



Strategija. Efektyvumas. Vertė

# TIESOS BIURAS: KAI "TEISINGAI" ATLIEKAMAI PASLAUGAI RINKOJE NE VISUOMET YRA POREIKIS

*Interviu su UAB "Bureau Veritas Lit"  
direktore **Gitana Bogužiene***

**Justas Gavėnas, CMC**

**EKT KLIENTAI: KONSULTAVIMAS DIEGIANT SERTIFIKUOJAMAS  
KOKYBĖS VADYBOS (ISO 9001) IR APLINKOS VADYBOS (ISO 14001) SISTEMAS:**



**Justas Gavėnas, EKT:**

*"Prisipažinsiu, Jūsų įmonės logotipas man pažįstamas tik dėl 2 priežasčių: aš jį matau ant įvairių įmonių ISO 9001 ir 14000 serijos sertifikatų arba ant jūrinių konteinerių, kuriuos transportuoja vilkikai automagistralėse. Kuo konkrečiai užsiimate?"*

**Justas Gavėnas, EKT:**

*"O jei kalbėtume skaičiais, kokie Jūsų įmonės pasiekimai 2011 - metais?"*

**Gitana Bogužienė:** *"Esame nepriklausoma inspekcinė sertifikacinė įmonė, prancūzų korporacijos Bureau Veritas padalinys Lietuvoje. Trumpai mūsų darbo esmę apibrėžčiau taip – mes atliekame nepriklausomą vertinimą pagal keliamus reikalavimus, t. y. atitinkamus standartus, direktyvas, kitus reglamentuojančius dokumentus. Vertinimo objektai gali būti įvairūs: įmonės valdymo procesai ar gaminiai, įrenginiai, gamyklos ar net plataus vartojimo prekės. Skiriasi ir tikrinamieji parametrai - jais gali būti kokybė, kiekis, sauga, tinkamumas naudoti. Mes darome tai, ką kasdieninėje kalboje vadiname inspekcijomis, sertifikavimu ar įvertinimu. Mes atliekame laivų techninę priežiūrą, sertifikuojame vadybos sistemas, vertiname pramonės įrenginių tinkamumą eksploatacijai, konsultuojame, mokome apie standartus, jų taikymą, darome prekių, krovinių, įrenginių inspekcijas. Priklausomai nuo vertinimo pobūdžio, vienur tokio vertinimo rezultatas yra sertifikatas, kuris yra labiau matomas rinkoje, kitur – ataskaitos, kurios paprastai nėra viešas dokumentas".*

**Gitana Bogužienė:** *"Įmonės apyvarta išaugo 8% ir pasiekė beveik 11 mln. Lt. Išplėtėme paslaugų skaičių ir dabar turime 6 skyrius: laivyno, sertifikavimo, mokymų, pramonės, įrenginių kontrolės bei tarptautinės prekybos. Klientų ratas išsiplėtė iki beveik 800 įmonių, galiojančių išduotų įvairių vadybos sistemų sertifikatų skaičius yra 930. Per 2011 m. atlikome virš 17.000 val. vadybų sistemų audito, dar beveik 6.500 val. inspekcijų buvo atlikta vien tik lietuvių inspektorių Suomijoje statomoje Olkiluoto atominėje elektrinėje. Organizuoti 34 mokymo kursai, apmokyti 432 dalyviai. Dar 216 dalyvių apmokyti vykdant socialinės atsakomybės mokymų projektą. Tad atsakingai ir nuoširdžiai dirbome visas 253 darbo dienas!"*

**Išsilavinimas:**

- ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas (2003-2010). Executive School. Vadyba. Magistras
- Vilniaus universitetas (1990 - 1997). Lietuvių kalba. Magistras

**Profesinė karjera:**

- UAB "Bureau Veritas Lit" direktorė (nuo 2008)
- UAB "Bureau Veritas Lit" direktoriaus pavaduotoja, marketingo vadovė, mokymų skyriaus vadovė (2005 – 2007)
- UAB "BIOK", UAB "Promofarma" kosmetikos prekių grupės vadybininkė (2001 - 2005)

**Pasiekimai:**

- UAB "Bureau Veritas Lit" teikiamų paslaugų portfelio plėtra, įmonės veiklos diversifikavimas
- TOP 4 verslo konsultacijų bendrovė 2010 ir 2011 metais (VŽ)
- Vadybos sistemų sertifikavimo ir mokymų paslaugų lyderis Lietuvoje
- Pramonės paslaugų specializavimas 3 kryptimis: slėginė įranga, branduolinė energetika, įrenginių kontrolės įstaigos veikla (vyksta akreditacijos procesas)
- Sėkmingi marketingo projektai: ketvirtinis BV Naujienlaiškis sertifikavimo klientams, KOKYBĖS DIENA su Bureau Veritas

**Gitana Bogužienė**

*"Vadovui būtina suprasti paslaugos specifiką, tad mokymasis yra nuolatinis mano palydovas" (G. Bogužienė)*

**Justas Gavėnas,**

**EKT:** *"Tai paslaugos verslas – verslui. Prieš Bureau Veritas Jūsų profesinė karjera apėmė labiau verslas – vartotojui rinką. Iš pirmos pažiūros Jūsų darbas labai vyriškas: inžinerija, sertifikavimas, trečiosios šalies nepriklausomas vertinimas, techninė patikra?.. O gal aš senamadis?"*

**Gitana Bogužienė:** *"Taip, iki Bureau Veritas dirbau kitoje srityje – ir tikrai "labiau moteriškoje" (šypsosi). Šia prasme pokytis buvo radikalus – tiek rinkos, tiek produkto prasme. Dėl rinkos – specifiką perprasti nebuvo sunku, sakyčiau, patirtis verslas – vartotojui rinkoje labai pravertė, nes leido "matyti" kitaip ir pritaikyti naujų dalykų dirbant B2B rinkoje.*

*Ekspertinių paslaugų esmė – priimti profesionalų sprendimą, nustatant priimtinumą tam tikriems reikalavimams. Tam reikalingos specifinės, techninės kompetencijos. Didžioji dalis mūsų klientų yra pramonės įmonės. Tradiciškai - tai vyriškos kompetencijos sritys. Tad žvelgiant iš šių pozicijų, sritis yra vyriška (šypsosi).*

*Ekspertinių paslaugų įmonės vadovui yra kritiškai svarbu turėti stiprią ekspertų komandą. Juk teikiant įvairios kompetencijos reikalaujančias paslaugas skirtinguose sektoriuose dirbančioms įmonėms, net ir būnant vyru bei turint tam tikrą techninį išsilavinimą, neįmanoma būti visų sričių ekspertu, vienodai giliai išmanančiu visas sritis. Be abejo, vadovui būtina suprasti paslaugos specifiką, tad dirbu ranka rankon su savo ekspertų komanda ir mokymasis yra nuolatinis mano palydovas".*

**EKT Vadybos įžvalgos:**  
**[www.ekt.lt/lt/main/izvalgos](http://www.ekt.lt/lt/main/izvalgos)**



**Justas Gavėnas, EKT:**

"Kai kuriose Jūsų verslo kryptyse (pvz., slėginių indų kontrolė, liftų priežiūra, statybos produktų sertifikavimas) valstybė vis dar užima dominuojančias pozicijas? Kaip Bureau Veritas jaučiasi žinodami, kad šių paslaugą galėtų suteikti kokybiškiau, tiksliau, o gal būt net ir pigiau?"

**Gitana Bogužienė:** "Šiandien privačiam verslui jau daug kur yra "atviros durys" ir įstatymais "saugomo" monopolio jau yra ne tiek ir daug, lyginant su situacija prieš dešimtmetį. Mūsų patirtis rodo, kad sunkiau yra įveikti suformuotą požiūrį ar įpročius rinkoje, kurie daug stipresni už įstatymą. Jei į tam tikras paslaugas rinkoje yra įprotis žiūrėti formaliai ir "pro piršus", mūsų kokybiškumo ar tikslumo argumentas yra neveiksnius. Kitaip tariant, susiduriame su situacijomis, kada "teisingai" atliekamai paslaugai rinkoje nėra poreikio. Taip jaučiamės, o ką darome? Bandomė su tuo kovoti, t. y. atliekame šviečiamąjį darbą ir stengiamės keisti požiūrį. Gal skambės kategoriškai, tačiau dažnais atvejais pati veiksmingiausia priemonė pokyčiui, atrodo, būtų ne simbolinėmis, o tikrai reikšmingomis sumomis įstatymų apibrėžta finansinė įmonės ar savininko atsakomybė".

"Mūsų patirtis rodo, kad sunkiau yra įveikti suformuotą požiūrį ar įpročius rinkoje, kurie daug stipresni už įstatymą. Jei į tam tikras paslaugas rinkoje yra įprotis žiūrėti formaliai ir "pro piršus", mūsų kokybiškumo ar tikslumo argumentas yra neveiksnius" (G. Bogužienė)

**Justas Gavėnas, EKT:**

"Jūsų įmonės pavadinimas lyg ir galėtų būti verčiamas "Tiesos biuras". Kame ta tiesa ir ar iš tikrųjų esate nepriklausoma trečioji šalis? Kokie faktai tai įrodo?"

**Gitana Bogužienė:** "Įmonės pavadinimas būtent taip ir verčiamas: tik BUREAU yra prancūziškas žodis, reiškiantis "biurą", o VERITAS – lotyniškas, reiškiantis "tiesą". Tad pavadinimas kalba apie mūsų misiją - sakyti tiesą.

Tiesos sakymui būtinos dvi sąlygos. Pirmoji – profesionalumas, t.y. kad turėtumėm kompetencijos nuspręsti, pavyzdžiui, ar įrenginys, prekė ar vadybos sistema atitinka tam tikrus reikalavimus <...>."

**Gitana Bogužienė:** "*<...> Antroji būtina sąlyga tiesos sakymui yra objektyvumas ir nešališkumas. Kitais žodžiais tariant, turi būti nepriklausomas nuo susijusių šalių: kliento, konkurentų ar kitų pusių, galinčių daryti įtakos tavo sprendimui. Tokiam statusui išlaikyti įmonėje turime griežtas politikas, procedūras.*

*Labai svarbu ir įmonės darbuotojų asmeninės vertybės – tam skiriamas didelis dėmesys formuojant komandą.*

*O faktai, patvirtinantys nepriklausomumą, yra įmonei išduodamos akreditacijos, notifikacijos ar kitokios "licencijos" šiai veiklai, kurias mums suteikia jau mūsų kompetencijų ir nepriklausomumą užtikrinančias procedūras tikrinančios ir prižiūrinčios įvairios institucijos".*

*"Dirbant verslas - verslui rinkoje svarbiausi dalykai sėkmei yra patikimumas ir žinomumas " (G. Bogužienė)*

**Justas Gavėnas, EKT:**

*"Rinkoje esate žinomas ir sėkmingas žaidėjas. Kokius patarimus galėtumėte duoti kompanijoms, kurios dirba verslas – verslui rinkoje? Kokios marketingo priemonės efektyviausios ir Jums labiausiai pasiteisinusios?"*

**Gitana Bogužienė:** "*Manau, kad dirbant verslas - verslui rinkoje svarbiausi dalykai sėkmei yra patikimumas ir žinomumas, tad daugiausia patarčiau skirti dėmesio tai įgyti. Be abejonės, būtina kiekvieno verslo sėkmės sąlyga yra nuolatinis dėmesys į vertės kūrimą klientui. Ir tai reikia daryti nuolat, t. y. tikrinti, ar vertė suvokiama taip pat, ar nereikia "korekcijų". Iš mūsų atveju pasiteisusių marketingo priemonių įvardinčiau tiesioginį paslaugų marketingą bei rinkos švietimo, mokymo paslaugas. Be abejo, ne mažiau reikšmės sėkmei turėjo tai, kad jos buvo naudojamos tam tikru metu ir tam tikram segmentui".*

**Justas Gavėnas, EKT:**

*"Tarptautinės kompanijos dažniausiai turi kur kas didesnes galimybes "taškytis" marketingo biudžetais, tokiu būdu susikurdamos konkurencinį pranašumą prieš vietines kompanijas. Ar tas būdinga ir Bureau Veritas?"*

**Gitana Bogužienė:** *"Bureau Veritas korporacija dirba pagal kitokį verslo modelį - esame savarankiškas juridinis vienetas Lietuvoje ir "gyvename iš to, ką uždirbame". Tad niekada neturėjome "prabangos" būti finansuojamais ir šiuo atveju rinkoje dirbame vienodomis sąlygomis su lietuviškomis kompanijomis. Konkurencinį pranašumą turime tik tais atvejais, kai reikia išskirtinės kompetencijos ir galime pasinaudoti pasauline patirtimi, "know-how" bei kada klientui paslaugą reikia teikti skirtingose pasaulio šalyse ir galime pasinaudoti geografiniu tinklo pranašumu".*

*"Vietinis vadovas turi pranašumą prieš svetimšalį dėl vietos rinkos, verslo, mentaliteto specifikos išmanymo. Mažose šalyse, kur verslas labiau izoliuotas tarptautine prasme, svarbiu kriterijumi yra ir tos šalies kalbos mokėjimas" (G. Bogužienė)*

**Justas Gavėnas, EKT:**

*"Priklausote Prancūzijos kapitalo bendrovei, esate jų padalinys Lietuvoje. Egzistuoja 3 vadovaujančias pareigas užimančių vadovų pasirinkimo alternatyvos: vietinis žmogus, korporacijos darbuotojas ir trečiosios šalies vadovas. Ar Bureau Veritas įprasta praktika kiekvienoje šalyje samdyti vietinį vadovą? Kokius pranašumus rinkoje tai teikia?"*

**Gitana Bogužienė:** *"Daugumoje šalių Bureau Veritas įmonėms vadovauja vietinis žmogus. Ir tai logiška, nes vietinis vadovas turi pranašumą prieš svetimšalį dėl vietos rinkos, verslo specifikos, mentaliteto išmanymo. Mažose šalyse, kur verslas labiau izoliuotas tarptautine prasme, svarbiu kriterijumi yra ir tos šalies kalbos mokėjimas. Tačiau tikrai turime ne vieną sėkmingą pavyzdį, kai įmonei vadovauja trečiosios šalies vadovas. Mano akimis, toks sprendimas ypač pasiteisina, kai įmonė turi plėtros iššūkių, kada reikalingi inovatyvūs, netradiciniai valdymo, pardavimo būdai ar kai toje šalyje veikia tarptautinių korporacijų motininės kompanijos ir gebėjimas mokėti vietos kalbą nėra kritiškas".*



**Justas Gavėnas, EKT:**  
"Ar svarstėte galimybę dirbti užsienyje?"

**Justas Gavėnas, EKT:**  
"Grįžkime prie Jūsų teikiamų paslaugų. Trečiosios šalies nepriklausomas vertinimo verslas Lietuvoje. Ar galite "su sumuštiniu" paprastais žodžiais paaiškinti su kuo tai valgoma ir kaip tai gali būti naudinga Lietuvos įmonėms?"

**Justas Gavėnas, EKT:**  
"Na ir pabaigai, kompromituojantis klausimas. Jei radikaliai keistumėte darbo pobūdį ir veiklos kryptį, kokiam sektoriuje labiausiai norėtumėte dirbti ir kodėl?"

**Gitana Bogužienė:** "Dirbant korporacijoje tarptautinės karjeros galimybė yra labai reali. Šiuo metu tokios galimybės nesvarstau. Noriu ir jaučiu pareigą dar daug ką padaryti čia, Lietuvoje. O kaip bus ateityje – ateitis ir paradys (šypsosi)".

**Gitana Bogužienė:** "Kalbant paprastai, versle pasitaiko įvairių situacijų, kada verslui gali ateiti į pagalbą trečioji šalis, kuri turi kompetencijas ir įgaliojimus / pripažinimą nešališkam vertinimui - kad įvertintų, patartų, patvirtintų. To gali reikėti įvairiose srityse: ar vadybos sistema įdiegta, projektas parengtas, įrenginys pagamintas ar eksploatuojamas pagal tam tikro standarto reikalavimus. Šis nepriklausomas įvertinimas leidžia įmonei "pasidalinti" rizika priimant sprendimus, gauti kompetentingą patarimą ar patikimą įrodymą, kad tai, ką ji deklaruoja, yra tikra. "Trečios šalies" nepriklausomas vertinimas yra patikimas liudijimas tiek įmonės klientams, tiek partneriams toje rinkoje ar užsienyje, juo pasitiki ir prižiūrinčios valdžios institucijos. Tad įmonėms galime būti naudingi tiek marketingo, tiek rizikos mažinimo prasme. Be abejo, kad tai padarytume, turime turėti žinių ir kompetencijos, būti pripažinti ir patikimi".

**Gitana Bogužienė:** "Esu dirbusi įvairiose pozicijose ir srityse, tad kažin, ar radikalių pasikeitimų dar galėtų būti... Esu tikra, kad nieko nėra neįmanomo ir norint galima įsigilinti į daugelį dalykų. Man patinka dirbti verslas - verslui sektoriuje ir būtent paslaugų teikimo srityje. Kodėl? Nes paslaugos teikime dalyvauja ne tik jos teikėjas, bet ir užsakovas. Tai – kūryba, kada klausaisi, derini, deriniesi ir drauge kuri rezultatą. Nėra lengva, bet nepaprastai įdomu! Manau, kad jei keisčiau veiklą, tai turėtų būti būtinas komponentas ateities veikloje".

### APIE UAB "BUREAU VERITAS LIT"

- Įmonė Lietuvoje priklauso didžiausiai pasaulyje prancūziškai atitikties vertinimo ir sertifikavimo grupei BUREAU VERITAS, veikiančiai 140 pasaulio šalių, turinčiai virš 400.000 klientų
- 2010 metais BUREAU VERITAS įsigijo prekių inspektavimo ir bandymų įmonę "Inspectorate" ir tapo viena didžiausių šių paslaugų teikėja pasaulyje
- UAB "Bureau Veritas Lit" veiklą Lietuvoje pradėjo nuo 1995 m. Šiuo metu įmonėje dirba 36 darbuotojai
- Įmonės pardavimų pajamos: 2011 metais – beveik 11 mln. Lt, 2010 metais – beveik 10 mln. Lt, 2009 metais – 8,6 mln. Lt
- Pagrindinė veikla:
  - vadybos sistemų sertifikavimas
  - vadybos sistemų išoriniai ir vidiniai mokymo kursai
  - atitikties vertinimas ir sertifikavimas pramonei
  - laivų techninė patikra
  - tarptautinės prekybos inspekcijos

**EKT KLIENTAI: KONSULTAVIMAS DIEGIANT SERTIFIKUOJAMAS  
KOKYBĖS VADYBOS (ISO 9001) IR APLINKOS VADYBOS (ISO 14001) SISTEMAS:**

		
 <p>VIEŠOSIOS POLITIKOS IR VADYBOS INSTITUTAS PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT INSTITUTE</p>		
		
		



Strategija. Efektyvumas. Vertė

**UAB "Ekonominės konsultacijos ir tyrimai"**

J. Jasinskio g. 16, Vilnius, LT - 01112

Tel.: (+370 5) 25 26 225

Faks.: (+370 5) 25 26 226

El. paštas: [ekt@ekt.lt](mailto:ekt@ekt.lt)

**[www.ekt.lt](http://www.ekt.lt)**