

Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás

1. A szolgáltatás célja

1.1. Átfogó cél

A szolgáltatás célja, hogy a már működő mikro-, kis- és középvállalkozások ismereteinek bővítése révén hozzájáruljon a munkavállalói létszám megőrzéséhez, növekedéséhez, illetve a vállalkozás stabil működésének megteremtéséhez, fejlődésének elősegítéséhez.

1.2. Operatív cél

A mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás célja hogy a vállalkozás:

- bővítse vállalkozói ismereteit,
- a működése során alkalmazni tudja a folyamatosan változó jogszabályokat,
- ismerje meg a foglalkoztatás bővítését, a vállalkozások fejlesztését segítő hazai és nemzetközi támogatások rendszerét.

2. A szolgáltatás célcsoportja

2.1. Célcsoport, átfogóan

A gazdasági életben résztvevő bármely for- és nonprofit mikro-, kis-, középvállalkozás.

2.2. Célcsoport, amelynek a szolgáltatás különösen ajánlott

- Profilváltás folyamatában lévő és/vagy tevékenységi körüket bővítő vállalkozások,
- hátrányos helyzetű, alacsony munkaerő kereslettel rendelkező térségekben működő vállalkozások,
- kezdő vállalkozások,
- működési problémával küzdő, stabilitásukat megteremteni kívánó vállalkozások,
- hátrányos helyzetű embereket foglalkoztató non-profit vállalkozások.

3. A célcsoport tagjainak kiválasztására alkalmazott eljárások, módszerek

A mikro-, kis- és középvállalkozások az alábbi módokon kerülhetnek be a szolgáltatásba.

- A megrendelő ajánlja számukra a szolgáltatást.
- Más szervezet, szolgáltató (pl. munkáltatói érdekképviseleti szervezet, kereskedelmi és iparkamara) javasolja számukra a szolgáltatás igénybevételét.
- A szolgáltatást a mikro-, kis- és középvállalkozás képviselője maga kéri.

A szolgáltatást elsődlegesen azoknak a vállalkozásoknak ajánlott nyújtani, melyek proaktívan kifejezésre juttatják igényüket a tanácsadásra, direkt megkeresés útján kapcsolatba lépnek a tanácsadást nyújtó szervezettel.

4. A szolgáltatás tartalma, tevékenységek

4.1. A szolgáltatás tartalma

A már működő mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott szolgáltatás, amelynek segítségével naprakészen tájékozódhatnak a pályázati lehetőségekről, az elérhető támogatásokról, az aktuális foglalkoztatási, munkajogi, adójogi, társadalombiztosítási, pénzügyi kérdésekről. A szolgáltatás keretében mód nyílik a hasonló helyzetben lévő, hasonló tevékenységet folytató, ugyanazon térségben működő mikro-, kis- és középvállalkozások találkozásának, rendszeres kapcsolatának megszervezésére. A várt eredmény a működő vállalkozások stabilizálása, üzleti kapcsolataik szélesítése, vállalkozási ismereteik bővítése, a foglalkoztatottak létszámának növelése.

4.2. Tevékenységek

a) Egyéni tanácsadás nyújtása

- a vállalkozás működtetéséhez,
- fenntartásához,
- bővítéséhez,
- üzleti terv elkészítéséhez,
- vállalkozások fejlesztését segítő hazai és nemzetközi pályázatok rendszerének megismeréséhez, eligazodáshoz,
- munka- és cégjogi, társadalombiztosítási, gazdasági kérdésekben,
- a foglalkoztatás tervezett bővítése esetén a munkavállalók után igénybe vehető adózási és járulékkedvezményekről,
- regisztrált álláskereső tervezett foglalkoztatása esetén a munkaügyi szervezettől igényelhető támogatások (aktív eszközök) megismeréséhez,
- a mikro-, kis- és középvállalkozásoknak szóló tájékoztatói lehetőségekről (kamarákról, érdekképviselletekről, információs központokról, honlapokról).

b) Csoportos tanácsadás nyújtása

Csoportos formában átadható információkhoz csoportos fórumok szervezése, a fent említett tanácsadási területeken.

c) Rendszeres kapcsolat biztosítása

Találkozók megszervezése a hasonló helyzetben lévő, hasonló tevékenységet folytató, ugyanazon térségben működő mikro-, kis- és középvállalkozások részére.

5. Módszertan, a szolgáltatás formája

A szolgáltatás egyéni tanácsadási forma, amely esetenként csoportos tájékoztató keretében is megvalósulhat munkáltatói kistérségi – speciálisan a mikro-, kis- és középvállalkozások számára összehívott – fórumokon, klubfoglalkozásokon keresztül. A tanácsadás információnyújtásból, továbbá személyes tanácsadásból áll. Az egyéni tanácsadás minden esetben egy konkrét, meghatározott kérdés megvitatása.

a) Egyéni tanácsadás

b) Csoportos tanácsadás

A csoportos tájékoztatás az információ átadáson túl esetismertetések segítségével segíti elő a vállalkozások jogi, pénzügyi, adózási, munkaerő-piaci ismereteinek aktualizálását, a foglalkoztatás bővítését, továbbá a vállalkozás fejlesztését segítő hazai és nemzetközi támogatások rendszerének megismerését.

6. Az elvárt eredmény (meghatározásának módja) (lehetséges kimeneti-, eredmény- és hatásindikátorok)

Mutató	Mutató forrása
<p>Kimeneti indikátor:</p> <ul style="list-style-type: none"> szolgáltatást igénybe vett mkkv-k száma, 	<ul style="list-style-type: none"> tanácsadási napló, jelenléti ív.
<p>Eredmény indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> más munkaerő-piaci szolgáltatást igénybevevő mkkv-k száma, a foglalkoztatáshoz támogatást igénylő mkkv-k száma, 	<ul style="list-style-type: none"> munkaügyi kirendeltség nyilvántartása, vagy szolgáltató igazolása vagy az ügyfél adatszolgáltatása.

7. A szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai kapacitások

7.1. Humán kapacitások (végzettség, szakmai gyakorlat, ismeretek, készségek)

Végzettség: jogi és/vagy gazdasági felsőfokú végzettség, vagy szakirányú (adótanácsadó, pénzügyi és számviteli, bér-, társadalombiztosítási ügyintéző, mérlegképes könyvelő) OKJ-s végzettség.

Szakmai gyakorlat: legalább 1 éves gyakorlat a munkaerő-piaci, foglalkoztatási információ-, és szolgáltatásnyújtás, valamint a vállalkozási tanácsadások terén.

Amennyiben pályakezdő, vagy releváns gyakorlattal nem rendelkező személy végzi ezt a tevékenységet, akkor olyan szakember közvetlen támogatása szükséges, aki a szolgáltatásnyújtásban legalább 1 éves szakmai gyakorlattal rendelkezik.

Ismeretek: gazdasági társaságok joga, cégjog, munkajog, adójog és társadalombiztosítási jog, pénzügyi és számviteli ismeretek, marketing és PR ismeretek, cégvezetési, üzleti tervezési ismeretek, egyéni konzultáció módszertanának ismerete.

Készségek: ön- és emberismeret, empátia, bizalom, tisztelet, személyközpontúság, felelősségteljeség, nyitottság, befogadás, előítélet-mentesség, türelem, kapcsolatteremtés, kooperáció, értő hallgatás, asszertivitás, konfliktuskezelés, kreativitás, hatékony kommunikáció és tárgyalástechnika, helyzetfelismerés, problémafeltáró és -elemző, valamint döntéshozatali készségek.

7.2. Tárgyi, technikai feltételek (helyiség, irodatechnika, számítástechnikai eszközök, bútorzat, infokommunikációs eszközök)

- Iroda (ügyfelek fogadására, ügyfelek várakozására és öninformálódásra, valamint a szolgáltató munkatársainak felkészülésére, adminisztrációra, háttérmunkára alkalmas bútorozott irodahelyiség/irodahelyiségek).

- Tárgyalásra, ügyfelekkel való személyes elbeszélgetésre, tanácsadásra alkalmas bútorozott külön helyiség.
- Csoportszoba, legalább 12-16 fő befogadására alkalmas külön helyiség (csoportos tanácsadás esetén).
- Amennyiben megváltozott munkaképességű ügyfeleket fogad a szervezet: az iroda és/vagy a szolgáltatási helyiség (egyéni vagy csoportszoba) akadálymentesítése kötelező a célcsoport specifikumainak megfelelően.
- Mobiltelefon; fax vagy szkennel; nyomtató; fénymásoló; számítógép vagy laptop konfiguráció (alap irodai programcsomaggal); internet; e-mail; honlap.
- Zárható szekrény az iratok tárolására.

7.3. Egyéb (referenciák, jártasság, térségi lefedettség, szervezeti kompetenciák)

Referenciák, jártasság: a szolgáltató rendelkezzen vállalalkozási, jogi pénzügyi szaktanácsadás terén referenciával.

Térségi lefedettség: a helyi, térségi munkaerőpiac ismerete.

Szervezeti kompetenciák: legalább 1 éves működés a munkáltatóknak nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatások területén.

8. Monitoring

8.1. Az alkalmazandó mutatók és mérésük/értékelésük módja, értékelési szempontok

- A szolgáltatást igénybe vett működő vállalkozások száma nemzetgazdasági ágazat és jogi forma szerinti bontásban.
- Más munkaerő-piaci szolgáltatást igénybevevő mkkv-k száma nemzetgazdasági ágazat és jogi forma szerinti bontásban.
- A foglalkoztatáshoz támogatást igénylő mkkv-k száma nemzetgazdasági ágazat és jogi forma szerinti bontásban.
- Ügyfél-elégedettség.

8.2. A szolgáltatásról készülő dokumentáció, a megrendelőnek nyújtandó információk köre

- Adatfelvételi lap, a vállalkozás formájáról, tevékenységéről, a felmerülő problémáról és esetleges munkaerőigényéről, továbbá a foglalkoztatás jogi formájának (munkaviszonyban, vagy megbízási jogviszonyban történő foglalkoztatás) kereteiről.
- Tanácsadási napló: naprakész információkat rögzít időrendi sorrendben közvetlenül az ügyféllel végzett tevékenységekről. A tanácsadási napló vezetéséért a tanácsadó személyesen felel, minden tanácsadás alkalmával ebben rögzíti a tanácsadás időpontját, időtartamát, a tanácsadás célját, tartalmát, szakmai megállapításait és az ügyféllel kötött megállapodásokat. A benne foglalt tartalmak csak az ügyfél, a szolgáltatást nyújtó és a megrendelő számára hozzáférhetőek, céljuk, hogy áttekintést adjanak a teljes tanácsadási folyamatról. A dokumentumot minden alkalommal a tanácsadó és az ügyfél is aláírja.
- Munkáltatói fórum, klubfoglalkozás, csoportos tanácsadás esetén jelenléti ív.

- Munkaügyi kirendeltség nyilvántartása, vagy szolgáltató igazolása, vagy az ügyfél adatszolgáltatása, a szolgáltatás eredményeként más munkaerő-piaci szolgáltatás igénybevétele, vagy a foglalkoztatás-bővítéshez támogatás igénylése esetén.
- Értékelő beszámoló, melyet a szolgáltatást nyújtó szakember készít el, és amelynek elemei:
 - jelentkezési lap/irányító lap,
 - jelenléti ív,
 - az vállalkozók ügyfél-azonosító adatai és elérhetősége,
 - a szolgáltatás indikátorainak összesített adatai, a vállalkozók nemzetgazdasági ágazat szerint bontva,
 - értékelő lapok összesített eredménye,
 - a résztvevők elégedettség vizsgálatának számszerűsített és leíró értékelő eredménye,
 - utánkövetés dokumentációja: célja a szolgáltatás által kifejtett hosszú távú hatások feltárása, az ügyfél útjának kísérése, tartalmazza az utánkövetés időpontját, szempontrendszerét, valamint az ügyfél által adott visszajelzéseket.
- Ügyfél-elégedettségi kérdőív, minek célja az ügyfél-elégedettség mérése. A szolgáltatás résztvevőivel, annak zárásakor szükséges elkészíttetni, majd ezt követően értékelni.

9. A szolgáltatás költségei (költségfajták és az árképzés elvei)

A szolgáltatás díjának megállapításánál figyelembe vehető költségek a következők.

- A megvalósításhoz igénybevett szolgáltatások, illetve a megvalósításban résztvevők költségei.
- Kommunikációs költségek.
- Egyéb általános költségek.
- Rezszi költségek (arányosítással számítva).
- Amortizációs költségek.
- A szolgáltató nyeresége.
- A vissza nem térített áfa.

10. A szolgáltatás időtartama/gyakorisága

A szolgáltatást nyújtó a működő mikro-, kis- és középvállalkozás számára:

- egyéni tanácsadás esetén: átlagosan 3 alkalommal nyújt segítséget, maximum 6 óra erejéig. 1 tanácsadási óra 60 perc.
- csoportos forma esetén: maximum 1 alkalom 2 óra erejéig.

A szolgáltatás gyakoriságát az ügyfelek által közvetített igények határozzák meg.

11. Kapcsolattartás a megrendelővel, a megrendelő által végzendő tevékenységek, adatszolgáltatás, visszacsatolás.

A kapcsolattartás kiterjedhet olyan további, a 8. pontban nem érintett, a megrendelő és a szolgáltató együttműködésében meghatározó dokumentumokra, amelyek rögzítését bármelyik fél szükségesnek tartja. Ilyenek lehetnek pl.: a megrendelő által a szolgáltatásba irányított résztvevők száma/aránya, adatai; a megrendelő által működtetett adatbázisok, infrastruktúra, szakértelem használatára vonatkozó lehetőségek és feltételek; az ellenőrzés módja, időpontjai; a szolgáltató által használt módszertani anyagok bemutatása; a programot követő együttműködési kötelezettség időtartama.

12. Célcsoport-specifikus elemek (plusz tartalmi, illetve eltérő módszertani elemek, költség típusok)

A szolgáltatás célcsoportja szempontjából nem releváns.

13. A szolgáltatást nyújtók köre

A szolgáltatást jogi személyiséggel rendelkező szervezet, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság nyújthatja.

14. Kapcsolódó szolgáltatások köre

- Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munkáltatóknak szolgáltatás a jelen szolgáltatást megelőzően végezhető, mert ezt követően konkretizálhatja a vállalkozás a tanácsadás kérdéseit.
- Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás a szolgáltatást megelőzően végezhető.
- Helyi (térégi) foglalkoztatási tanácsadás a szolgáltatást megelőzően végezhető.