercial proposition is sent to the final target consumer – most frequently direct mailing, named brochures and letters, and other messages.

**Limited liability company:** A commercial legal entity that distributes the profit to its owners but it is liable to creditors only up to the amount of the authorized/founding capital.

**Efficiency:** The ratio of the achieved result to the input costs.

**Effectiveness:** The degree of achievement of the objectives when comparing the actual and expected results of the activity.

**Innovation:** An innovation is a novelty or a change in a phenomenon that distinguishes it from some initial state or the application of new ideas, processes, goods, services and practices, materials, based on a (new) application of science and/or technology. “Innovation” is also a modification intended to introduce and use new types of consumer goods, new means of production, new markets and organizational forms in production. The final result of the process is the creation of a new, improved product, service, process or form of organization, penetration into or creation of a new market.

**Innovation activity:** Activity based on the creation and/or use of innovations as a result of the application of scientific and technical solutions and intellectual potential, aimed at improvement/optimization of the offered products and services.

**Intellectual property:** A creative product of the human mind over which certain owners, assigned by law, obtain rights <https://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB>. The intellectual property rights (IPR) are the protections granted to the creators of intellectual property, which include trademarks, copyright, patents, industrial design rights, and in some jurisdictions business secrets, too. Artistic works, including music and literature, as well as discoveries, inventions, words, phrases, symbols and designs may be protected as intellectual property.

**Quality:** A category which describes the characteristics of an object/product according to certain indicator values. It is one of the basic concepts, on which many political, managerial and organizational theories and practices are built.

**Corporation:** A body that has received a charter recognizing it as a separate legal entity with its own rights, privileges and obligations distinct from those of its members.

**Marketing:** The process of research, promotion, sale and distribution of a product or service.

**Network marketing:** A business where a distribution network is needed to build the business.

**Audit:** An assessment of the compliance with the norms and requirements of the legislation in force / in financial terms – The financial reporting verification of the enterprise concerning the reliability of the information contained therein;

**System audit:** The examination of the financial management and control systems of the audited entity in order to identify their strengths and weaknesses and to determine the audit activities to be implemented.

**Information technology audit:** The assessment of the computer environment, including software products and applications and management systems.

**Organizational model of the company:** A written form that introduces the principles and basic tools for diagnosis and organizational planning of the mechanisms, technologies and structures in the management systems of the companies in the industry and the related sectors.

**Entrepreneurship:** A process of starting a new object, project, enterprise or renovation of one already created. Entrepreneurship means to take actions in order to create a business structure, a business product, or **renovation of an existing one**, which has already been created. Ability and **willingness for development**, organization and management of a business venture along with all the risks in order to generate a profit.

**Entrepreneur:** A person who organizes, operates and assumes the risk of a business venture.

**Planning:** A detailed and pre-formulated method of business management.

**Labour market:** An economic area where the individuals seeking paid employment and the individuals or companies seeking labour force meet and negotiate in compliance with a set of legal norms, procedures and institutions that ensure finding a job and the conditions for the workforce realization.

**Patent:** A property right granted to an inventor in order to exclude others from the creation, use, sale offer or the invention sale for a limited period of time in exchange for the public disclosure of the invention when the patent is granted.

**Financial control systems:** All the procedures and the entire internal organization for planning, management, reporting and exercising the internal control over the financial resources movement of an organization/enterprise which contribute to the achievement of the objectives of the audited entity.

**Management systems:** Organization of all the operational procedures and the entire internal organization for the interrelationship between the work processes, responsibilities of the individual internal units, risk management, preventive measures and correction systems in the performance of the activity of an organization/enterprise.

**Partnership:** A business form where two or more individuals carry out a continuous business for profit.

**Certification:** Documentation of the assessment of the compliance with certain regulated requirements related to a product, service, process, system or person, organization.

**Standard:** A generally accepted regulation with clearly defined performance procedures, a scale of measurements, assessment methods, tolerances and assessment criteria which defines the requirements relating to the goods, services, work processes or combinations thereof.

**Trademark:** A form of legal protection for words, names, symbols, sounds or colours that distinguish the goods and services.

**Management model:** The way of arrangement and interaction of the main elements in the system and methods of management and organization aimed at using all types of resources more effectively compared to the competitors.

**Quality management:** A system /a set of rules/ for the execution of a work process or series of work processes, the precision and performance of which ensure the extent to which a set of internal characteristics of a product, service, solution, document, information, or a process result are consistent with the planned targets and meet a need or expectation of the user.

**Total quality management:** A management approach to long-term success through customers' satisfaction that involves all members of the organization participating in **the continuous improvement** of the processes, products and culture in the environment where they work.

**Human resource:** The broadest possible understanding of the human resources, places a mark of identity between them and the population of the country. In the narrower sense of the term, human resources are the people who at a point in time or for a given period have a real opportunity to participate in some kind of work activity.

The most precise definition of human resources in the narrower sense of the word is associated with the concept of economically active population.

The human resources of an organization are the people who make up the workforce of the organization.

**Human capital:** It covers the set of specific features and characteristics embodied in the employees of a company \knowledge, skills, abilities, health, motivation\, which have a certain value and are a source of future income both for the worker – the human capital owner, and for the organization, which uses this capital under certain conditions.

**ISO** – A quality management system that provides the infrastructure, procedures, processes and resources necessary for the organization to both monitor and improve its performance in terms of efficiency, customer service and best product quality. The certification also contributes to the improvement of the overall functioning of the organization, solution of current problems and expansion of the market opportunities.

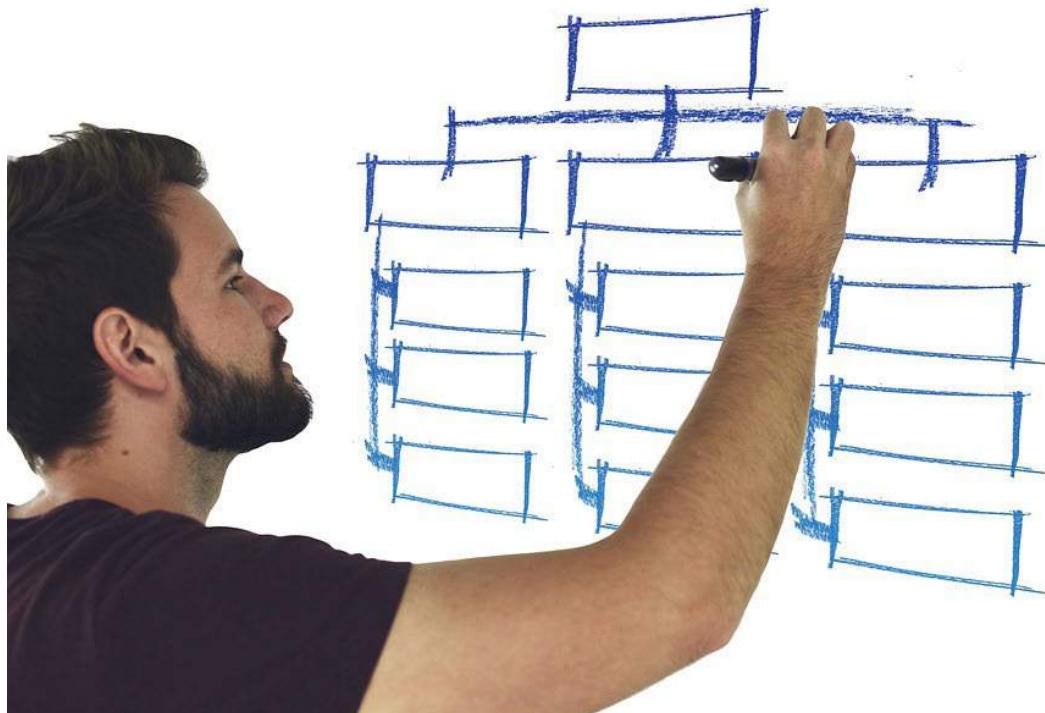
**Lean Management** – A method for the work process management and organization aimed at the improvement of the results (especially the production process quality and profits) of the company. Lean Management optimizes the processes by reducing the time spent on non-value added tasks (unnecessary operations or transportation, waiting, overproduction, etc.), the causes of poor quality and various complications. This method requires management actions to ensure the best working conditions for the employees. After all, there are two main goals: complete customer satisfaction and successful realization and a good working environment for each employee.

**KAIZEN** (a change for the better) – a Japanese business philosophy for continuous improvement, precision and optimization of the work process, as well as of the personal effectiveness of the worker/employee. The term was first used in a number of Japanese companies during the recovery period of the Japanese industry after World War II, and it is known as a part of the manufacturing practice known as the Toyota Way.

**SIGMA 6** – a quality management strategy introduced by Motorola in 1981 and popularized in the mid-1990s after Jack Welch, an American entrepreneur, implemented it as a key strategy at General Electric (of which company he was CEO from 1981 to 2001). The name comes from the statistical concept “squared or standard deviation”, marked by the Greek letter sigma ( $\sigma$ ). The maturity of the production process in this concept is described by the  $\sigma$ -rating of the deviations, or by the percentage of the defect-free production on the output side. Thus, the  $6\sigma$  quality management process on the output side yields 99.99966% defect-free units produced, or no more than 3.4 defective units per 1 million operations.

# JA, PRZEDSIĘBIORCA

## (PODREČCZNIK)



Mam niewielkie doświadczenie zawodowe. Pracuję w firmie, która ma świetnego menedżera i świetny zespół. Generalnie lubię swoją pracę, ale odnoszę wrażenie, że mógłbym wnieść do firmy o wiele więcej. Próbowałem wdrożyć ulepszenia, zaproponować nowe podejście i zmiany w obecnej pracy, które moim zdaniem byłyby przydatne, ale kierownictwo nawet nie zwróciło na nie uwagi. Powiedzieli, że powiniensem zdobyć więcej doświadczenia i lepiej zrozumieć funkcjonowanie przedsiębiorstwa.

Od jakiegoś czasu nurtuje mnie jedno – czy mogę stworzyć taką firmę i poprowadzić taki zespół. Ta myśl mnie prześladuje i nie daje mi spokoju. Od dziecka chciałem się zająć produkcją zabawek. Może dlatego, że za nimi tęskniłem... Pomysł wydawał się pochodzić z przykładu mojego menedżera, który również spełnił jedno ze swoich dziecięcych marzeń.

### **Moje powody zbudowania „własnego imperium“:**

- Chcę kontrolować moje przeznaczenie, mój rozwój;
- Chcę ustalić własne priorytety;
- Chcę kontrolować rzeczy sam;
- Chcę polegać na własnej wiedzy i umiejętnościach, a jeśli wygram, wygrać dla siebie;
- **Chcę...**

CZEŚĆ I

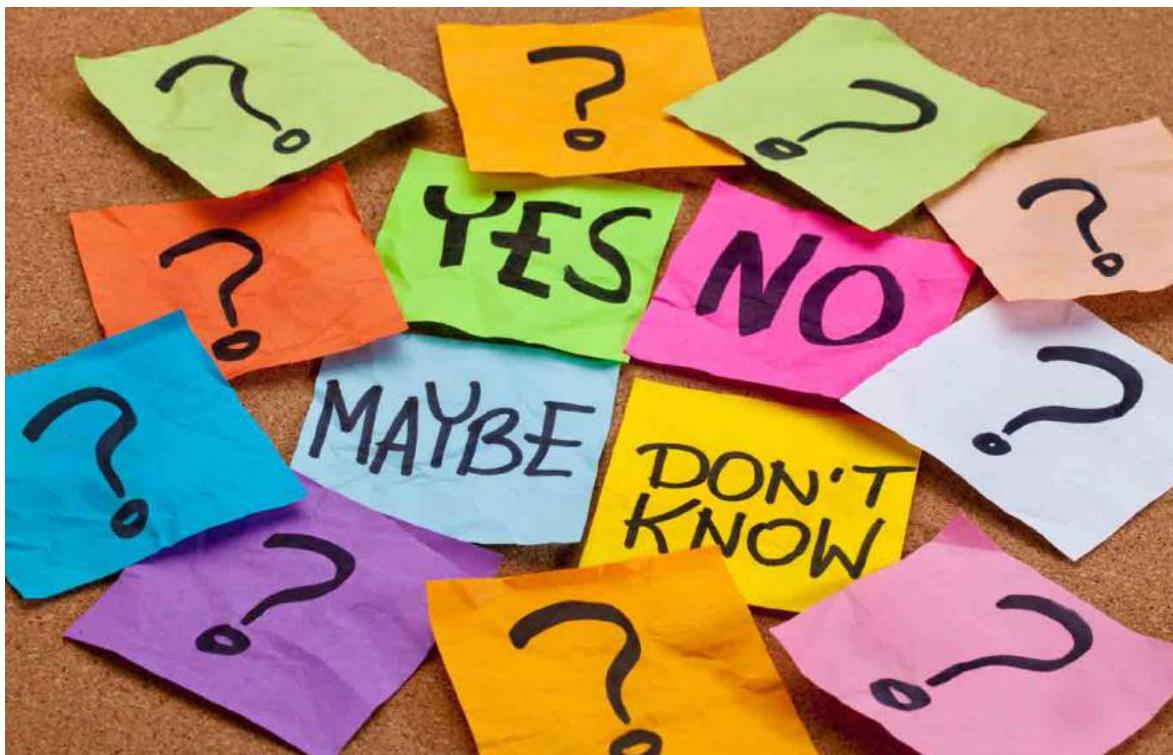
**Myślę i robię listę moich zadań.** Dziś dziele się tym i kto wie, może się to spełni.

A. Pomysł

Rozwijać własny biznes w dziedzinie produkcji zabawek, ale w innym modelu, przy najmniej innym niż to, co jest rozumiane w tym obszarze w naszych szerokościach geograficznych. Biznes skoncentrowany na zadowoleniu klienta, który będzie kontrolował i zarządzał jakością i różnorodnością produktów. Wierzę, że jeśli moi klienci będą zadowoleni, nasze wyniki będą dobre, a firma będzie się rozwijać z powodzeniem.

Ale w mojej głowie jest wiele innych pomysłów... Którego z nich powiniem przestrzegać?...

Noteski



### Pomysł I → Produkcja zabawek

To marzenie z dzieciństwa. Zawsze lubiłem demontować i ponownie składać zabawki, aby je zrozumieć i sprawdzić jak one działają i jak są zbudowane. A kiedy udało mi się stworzyć z nich coś innego, byłem zachwycony.

### Pomysł II → Tworzenie gier komputerowych

Mam telefon odkąd poszedłem do szkoły. Moi rodzice ograniczali mnie w rodzajach gier, ale zachęcali mnie do kreatywności i wymyślania własnych...

#### Jak wybrać?

**Dokąd chcesz dojść i jak się tam dostać? – Wizja i rzutowanie wstecz**

**a. Misja i wizja**

- i. Jaki jest cel końcowy?
- ii. Jaki jest wpływ na osiągnięcie tego celu?

**b. Planowanie drogi**

- i. Definicja zespołu i ocena talentów
- ii. Rozwiążanie/produkt (IP/Mapy drogowe produktu)
- iii. Etapy projektowania i komercjalizacji modelu biznesowego
- iv. Finanse i finansowanie (model przychodów/rentowność/wykorzystanie funduszy)
- v. Identyfikacja ścieżki wejścia na rynek i komercjalizacji

**Gdzie jesteś dzisiaj? – Ocena stanu obecnego**

**c. Definicja produktu / IP**

- i. Co to jest produkt/rozwiążanie/IP?

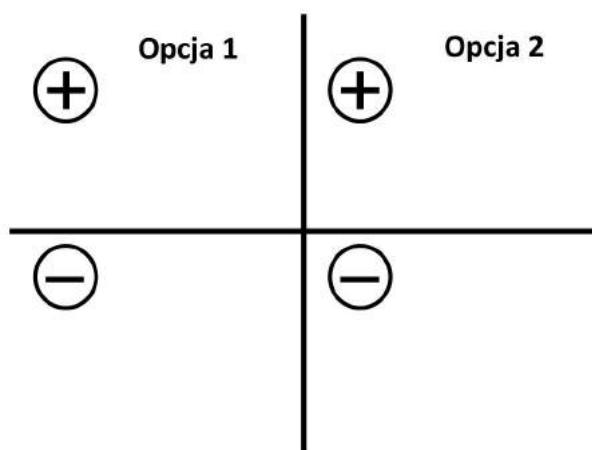
ii. Identyfikacja wymagań dotyczących weryfikacji koncepcji (badania) i wszelkich zezwoleń regulacyjnych potrzebnych do komercjalizacji rozwiązania

**d. Ocena możliwości rynkowych**

- i. Jaki problem zostanie rozwiązany lub jaka potrzeba zostanie zaspokojona?
- ii. Jak duża jest szansa rynkowa?
- iii. Alternatywy komercyjne: Czy jest to okazja dla czerwonego oceanu czy błękitnego oceanu?
- iv. W jaki sposób to rozwiązanie tworzy nową jakość?

**e. Ocena pozycjonowania**

- i. Mocnych strony
- ii. Słabe strony
- iii. Szanse
- iv. Zagrożenia



Liczę plusy i minusy, zalety i wady i...

*Noteski*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## ?! WYBRAŁEM

I nadszedł czas, aby konkretne pytania zmieniły pomysł w praktyczne zastosowanie:

1. Tożsamość: Czym zajmuje się Twoja firma? (Podsumuj w jednym zdaniu.)
2. Problem: Jaki jest problem klienta, który zamierzasz rozwiązać?
3. Rozwiązanie: Jak zamierzasz rozwiązać lub rozwiązać problem klienta?
4. Rynek docelowy: Kto kupi Twój produkt lub usługę?
5. Konkurencja: Kim są Twoi konkurenci i jak rozwiązuje problem zidentyfikowany w sekcji 2?
6. Kanały sprzedaży: Czy będziesz sprzedawać za pośrednictwem sklepów stacjonarnych, online, za pośrednictwem większego dystrybutora lub innych kanałów?
7. Działania marketingowe: takie jak współpraca z agencjami marketingowymi, reklama w publikacjach branżowych, mediach społecznościowych i targach.
8. Przychody: W jaki sposób Twoja firma będzie zarabiać pieniądze?
9. Wydatki: Mogą obejmować płace, czynsz, ubezpieczenie i inne.
10. Kamienie milowe: Krótko podsumuj swoją mapę drogową na okres krótko– i średnioterminowy.
11. Zespół i kluczowe role: Kim są kluczowi gracze w twoim obecnym zespole i jakie kluczowe role są potrzebne?
12. Partnerzy i zasoby: Kim są Twoi dostawcy? Z jakimi innymi firmami będziesz musiał współpracować, aby odnieść sukces?

## ??? Ale nadal mam wahania... Czy dam radę...

**Muszę rozważyć możliwości kontynuacji i rozwoju.**

Muszę ocenić swoje możliwości, zaplanować dostępne zasoby i jak zabezpieczyć te, których mi brakuje. **Jak to zrobić?**

**Decyduję się na ustanowienie własnego standardu pracy, kierując się następującymi podstawowymi zasadami:**

- Koncentracja na kliencie
- Przywództwo
- Zaangażowanie ludzi
- Podejście procesowe
- Ciągłe doskonalenie
- Podejmowanie decyzji w oparciu o dowody
- Zarządzanie relacjami

**1.** Muszę określić własne kryteria jakości produktu końcowego (Quality Goals), do których powinien się stosować cały zespół firmy! Cele jakościowe są powiązane z wymaganiami/oczekiwaniemi klientów a naszymi mierzalnymi celami korporacyjnymi.

**2.** Muszę stworzyć Podręcznik Jakości, który konkretnie określi:

- a. Zakres naszego zarządzania jakością
- b. Szczegółowe wymagania i ramy naszego standardu jakości
- c. Lista wyjątków – elementy do wykluczenia

- d. Procedury jakości w organizacji
    - e. Wizualny schemat blokowy procesów krytycznych
    - f. Polityka i cele korporacyjne.
- 3. Muszę zdefiniować i ustalić ramy dla mojej struktury organizacyjnej
  - a. Personel
  - b. Sprzęt
  - c. System informacyjny
  - d. Narzędzia i ocena
  - e. Udogodnienia
  - f. Zakupy i zapasy
  - g. Zarządzanie procesami
  - h. Dokumentacja i zapisy

#### 4. Muszę określić, jakie będzie mapowanie strumienia wartości.

Gdy zbuduję mapowanie strumienia wartości, będę znał szczegółową listę zasobów, których potrzebuję. Mogę zacząć od bardziej szczegółowej oceny, aby móc określić, co mogę zrobić i dostarczyć, co muszę rozwinąć i zabezpieczyć:

#### I. Co muszę wiedzieć, aby to zrealizować? (WIEDZA)

Uważam, że wiedza, którą zdobyłem w szkole i na studiach, jest wystarczająca na początek. Podstawowa wiedza z zakresu ekonomii, zasobów ludzkich, rozwoju regionalnego i ..... pomoże mi poradzić sobie na początku.

#### Ale muszę też orientować się w obszarze:

- 1.1. Prawodawstwa
- 1.2. W zakresie działalności gospodarczej (Prawo handlowe)
- 1.3. W dziedzinie zdrowia / zabawek / ustawy o zdrowiu
- 1.4. W zakresie pracy z dziećmi / zabawki / Ustawa o ochronie dzieci

#### II. Co muszę zrobić, aby móc zrealizować swój pomysł? (CAN)

##### Umiejętności zawodowe (twarde umiejętności)

Umiejętności biznesowe (prognozowanie, planowanie, analiza, finanse);

Praca z komputerem;

Praca z Internetem;

Praca ze specjalistycznym oprogramowaniem;

Zarządzanie ludźmi.

##### Umiejętności miękkie

Komunikacja (prezentacja werbalna i niewerbalna, pisemna; przemawianie przed publicznością; utrzymanie sieci);

Podejmowanie decyzji;

Diplomacja;

##### Rozwiązywanie konfliktów

- 1. Jakie są cechy, które muszę w sobie zbudować?

Odwaga

Pewność siebie  
Wola/Ruch  
Pozytywne nastawienie

**2.** Co może mnie **zmotywować** do proaktywności?

Pracuję na swój sukces

**3.** W jakich warunkach mogę zrealizować swój pomysł?

**3.1.** Środowisko informacyjne

Aby rozwijać udany biznes, muszę przeanalizować sytuację w obszarze, w którym zamierzam konkurować z innymi. Muszę odpowiedzieć na pytania:

Aby wykonać analizę SWOT i określić możliwości

Jaki jest zrównoważony charakter struktur biznesowych w regionie?

**3.2.** Przepisy lokalne

Rozporządzenia samorządu terytorialnego w zakresie, dotyczące...

**3.3.** Otoczenie finansowe

Rozporządzenia samorządu terytorialnego w sprawie podatków i opłat lokalnych

**3.4.** Rynek

Darmowe nisze

Wolne terytoria

Jakość

Certyfikacja

**3.5.** Konkurencja

Kim są najwiękscy gracze w regionie?

Lojalność biznesowa

**4.** I czy pomimo całej wiedzy i umiejętności będę w stanie prowadzić swój biznes?

Wiem, co chcę osiągnąć

Wiem, jak mierzyć swoje wyniki

Wiem, jak zarządzać procesami, aby trzymać się celu

Wiem, co mogę zrobić

Wiem, kim jestem

Wiem, czego jeszcze potrzebuję

Wiem, jakie są możliwości zapewnienia niezbędnych zasobów

Wiem, że muszę się ciągle rozwijać i jestem gotowa na zmiany!

**Będę świetnym liderem!**

*Noteski*

---

---

---

---

## CZEŚĆ II

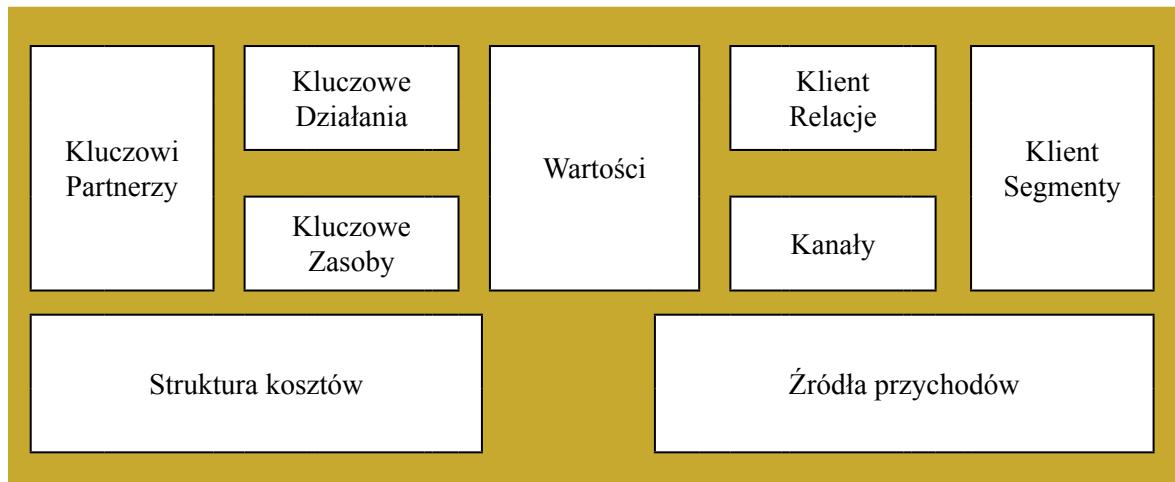
### ZACZYNAM



Do mojego modelu pracy wybieram system LEAN



## Hipoteza / model biznesowy na wykresie



### Kluczowi partnerzy

- Moi kluczowi partnerzy:

---

Wybrałem ich, odpowiadając na moje pytania:

- Kim są kluczowi partnerzy?
- Kim są kluczowi dostawcy?
- Które kluczowe partnerstwa pozwalają na uzyskanie korzyści skali?
- Które kluczowe partnerstwa minimalizują ryzyko i niepewność?

### Kluczowe działania

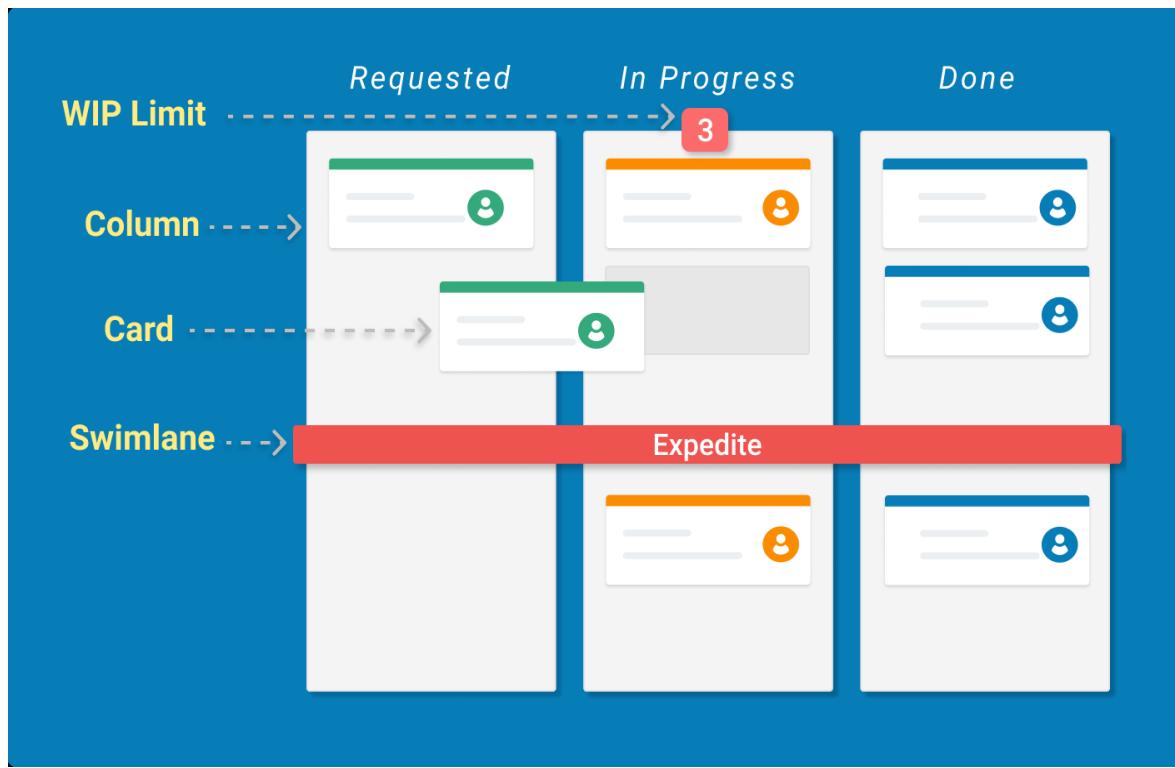
- Moje kluczowe działania

---

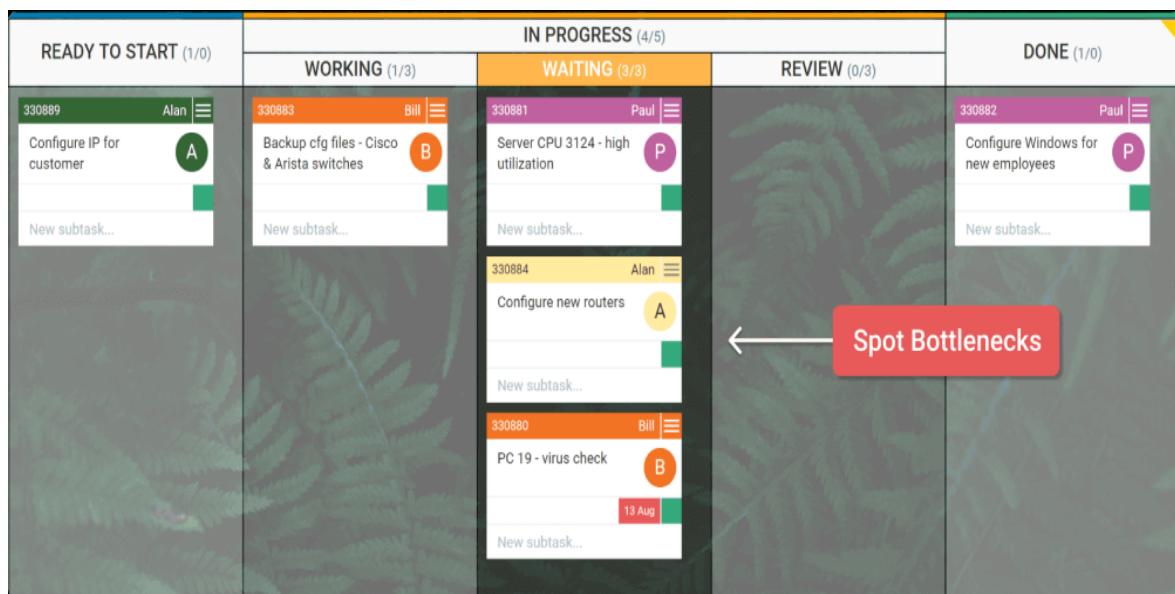
Wybrałem je, odpowiadając na pytania:

- Jakie kluczowe działania są realizowane przez partnerów?
- Jakie są kluczowe działania potrzebne, aby zaoferować konsumentom unikalne rozwiązania?
  - Jakie są kluczowe działania potrzebne do zbudowania pożądanych kanałów dystrybucji?
  - Jakie są kluczowe działania potrzebne do zbudowania pożądanej relacji z klientem?
  - Jakie są kluczowe działania potrzebne do osiągnięcia pożądanych dochodów?

Zarządzam moimi kluczowymi działaniami w ich kolejności i podczas ich postępu, tworząc tablicę procesów Kanban:



System ma również bardziej szczegółową wersję, pokazującą procesy, które są opóźnione i które nie przynoszą rezultatów w planowanym okresie. Identyfikacja ich pomaga przeprowadzić rewizję i korektę.



## **Kluczowe zasoby**

- **Moje kluczowe zasoby**

---

Zidentyfikowałem je, ponieważ odpowidałem na następujące pytania:

- *Jakie są kluczowe zasoby, aby stworzyć unikalną propozycję wartości dla konsumen-tów?*
  - *Jakie są kluczowe zasoby do tworzenia pożądanych kanałów dystrybucji, relacji z klientami i strumieni przychodów?*
  - *Jakie są kluczowe zasoby ludzkie? Środki finansowe? Zasoby fizyczne? Zasoby nie-materialne?*

## **Wartości**

- **Moja sugestia**

---

Zidentyfikowałem je, ponieważ odpowidałem na następujące pytania:

- *Jaką wartość organizacja zapewnia konsumentom?*
- *Jakie potrzeby zaspokaja organizacja i jakie problemy konsumenckie rozwiązuje?*
- *Jakie produkty oferuje organizacja na różnych rynkach docelowych i segmentach?*
- *Czym organizacja różni się od konkurencji?*

## **Relacje z klientami**

- **Relacja w mojej firmie**

---

Zidentyfikowałem je, ponieważ odpowidałem na następujące pytania:

- *Specjalne wsparcie klienta – potrzebami i pragnieniami każdego klienta grupy doce-lowej zajmuje się oddelegowany przedstawiciel. Na przykład wiele organizacji oferuje usługi za pomocą tak zwanych „managerów klientów kluczowych”, którego funkcją jest dbanie o szczególnie wartościowych klientów?*
- *Osobiste wsparcie – klienci komunikują się ze specjalistą z centrum obsługi klienta w trakcie lub po sprzedaży. Komunikacja może odbywać się w punkcie sprzedaży, za pośredni-ctwem call center, e-maila lub czatu.*
- *Samoobsługa – klienci mogą kupować produkty samodzielnie.*
- *Zautomatyzowana obsługa – klienci są rozpoznawani przez organizację po zalogo-waniu się za pomocą hasła lub innej metody, po czym otrzymują określoną pomoc i obsługę w zależności od ich parametrów i preferencji.*
- *Symultaniczne tworzenie – w tych relacjach organizacja opiera się na tradycyjnej relacji dostawca-klient i zachęca klientów do odgrywania bardziej aktywnej roli w tworzeniu produktu.*

## **Segmenty konsumenckie**

- **Moje segmenty**
- 

Jestem teraz pewien, ponieważ odpowiedziałem na następujące pytania:

- *Czy organizacja obsługuje rynek masowy czy niszowy?*
- *Jakie są główne segmenty konsumenckie organizacji?*
- *Jakie kryteria są stosowane do segmentacji – geograficzne, demograficzne, psychograficzne i behawioralne?*

## **Struktura kosztów**

- **Moje wydatki i dochody**
- 

Jestem pewien, ponieważ mam informacje dotyczące następujących kwestii:

- *Jakie i ile wynoszą koszty stałe?*
- *Jakie i ile wynoszą koszty zmienne?*
- *Czy istnieją korzyści skali?*
- *Czy są jakieś oszczędności i w jakim zakresie?*

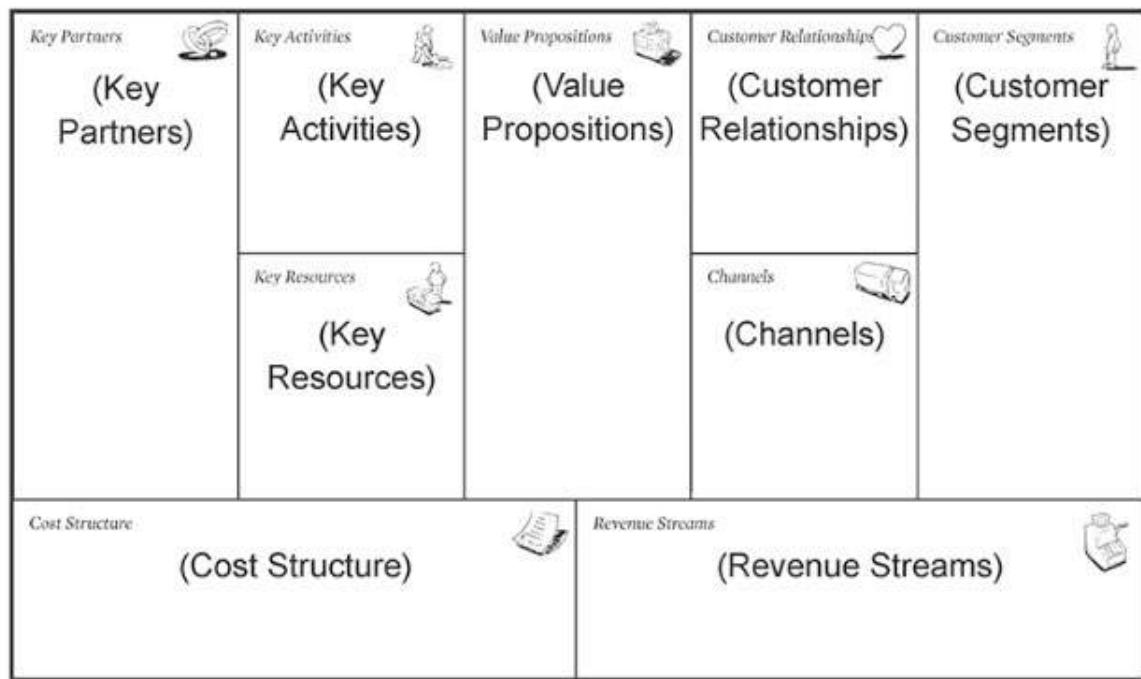
## **Przepływy dochodów**

- *Jaka jest cena produktu?*
- *Jaka jest cena dla ostatecznego klienta?*
- *Czy klienci otrzymują bezpłatne produkty, usługi lub dodatki, których konkurencja nie oferuje?*

## **Kim są moi potencjalni klienci?**

- **Tworzę sieć**
-

Custom development, czyli z wyprzedzeniem zapytałem potencjalnych użytkowników, klientów i partnerów o wszystkie elementy związane z modelem biznesowym: cechy produktu, ceny, kanały dystrybucji i strategie pozyskiwania klientów.



[www.businessmodelgeneration.com](http://www.businessmodelgeneration.com)

The templates here are made available on the same CC license terms as the original canvas.



## Noteski

---



---



---



---



---



---



---



---



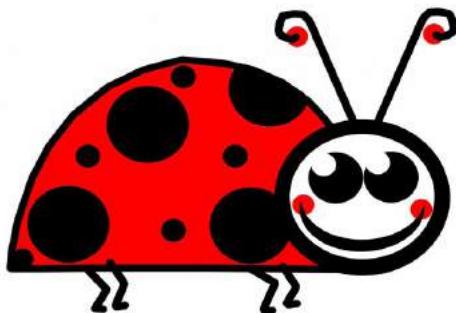
---



---

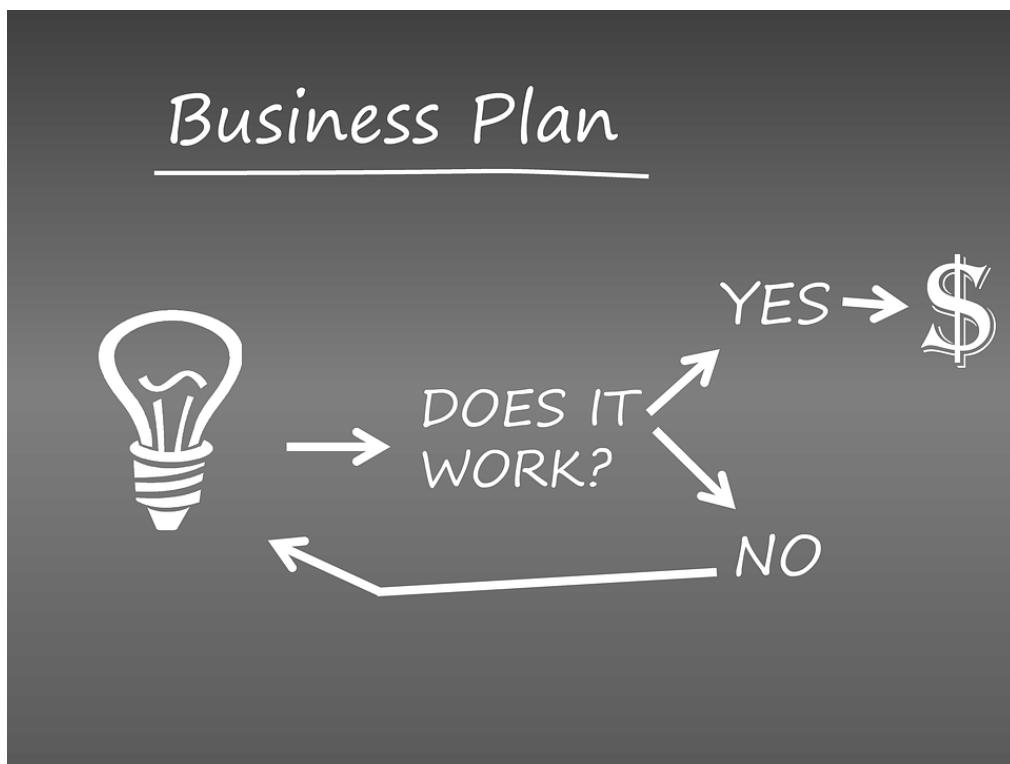
## PRACA TRWA DALEJ

A. Tworzę produkt reklamowy  
Na co postawię w reklamie  
Logo!



**Slogan: MUSZĘ BYĆ DUŻY W MAŁYCH RZECZACH**

B. Logistyka w mojej firmie



Mierzę wymiar spodziewanego wyniku. Czy spełnia czy nie spełnia moich oczekiwania i wstępnych celów?

### C. Mój plan

- 1.1. Zdefiniuj problem.
  - 1.1.1. Opracowanie zagadnienia,
  - 1.1.2. Zrewiduj cel,

- 1.1.3. Zrewiduj kartę projektu,
  - 1.1.4. Zrewiduj wymagania klienta,
  - 1.1.5. Popraw mapę procesów.
- 1.2. Zmierz bieżący proces.
    - 1.2.1. Zbieraj dane na temat bieżącej wydajności i problemów,
    - 1.2.2. Sprawdzić, czy dane są wiarygodne,
    - 1.2.3. W razie potrzeby zaktualizuj kartę projektu.
  - 1.3. Przeanalizuj przyczynę problemów.
    - 1.3.1. Zbadaj proces i dane, które zostały zebrane,
    - 1.3.2. Przedstaw dane, zbadaj i sprawdź, co jest przyczyną problemów,
    - 1.3.3. W razie potrzeby kontynuuj aktualizację karty projektu.
  - 1.4. Usprawnij proces.
    - 1.4.1. Zdecyduj się na rozwiązania problemów,
    - 1.4.2. Utwórz mapy procesów dla tych nowych rozwiązań,
    - 1.4.3. Podejmij kroki w celu wdrożenia nowych poprawek,
    - 1.4.4. Kontynuuj pomiar poprawy.
  - 1.5. Kontrola.
    - 1.5.1. Udoskonala nowy proces,
    - 1.5.2. Kontroluj monitorowanie,
    - 1.5.3. Jeśli to możliwe, wykorzystaj wyniki w innym miejscu w branży.



### **Prosto do celu – Realizacja**

- Pozyskiwanie finansowania
- Pozyskiwanie i dopasowywanie zespołów
- Wdrożenie go-to-market
- Śledzenie wskaźników KPI i kamieni milowych
- Wyniki finansowe i w zakresie zrównoważonego rozwoju

### **Narzędzia:**

**Tablica Kanban** -<https://kanbanize.com/kanban-resources/getting-started/what-is-kanban-board>

**Biznes plan** – szablon do tworzenia planu: <https://www.strategyzer.com/canvas/business-model-canvas>

### **Noteski**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## SŁOWNIK PRZEDSIĘBIORCY

Idea Projektu „*ETEM – Entrepreneurship Through Efficient Management*” dotyczy przedsiębiorczości, rynku pracy, jakości zarządzania, systemów zarządzania jakością oraz certyfikacji, co wymaga synchronizacji rozumienia pojęć tych.

Ten słownik terminologiczny wyjaśnia znaczenie i istotę pojęć z zakresu przedsiębiorczości i związanych z nim elementów oraz potrzebę ustanowienia jedności w rozumieniu relacji między przedsiębiorczością a rynkiem pracy, wymaganiami rynku pracy a wyzwaniami stojącymi przed systemami zarządzania, w celu osiągnięcia wysokiej wydajności i jakości w działalności gospodarczej.

**Zdolność administracyjna:** Jest to zdolność ludzi, organizacji i społeczeństwa jako całości do skutecznego zarządzania procesami organizacji swoich działań. Zdolność administracyjna jest podstawowym elementem dobrego zarządzania (good governance), chociaż go nie wyczerpuje. Zdolność administracyjna to zdolność danej administracji do wykonywania określonych, prawnie przypisanych jej funkcji, osiągając z góry zamierzonych wyników, a tym samym zaspokajając określonych potrzeb, wymagań i oczekiwania społecznych.

**Biznes:** Działalność przemysłowa, handlowa lub inna działalność gospodarcza prowadzona w celu osiągnięcia zysku. Biznes zwykle prowadzony jest poprzez formalną organizację ludzi i zasobów zwaną przedsiębiorstwem.

Osoba, której działalność ukierunkowana jest na tworzenie i zarządzanie biznesem (lub biznesami) nazywana jest przedsiębiorcą, osoba zajmująca się usługami doradczymi w zakresie planowania i opracowania polityk i czynności biznesowych to konsultant biznesowy.

**Ocena biznesowa:** Wycena wartości przedsiębiorstwa i jego aktywów.

**Marketing bezpośredni:** Jest to forma podejścia do rynku/klientów, gdzie propozycja handlowa wysyłana jest do końcowego konsumenta docelowego – najczęściej za pośrednictwem mailinga bezpośredniego, broszur i listów imiennych oraz innych wiadomości.

**Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością:** Osoba prawa prowadząca działalność gospodarczą, która podziela zysk pomiędzy swoimi właścicielami, ale odpowiada wobec wierzywców tylko do wysokości kapitału statutowego/zakładowego.

**Wydajność:** stosunek osiągniętego wyniku do zainwestowanych kosztów.

**Skuteczność:** stopień osiągnięcia celów przy porównywaniu rzeczywistych i oczekiwanych wyników z działalności.

**Innowacja:** Innowacja to wprowadzenie nowości lub zmiany w dane zjawisko, w wyniku czego zjawisko to odróżnia się od pewnego stanu początkowego, lub zastosowanie nowych pomysłów, procesów, towarów, usług i praktyk, materiałów, oparte na (nowym) zastosowaniu nauki i/lub technologii. „Innowacja” to również zmiana w celu wprowadzenia i wykorzystania nowych rodzajów dóbr konsumpcyjnych, nowych środków produkcji, nowych rynków i form organizacji produkcji. Wynikiem końcowym procesu tego jest stworzenie nowego, ulepszzonego produktu, usługi, procesu lub formy organizacji, wejście lub stworzenie nowego rynku.

**Działalność innowacyjna:** Działalność polegająca na tworzeniu lub wykorzystaniu nowości w wyniku zastosowania rozwiązań naukowo-technicznych oraz potencjału intelektualnego, mająca na celu poprawę/optymalizację oferowanych produktów i usług.

**Własność intelektualna:** Jest to twór pracy twórczej ludzkiego umysłu, do którego ustawowe właściciele otrzymają prawa. <https://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB>. Prawa własności intelektualnej (PWI) to ochrona udzielona twórcom własności intelektualnej, która obejmuje znaki towarowe, prawa autorskie, patenty, prawa do wzorów przemysłowych, a w niektórych jurysdykcjach też tajemnice handlowe. Dzieła artystyczne, w tym muzyka i literatura, a także odkrycia, wynalazki, słowa, wyrażenia, symbole i projekty mogą być chronione jako własność intelektualna.

**Jakość:** kategoria opisująca cechy danego przedmiotu/produkту zgodnie z określonymi wartościami wskaźnikowymi. Jest to jedno z podstawowych pojęć, na podstawie których buduje się szereg teorii i praktyk politycznych, zarządczych i organizacyjnych.

**Korporacja:** Organizacja posiadająca osobowość prawną z własnymi prawami, przywilejami i obowiązkami, które różnią się od praw, przywilejów i obowiązków jej członków.

**Marketing:** Proces badania, promowania, sprzedaży i rozpowszechniania produktu lub usługi.

**Marketing sieciowy:** Działalność gospodarcza, do budowania której potrzebna jest sieć dystrybutorów.

**Audyt:** Ocena pod względem zgodności z normami i wymaganiami obowiązujących przepisów prawa / pod względem finansowym – Badanie sprawozdawczości finansowej przedsiębiorstwa pod kątem rzetelności zawartych w niej informacji;

**Audyt systemów:** Badanie systemów zarządzania finansowego i kontrola jednostki badanej w celu ustalenia ich zalet i wad oraz określenia czynności audytowych, które należy zastosować.

**Audyt technologii informatycznych:** Ocena środowiska komputerowego, w tym oprogramowania, aplikacji oraz systemów zarządzania.

**Model organizacyjny firmy:** Sporządzony wzór przedstawiający zasady i podstawowy zestaw narzędzi do diagnostyki i projektowania organizacyjnego mechanizmów, technologii i struktur systemów zarządzania firm z branży oraz z branż pokrewnych.

**Przedsiębiorczość:** Proces uruchomienia nowego obiektu, projektu, przedsiębiorstwa lub odnawiania już istniejącego. Przedsiębiorczość to podejmowanie działań w celu stworzenia struktury biznesowej, produktu biznesowego lub **odnowienia istniejącego**. Zdolność i **gotowość do rozwijania**, organizowania i zarządzania przedsięwzięciem biznesowym wraz ze wszelkimi ryzykami, w celu osiągnięcia zysku.

**Przedsiębiorca:** Osoba, która organizuje, działa i podejmuje ryzyko przedsięwzięcia biznesowego.

**Planowanie:** Sformułowany z góry szczegółowy sposób zarządzania biznesem.

**Rynek pracy:** przestrzeń ekonomiczna, gdzie osoby poszukujące pracy zarobkowej oraz osoby lub przedsiębiorstwa poszukujące siły roboczej spotykają się i negocują zgodnie

ze zbiorem norm prawnych, z procedurami i instytucjami zapewniającymi zatrudnienie oraz warunkami realizacji siły roboczej;

**Patent:** Prawo własności przyznawane wynalazcy w celu wykluczenia innych osób ze stworzenia, używania, wprowadzenia na rynek lub sprzedaży wynalazku przez ograniczony okres czasu w zamian za publiczne ujawnienie wynalazku po udzieleniu patentu.

**Systemy kontroli finansowej:** Wszelkie procedury i cała wewnętrzna organizacja planowania, zarządzania, rejestracji i przeprowadzenia kontroli wewnętrznej przepływu środków finansowych organizacji/przedsiębiorstwa, które przyczyniają się do osiągnięcia celów badanej jednostki.

**Systemy zarządzania:** Organizacja wszystkich procedur funkcjonowania i całej organizacji wewnętrznej pod kątem wzajemnych relacji pomiędzy procesami pracy, odpowiedzialnością poszczególnych jednostek wewnętrznych, zarządzaniem ryzykiem, działaniami zapobiegawczymi i systemami korekt w toku przeprowadzenia działalności organizacji/przedsiębiorstwa.

**Spółka osobowa:** Jest to forma gospodarcza, w której dwie lub więcej osób fizycznych prowadzi nieprzerwaną działalność gospodarczą w celu zysku.

**Certyfikacja:** Dokumentowanie oceny zgodności z określonymi wymaganiami regulowanymi dotyczącymi danego produktu, usługi, procesu, systemu lub osoby, organizacji.

**Norma:** Ogólnie przyjęta zasada z wyraźnie określonymi procedurami wykonania, skalą miar, metodami oceny, tolerancjami i kryteriami oceny, która określa wymagania dotyczące towarów, usług, procesów pracy lub ich połączeń.

**Znak towarowy:** Forma ochrony prawnej słów, nazw, symboli, dźwięków lub kolorów wyróżniających towary i usługi.

**Model zarządzania:** sposób rozmieszczenia i współdziałania podstawowych elementów systemu oraz metody zarządzania i organizacji w celu bardziej skutecznego wykorzystania wszelkiego rodzaju zasobów w porównaniu z konkurencją.

**Zarządzanie jakością:** System/zbiór reguł służący do realizacji określonego procesu pracy lub szeregu procesów pracy, których precyzyjność i wykonanie gwarantują stopień, w jakim zbiór cech wewnętrznych danego produktu, usługi, rozwiązania, dokumentu, informacji lub wynik procesu spełniają zamierzone cele i zaspokajają potrzebę lub oczekiwanie użytkownika.

**Zarządzanie przez jakość:** podejście do zarządzania, mające na celu długoterminowy sukces poprzez zadowolenie klienta, które angażuje wszystkich członków organizacji zaangażowanych w **ciągłe doskonalenie** procesów, produktów i kultury w środowisku, w którym pracują.

**Zasoby ludzkie:** Najszerze rozumienie zasobów ludzkich stawia znak tożsamości między nimi a ludnością kraju. W węższym znaczeniu zasoby ludzkie to osoby, które w danej chwili lub przez określony czas mają realną możliwość zaangażowania się w jakimś rodzaju czynności zawodowej.

Najdokładniejsza definicja zasobów ludzkich w węższym znaczeniu tego wyrazu związana jest z pojęciem ludności aktywnej gospodarczo.

Zasoby ludzkie danej organizacji to ludzie, którzy stanowią siłę roboczą organizacji tej.

**Kapitał ludzki:** obejmuje zbiór specyficznych cech i właściwości pracowników danej firmy \m.in. wiedza, umiejętności, zdolności, zdrowie, motywacja\, które mają określoną wartość i są źródłem przyszłych dochodów zarówno dla pracownika – właściciela kapitału ludzkiego oraz dla organizacji, która na określonych warunkach korzysta z tego kapitału.

**ISO** – System zarządzania jakością, który zapewnia infrastrukturę, procedury, procesy i zasoby niezbędne organizacji do monitorowania i polepszenia swoich wyników pod względem wydajności, obsługi klientów i najlepszej jakości produktów. Certyfikacja w zakresie ISO przyczynia się również do poprawy ogólnego funkcjonowania organizacji, rozwiązywania bieżących problemów i poszerzania możliwości rynkowych.

**Lean Management** – Metoda zarządzania i organizowania procesu pracy mająca na celu poprawę wyników (zwłaszcza jakości procesu produkcyjnego i zysków) firmy. Lean Management optymalizuje procesy, skracając czas tracony na zadania bez wartości dodanej (niepotrzebne operacje lub transport, oczekiwanie, nadprodukcja itp.), przyczyniąc się do zwiększenia jakości i różne komplikacje. Metoda ta wymaga działań zarządczych zapewniających pracownikom najlepsze warunki pracy. Więc są dwa główne cele: pełne zadowolenie klienta i pomyślna realizacja oraz dobre środowisko pracy dla każdego pracownika.

**KAIZEN** (zmiana na lepsze) – japońska filozofia biznesowa, która zakłada stałe ulepszanie, sprecyzowanie i optymizację procesu pracy oraz własnej wydajności pracownika/robotnika. Termin ten został po raz pierwszy użyty w wielu japońskich firmach w okresie ożywienia japońskiego przemysłu po II wojnie światowej i jest znany jako część praktyki produkcyjnej znanej jako Droga Toyoty.

**SZEŚĆ SIGMA** – strategia zarządzania jakością wprowadzona przez firmę Motorola w 1981 r. i spopularyzowana w połowie lat 90-tych, po tym, jak amerykański przedsiębiorca Jack Welch zastosował ją jako kluczową strategię w firmie General Electric (której był dyrektorem generalnym w latach 1981-2001). Nazwa pochodzi od pojęcia statystycznego „odchylenie średnie kwadratowe” lub „odchylenie standardowe”, oznaczane grecką literą sigma ( $\sigma$ ). Dojrzałość procesu produkcyjnego w koncepcji tej określa się jako  $\sigma$  – ocena odchyleń, czyli procent produktów wolnych od wad na wyjściu. Tak więc, proces zarządzania jakością  $6\sigma$  na wyjściu daje 99,99966% wyprodukowanych jednostek bez wad, czyli nie więcej niż 3,4 wadliwych jednostek na 1 milion operacji.

