министерство образования и науки рф

Российский государственный университет туризма и сервиса

институт информационных и коммуникационных технологий

## РЕФЕРАТ

**по учебной дисциплине:
«Информационный консалтинг»**

Выполнила: студентка 5-го курса, группы СОЗ-05

по специальности 350400 «Связи с общественностью»

**НОВИКОВА Ирина Андреевна**

Тема: **«Техническое задание консалтинговой фирме»**

###  Руководитель-консультант:

#  МОИСЕЕВА Мария Сергеевна

 Защищен Оценка

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2010 г. «\_\_\_\_\_\_\_\_»

Москва - 2010

#### Содержание

Введение 3

1. Техническое задание 5

Заключение 15

Приложение 16

Список литературы 20

**Введение**

Процесс консультирования представляет собой логическую цепочку процедур, выполняемых совместными усилиями консультанта и клиента для решения проблем и осуществления изменений в клиентской организации.

Консультационный процесс последовательно проходит предконтрактную, контрактную и послеконтрактную стадии. На первой, предконтрактной, стадии клиентом устанавливается наличие проблемы и необходимость привлечения для ее решения консультанта, который по результатам предварительной диагностики делает предложение клиенту по поводу задания. Роль клиента состоит в том, чтобы оказывать поддержку консультанту в уточнении формулировок проблемы, в организации информационного обеспечения работы (документы, интервью, опросы, встречи с руководством и персоналом). Эта стадия завершается заключением контракта. Цель этой стадии — обеспечить единство в понимании сути консультационного проекта клиентом и консультантом

Вторая стадия включает в себя ряд крупных этапов (диагностика, выработка и внедрение рекомендаций), распадающихся на определенные процедуры. Основные цели контрактной стадии: определить конкретные результаты и направления работ; обеспечить разработку решения проблемы и механизма внедрения рекомендаций; осуществить полную реализацию запланированного.

Заключительная (послеконтрактная) стадия связана с уходом консультанта и планами будущего сотрудничества. Назначение этой стадии — обеспечить необратимость полученных результатов.

Консалтинговые услуги чаще всего осуществляются не в форме разовых консультаций, а в форме консалтинговых проектов, включающих в себя следующие основные этапы:

1) диагностика (выявление проблем);

2) разработка решений;

3) внедрение решений.

Понятие «консалтинговый процесс» шире, чем проект, так как оно помимо проектной стадии включает в себя предпроектную и послепроектную. Он дает следующую структуру консалтингового процесса:

Предпроектная стадия:

• осознание клиентом наличия проблемы;

• определение задач (техническое задание);

• техническое и финансовое предложения клиенту.

Проектная стадия:

Начало реализации контракта 1-й этап — диагностика:

• сбор данных на объекте и их обработка;

• систематизированное определение проблемы. 2-й этап — разработка решений:

• определение поля допустимых решений;

• выбор рекомендуемых решений;

• представление решений руководству клиентской организации. 3-й этап — внедрение решений:

• разработка программы внедрения;

• внедрение;

• контроль за внедрением;

• оценка результатов проекта;

• окончательное завершение;

• выход консультанта из организации клиента. Конец реализации контракта

Послепроектная стадия:

• окончательные финансовые расчеты клиента с консультантом;

• анализ происшедших в результате проекта изменений в орга¬низации клиента и поиск идей для новых проектов с тем же или иным клиентом;

• самоанализ деятельности консультанта по проекту с целью совершенствования методов его работы.

**1. Техническое задание.**

Начинается консалтинговый процесс с предпроектной стадии. Первым шагом этой стадии является признание клиентом наличия у него такой проблемы, решение которой он хотел бы осуществить с помощью консультантов. Именно исходя из этого, клиент и обращается к консультанту. Обращение клиента именно к конкретному консультанту или консалтинговой фирме может определяться целым рядом причин — профессиональной репутацией консультанта или фирмы; рекомендациями других клиентов, удовлетворенных их работой; упоминанием консультанта или консалтинговой фирмы в прессе, справочнике или специальном издании; впечатлением от презентации, проведенной консультантом на конференции по управлению; предыдущей работой с данным консультантом или фирмой. При обращении к консультанту клиент может уже иметь формулировку проблемы, которую необходимо решить, а в ряде случаев у него есть даже техническое задание по ее решению. Клиентская организация в случае объявления конкурса может подготовить для консультационных фирм (консультантов) приглашение к участию в конкурсе и техническое задание.

В приглашении (в письменной форме) содержится следующая информация:

• срок представления предложения;

• кому должно быть направлено предложение;

• рабочий язык проекта;

• критерии отбора консультационных фирм (консультантов).

В техническом задании (в мировой практике принят англоязычный термин «terms of referenсе») формулируются задачи для консультантов, определяя тем самым рамки консультационного процесса и устанавливая требования, которым должна удовлетворять консультационная услуга.

Техническое задание может быть подготовлено, как правило, в случае наличия в организации — потенциальном клиенте внутренних консультантов или мощного аналитического отдела, а также при осуществлении технической помощи, оказываемой правительственными организациями и фондами. При наличии технического задания по решению проблемы может быть объявлен тендер, в процессе которого и происходит отбор будущего консультанта или консалтинговой фирмы.

У технического задания есть четыре основные функции:

1) Организационная функция ТЗ

Работа только тогда будет эффективной, когда в пространстве окружающем эту работу будет порядок. Порядок есть стержень, на который нанизан весь рабочий процесс. В работе дизайнера достаточно одного стержня — ТЗ. С помощью него можно упорядочить всю работу и превратить ее из творческого хаоса в последовательное созидание.

Зачем держать всю информацию в голове, где она может легко потеряться, когда можно ее положить рядом на столе в аккуратную стопочку и вытягивать оттуда небольшими порциями? Из вашего жизненного пространства тут же исчезнет ворох разнородных бумажек, а из компьютерного десятки мегабайт электронного мусора. Работа превратиться в простую очередь заданий. Имея такую схему работы, вам больше не потребуется тратить усилия на вторичные для дизайнера вещи, и все свое время вы сможете посвятить тому, что не требует упорядочивания — творчеству.

2) Информационная функция ТЗ

Основанное преимущество ТЗ перед другими формами предоставления информации по проекту — ее структурированность. Вы точно знаете, что из ТЗ вы почерпнете именно ту информацию, которая вас как дизайнера интересует, именно в той форме, в которой вам ее будет легче всего воспринимать, и именно в том количестве, в котором она будет необходима для выполнения заказа.

Еще один плюс — грамотно составленное ТЗ может стать единственным источником информации, необходимым для выполнения проекта. Речь идет о небольших заказах, для которых вербальные контакты клиента и дизайнера не обязательны. Дизайнер, оградивший себя от изматывающего общения по мелочам, высвободит значительное количество времени, которое пригодится для более важных дел.

3) Коммуникационная функция ТЗ

В статье «Битва за гармонию…» подробно описывался процесс утверждения проекта у заказчика. Там же упоминалось о роли ТЗ в этом процессе. Действительно, ТЗ может задать нужное направление в работе дизайнера и как следствие способствовать скорейшему принятию макета. Любую дизайнерскую задачу можно решить по-разному, и чем меньше информации на руках у дизайнера, тем более свободен он в выборе решения, тем больше шансов сделать то, что клиент совершенно не приемлет. Подробно составленное ТЗ помогает дизайнеру «почувствовать клиента» и сделать работу, отвечающую вкусам клиента и его представлениям о конечном результате.

4) Юридическая функция ТЗ

Клиенты имеют нехорошее свойство — страдать кратковременной потерей памяти. Иногда они просто забывают о своих первоначальных требованиях к макету, и в процессе работы или, что хуже, утверждения выставляют новые требования. «Строить» клиента, или плясать под его дудку — личное дело каждого, но ТЗ, а также отработанная схема работы с клиентом (количество вариантов, количество доработок и т.д.) оставляет вам возможность переложить расходы по переделке макета в кошелек клиента. Так как расходы зачастую бывают довольно существенными, уже само наличие ТЗ сделает ваш сон намного крепче, а наличие подписи клиента на этом ТЗ избавит вас от потери нервных клеток, которые, как известно, восстанавливаются, но медленно.

Следующий момент — всевозможные ошибки на стадии оформления заказа. Ошибки бывают разными, но причина, как правило, одна — неаккуратное оформление заказа. При этом отсутствие ТЗ довольно часто является поводом свалить всю вину на дизайнера.

Основные разделы технического задания разрабатываются таким образом, чтобы при анализе технических и финансовых предложений консультационных фирм получить ответы на следующие вопросы:

• Почему именно эта консультационная организация может качественно решить поставленную проблему?

• Как консультационная фирма может подтвердить положительный эффект от своих услуг?

• Какие конкретно результаты будут получены?

• Когда результаты будут получены?

Единой, стандартной формы технического задания нет. Его содержание определяется характером решаемой проблемы. Обычно техническое задание включает следующую информацию:

1) краткая информация о клиенте;

2) цели проекта;

3) услуги, которые требуются от консультационной организации (консультанта);

4) сроки выполнения проекта;

5) перечень представляемых на конкурс документов, подтверждающих опыт, компетентность фирмы (консультанта);

6) распределение обязанностей между консультантами и клиентской организацией;

7) требования к информации о гонорарах и затратах на проект;

8) контактное лицо.

Правильно составленное техническое задание — это документ, в котором определены наиболее важные положения будущего консультационного проекта и желаемый результат. Вместе с тем техническое задание не должно ограничивать свободу консультантов в выборе методического инструментария.

Получив техническое задание, консультационные фирмы или консультанты готовят свои предложения, которые представляют собой выраженное в письменной форме желание и обоснование способности консультационной фирмы (консультанта) предоставить консультационную услугу клиентской организации. При этом содержательная часть предложения называется техническим предложением, а обоснование стоимости консультационного проекта — финансовым.

Так же как и в случае технического задания, стандартной формы консультационного предложения не существует. Каждая консультационная фирма или консультант готовит его с учетом собственного опыта. Однако есть одно общее требование к консультационному предложению. Структура предложения должна соответствовать структуре технического задания. В этом случае, получая всю необходимую информацию, клиент не испытывает трудностей при сравнении предложений разных консультационных организаций.

Большинство проектов продаются на начальном этапе: формальное предложение или презентация просто подтверждают (или разрушают) уже сформировавшееся решение.

Важным моментом предконтрактной стадии является формулировка консультантом предложения клиенту. Прежде чем заключить контракт по какому-либо определенному проекту, консультант должен провести предварительное исследование, чтобы оценить его характер и размеры. Это исследование уже само по себе мини-проект, направленный:

• на сбор данных по определенной проблеме;

• анализ собранных данных и всей имеющейся предварительной информации с целью выявления основных вопросов;

• определение направлений дальнейшего исследования для решения этих вопросов;

• построение плана хода работ над проектом;

• определение необходимых исследовательских ресурсов (консультантов, материальных средств, оборудования и т.д.).

В определенной мере в некоторых случаях все это уже может быть сделано клиентом. Особенно, как мы уже указывали, в случае наличия у клиента мощного аналитического отдела или группы опытных штатных консультантов. Это может быть также и в случае, когда помощь консультанта нужна как помощь специалиста в комплексном проекте, который уже выполняется в организации клиента. Но все же обычно предварительное исследование является первой стадией консалтингового процесса, осуществляемого консультантом. В целом ряде случаев уже тем, что консультант установит проблему, он окажет значительную услугу своему клиенту.

Во время предварительного исследования важно определить саму проблему, а не ее симптомы. Довольно часто, приглашая консультанта, клиент как раз и выдает симптомы за причины, обусловившие ситуацию в организации.

На этапе предварительного исследования необходимо также оценить клиента, с которым консультант имеет дело, и определить характер рабочих взаимоотношений, которые должны будут сложиться между ними. Ему нужно будет определить, насколько хорошим клиентом для консультанта является данная организация; знакомы ли они с использованием услуг консультантов по вопросам управления и могут ли руководить консалтинговым проектом. Если такого опыта нет, то в дальнейшем консультанту придется уделить больше внимания управлению проектом и направлению клиента на более эффективное использование консультационных услуг.

В процессе предварительного исследования необходимо собрать достаточное количество данных для подготовки предложения, которое будет являться документом, очерчивающим круг полномочий по проекту.

При работе с клиентом впервые, вероятно, потребуется подробное предложение в письменном виде; но когда уже установлены хорошие консалтинговые отношения или когда консультант и клиент уже имеют совместный опыт решения каких-либо проблем, клиента может вполне удовлетворить короткое письмо-подтверждение, охватывающее ключевые вопросы, которые были ранее оговорены.

Во всех случаях, однако, ключевые вопросы должны быть подробно рассмотрены консультантом и согласованы, по крайней мере в принципе, с его клиентом. Это необходимо сделать как в случае их письменной фиксации, так и в случае устной договоренности, чтобы избежать в дальнейшем различия в их понимании.

1. Необходимо изложить понимание проблемы консультантом. При этом лучше не просто изложить представленную консультанту информацию, а дать уже более глубокую ее интерпретацию.

2.Содержание и цели работы, обозначающие границы проекта, и то, что должно быть достигнуто в этих пределах.

3.Подход к решению.

4.Программа требуемых работ.

5.Краткое изложение ожидаемого эффекта от выполнения проекта.

6.Требуемые ресурсы. Речь здесь идет прежде всего о затратах рабочего времени консультанта и размере гонорара. Кроме того, так как практически все консалтинговые проекты требуют участия штатного персонала клиента, необходимо также указать на требуемые со стороны клиента ресурсы.

В предложение можно включить и набросок плана предстоящих работ.

Поскольку предложение является основой контракта между клиентом и консультантом, оно должно содержать следующие вопросы:

• работа, которую должен выполнить консультант, и поставляемые товары (и работа, которая выполняться не будет);

• ресурсы, которые должен обеспечить клиент;

•график выполнения работ и продолжительность проекта в целом;

• принципы оплаты работы.

Естественно, что некоторые из этих аспектов могут быть пересмотрены в ходе проекта. При этом любые изменения требуют документального закрепления, например в письме клиенту, подтверждающем изменения.

Заключение договора также требует достижения понимания и фиксации таких вопросов, как:

•сроки;

•что включено в стоимость. Включены ли накладные расходы и налог на добавленную стоимость или они разделены? Кто будет обеспечивать секретарские и другие услуги и кто их будет оплачивать: клиент или консультант?

•могут ли ставки гонорара пересматриваться в ходе выполнения проекта;

•условия оплаты;

• условия расторжения контракта по желанию одной из сторон.

С юридической, формальной стороны контракты на оказание консалтинговых услуг не имеют каких-либо существенных отличий от других контрактов. Наиболее развернутые и детализированные контракты разработаны международными организациями, оказывающими консультационно-техническую помощь. Это прежде всего Европейский союз, Мировой банк, Международная организация труда и т.п. Типовые формы контрактов на консалтинговые услуги рекомендуются некоторыми национальными ассоциациями консультантов для своих членов. Порядок заключения контракта на консультирование зависит от юридической системы конкретной страны.

В России в качестве типовых форм контрактов при осуществлении консалтинговых услуг используются формы договоров, применяющиеся для осуществления научного обслуживания. Для консультационных фирм это договор на проведение научно-исследовательских работ, консультационно-информационное обслуживание, для группы консультантов — это договор подряда с временным трудовым (творческим) коллективом, для индивидуальных консультантов — это трудовое соглашение.

Консультационные услуги отнесены Гражданским кодексом РФ к услугам, оказываемым в рамках Договора возмездного оказания услуг. То есть оказание консультационных услуг является предпринимательской деятельностью, а наиболее приемлемой для консалтинговых проектов формой является договор на оказание возмездных услуг, при котором материальный носитель результатов договора не фиксируется. В таком типе договора должны быть отражены не только обязательства консультанта, но и те условия, которые предоставит ему клиент для выполнения этих обязательств.

При составлении договора консультант и клиент должны стремиться к достижению взаимопонимания по вопросам организации их взаимодействия и взаимных обязательств сторон. С этой точки зрения можно выделить семь групп договоров:

• Продолжающийся (абонементный) договор — договор, по которому клиент приглашает консультанта 1—3 раза в месяц в свою организацию, где он принимает участие в совещаниях, дает индивидуальные консультации, проводит учебные занятия и т.п. При таком способе организации договорной работы консультант является постоянным членом группы руководителей высшего звена.

• Договор по диагностике заключается с группой консультантов из двух-трех человек. Диагностика может представлять собой разовый заказ или регулярное посещение организации консультантами с целью разъяснения проблем клиента, причин их появления и тенденций развития.

• Договор по внедрению заключается в случаях, когда программа работ ясна еще до подписания договора и имеет целью обеспечить плавный и безболезненный процесс внедрения с учетом существующего положения.

• Договор по повышению квалификации руководителей — договор на обучение руководителей и специалистов предприятия.

• Договор по составлению проекта — договор на разработку проектов по совершенствованию или созданию системы управления. Примером может служить заказ на составление организационного проекта для строящегося предприятия.

• Договор по развитию организации — заказ на комплексное консультирование: руководство предприятия, используя методы, предлагаемые консультантами, проводит диагностику и разрабатывает долгосрочную стратегию развития организации.

• Договор на разовую консультацию — договор, при котором консультант отвечает на конкретный вопрос руководителя.

В любом контракте оговариваются следующие ключевые моменты:

1) что будет делать консультант;

2) как он это будет делать;

3) когда он будет это делать;

4) что должен предоставить клиент для успешной работы консультанта (информация, помещение, оборудование и т.д.);

5) цена.

После подписания контракта наступает так называемая проектная стадия консалтингового процесса. Проектная стадия осуществляется уже в рамках заключенного контракта.

**Заключение**

Техническое задание – закон для консультанта. В процессе разработки – основной документ, которым он должен руководствоваться. Этот документ призван:

**описать цель работы.** И разработчик, и заказчик должны чётко понимать, к чему они стремятся, за что один платит деньги, а другой – тратит время и напрягает мозги;

**описать задачи.** Прежде чем начинать работу, необходимо прикинуть, насколько она затянется, сколько потребует ресурсов. Круг задач должен быть посильным разработчику, а заказчик должен представлять, чем разработчик будет заниматься, за что платить;

**регламентировать отношения.** Один из самых важных моментов! Заказчик и исполнитель регламентируют объёмы, сроки, денежные суммы, порядок приёмки, форматы исходных и выходных данных и ещё множество условий, которые необходимо прописать во избежание конфликтных ситуаций.

По сути, техническое задание – договор между исполнителем и заказчиком. Договор, естественно, должен быть в рамках законодательства, иначе его можно будет признать ничтожным. Стороны, создающие и подписывающие договор (техническое задание) должны полностью осознавать все его пункты и вправе вносить любые свои требования, которые сочтут нужными.

**Техническое задание**

Некоммерческая организация **Благотворительный фонд А. Хлопонина**, в дальнейшем именуемый «Заказчик», в лице Генерального директора Бусовиковой Ольги Валерьевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «КАФ Филантропи Сервисиз»***,* именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Черток Марии Михайловны, действующей на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», в соответствии с пунктом 1.2. Договора № 19 возмездного оказания услуг,определили следующие составляющие настоящего технического задания:

 **1. Предмет услуг**

Разработка концепции деятельности, создание и организационное развитие частного (семейного) благотворительного фонда (далее - «фонд») в Красноярском крае.

**2. Период оказания услуг**

11 календарных месяцев с момента зачисления предоплаты в соответствии с пунктами 3.2.1 и 4.1 названного Договора.

**3. Формы оказания услуг**

3.1. Устное консультирование: устные очные и заочные (по телефону) консультации;

3.2. Письменное консультирование: письменные консультации, разъяснения, заключения, проекты договоров, заявлений и других документов;

3.3. Групповое (корпоративное) консультирование: стажировки, семинары;

3.4. Иные формы оказания услуг по согласованию Сторон.

**4. Этапы, сроки, перечень, содержание, формы оказания услуг,**

**виды и способы представления результата оказанных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этап. Срок исполнения.****Часть этапа.****Перечень и содержание услуг.** | **Форма оказания услуг** | **Вид и способ** **представления результата** |
| **ЭТАП 1.** Срок исполнения: 50 (пятьдесят) рабочих дней |  |  |
| **Часть 1. Предварительный анализ ожиданий заинтересованных сторон, анализ проблем в приоритетной сфере деятельности фонда.**Содержание: составление технического задания для исследовательской организации на проведение предварительного анализа ситуации в регионе охватывающего следующие аспекты:- предварительная оценка ожиданий деятельности фонда в регионе;- анализ проблем региона в области защиты детства и развития молодого поколения в регионе;- анализ значимых программ и мероприятий в области защиты детства и развития молодого поколения, проводимых в регионе организациями, компаниями, в т.ч. благотворительными фондами, прочими некоммерческими организациями. | письменная форма | электронные и бумажные носители |
| **Часть 2. Формулирование концепции развития фонда.**Содержание:- формулирование проекта миссии фонда;- формулирование названия фонда;- формулирование целей и задач деятельности фонда. | письменное консультирование | электронные и бумажные носители |
| **Часть 3. Формирование организационной структуры фонда и разработка его учредительных документов**Содержание: - проектирование структуры и системы органов фонда;- разработка пакета учредительных документов фонда. | письменное, устное консультирование | электронные и бумажные носители |
| **ЭТАП 2.** Срок исполнения: 30 (тридцать) рабочих дней  |  |  |
| **Часть 1. Разработка трёх благотворительных программ фонда**Содержание:- определение целевых проблемных областей и аудитории в области защиты детства и развития молодого поколения и анализ возможностей для социальной программы;- оценка потребностей целевой группы и ожидаемые изменения;- определение целей, формата программ;- определение структурных компонентов, содержания программ;- разработка основных документов программ (Положение о программе, Положение о конкурсе, формы заявок);- планирование содержания и количества печатных материалов программ;- разработка информационного сопровождения, создание PR поводов и событий для организации публичных мероприятий по программам;- подготовка концепции публичных мероприятий по запуску программ;- планирование механизмов и показателей оценки влияния программ на изменение ситуации (формы, методы, документы);- определение сроков реализации программ и составление планов-графиков их реализации;- составление бюджетов программ. | письменное консультированиеустное консультирование | электронныеи бумажные носители  |
| **Часть 2. Разработка концепции позиционирования и продвижения фонда.**Содержание:- разработка концепции позиционирования и продвижения фонда в сообществе и привлечение партнеров и доноров; - разработка рекомендаций по оптимизации и продвижению программы «Детское сердце»;- рекомендации и перечень мероприятий по запуску и продвижению фонда, анонсированию его программ, вовлечению фонда и его учредителя/ей в российское и мировое донорское сообщество. | устное консультиро-вание,письменное консультиро-вание | электронныеи бумажные носители |
| **ЭТАП 3.** Срок исполнения50(пятьдесят) рабочих дней.  |  |  |
| **Часть 1. Создание юридической и финансовой базы фонда** Содержание: 1. Разработка внутренних документов: - положение(регламент) о работе органов фонда (при отсутствии в учредительных документах); - правила внутреннего трудового распорядка; - протокол заседания коллегиального органа.2. Разработка типовых форм договоров:- трудовой договор;- договор возмездного оказания услуг/подряда;- договор с донором; - договор пожертвования с благополучателем;- договор с добровольцем.3. Разработка механизма финансового управления фондом. 4. Разработка системы финансового управления программами. | устное консультирование,письменное консультирование | электронныеи бумажные носители |
| **Часть 2. Формирование состава управляющих органов и штата фонда.**Содержание: предложение кандидатур коллегиального органа управления, попечительского совета, исполнительного органа, сотрудников. Организация и проведение переговоров с одобренными Заказчиком кандидатурами для работы в фонде. | устное и письменное консультирование |  |
| **Часть 3. Обучение персонала фонда \***Содержание: - организация стажировок персонала в офисе Заказчика, - организация стажировок персонала в офисе CAF **\* Количество, тематика, график стажировок персонала фонда оформляются Сторонами письменно в форме Дополнительного соглашения к Договору. Стоимость организации и проведения стажировок включены в общую стоимость Договора.** | Устное (групп-повое, инди-видуальное) консультиро-вание,письменное консультиро-вание |  |
| **ЭТАП 4.** Срок исполнения 90 рабочих дней   |  |  |
| **Часть 1. Консультирование персонала фонда\*\***Содержание: проведение консультирования по всем возникающим вопросам, касающимся работы фонда и благотворительных программ, а также проведение обучения и консультирования персонала по текущим вопросам работы фонда и администрированию программ; проведение консультаций по финансовому управлению фондом и оптимизации системы бухгалтерского учета. **\*\* Количество, тематика, график проведения консультаций, определяются Сторонами, оформляются Дополнительным соглашением к Договору. Стоимость организации и проведения консультаций включены в общую стоимость Договора. Время консультаций не должно превышать 4 (четырёх) часов в неделю.** | устное(групповое, индиви-дуальное) консультиро-вание, |  |

**5. Результаты услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Входит в результат** | **Не входит в результат** |
| **Результат 1.**  |  |
| Фонд имеет концепцию развития (разработаны миссия, цели, задачи, принципы, приоритетная сфера деятельности) |  |
| Разработаны и готовы к запуску благотворительные программы в соответствии с выбранной миссией | Утверждение положений о программах, бюджетов программ |
| **Результат 2.**  |  |
| Подготовлены учредительные документы для регистрации фонда (Устав, решение учредителя/протокол собрания) | Фактическая регистрация фонда в регистрирующих органах |
| Разработаны внутренние документы Фонда:- положения (регламент) о работе органов фонда (при отсутствии в учредительных документах)- правила внутреннего трудового распорядка- протокол заседания коллегиального органа | Утверждение документов |
| Разработаны типовые формы договоров: трудовой договор, договор возмездного оказания услуг/подряда, договор с донором, договор пожертвования с благополучателями, договор с добровольцем | Утверждение документов |
| Разработаны финансовые процедуры управления фондом, финансовый план фонда на 2008 год. Проведены консультации в части определяющей бухгалтерские стандарты фонда  | Постановка системыбухгалтерского учета |
| Разработаны финансовые процедуры управления программами фонда |  |
| Представлены рекомендации по формированию управляющего и надзорного органов фонда, в соответствии с законодательством РФ и задачами фонда | Утверждение составов: Попечительского Совета, Правления и других органов |
| Предложена кандидатура на должность единоличного исполнительного органа фонда | Утверждение кандидатуры |
| Предложены кандидатуры сотрудников фонда | Утверждение сотрудников |
| **Результат 3** |  |
| Разработана концепция позиционирования, продвижения фонда, рекомендации, перечень возможных мероприятий по продвижению фонда, анонсированию благотворительных программ, вовлечению фонда и учредителя в российское и мировое донорское сообщество.  | Организация PR мероприятий, подготовка информационных материалов |
| **Результат 4** |  |
| Персонал фонда обучен технологиям грантмейкинга, имеет необходимые материалы и документы, успешно управляет программами фонда. |  |

**Список литературы**

1. Зильберман М. Консалтинг. Методы и технологии. – Спб.: Питер, 2007.

2. Катрин Туретт-Туржи Консалтинг. – Спб.: Нева, 2004.

3. Маринко Г.И. Управленческий консалтинг. – М.: Инфра-М, 2005.

4. Шарков Ф.И. Консалтинг в связях с общественностью. – М.: Экзамен, 2005.

5. Шейн Э. Процесс консалтинга. Построение взаимовыгодных отношений «клиент-консультант». – Спб.: Питер, 2008.