

Конкретные инструменты поддержки СОНКО, вовлекаемых в развитие ассортимента, качества и доступности социальных услуг:
как осуществить переход в деятельности ресурсного центра

Как именно поступать ?



**Модуль4
(продолжение).**

Снова вспоминаем: Что такое продукт

Продукт

- **продукт** — это товар или услуга, которую можно **предложить** для рынка, и которая будет **удовлетворять потребности** потребителей.
- результат производства, имеющий **целевое значение и качественные свойства**, в связи с которыми он может служить предметом потребления

Продукт

- **Материальной** формы (объект, вещь, сооружение) и **нематериальной** формы (услуга)
- Все продукты можно расположить в промежутке **от чистых «товаров» до чистых услуг.**
- Считается, что услуги составляют **существенную часть всех выгод и приобретений**, которыми сопровождается приобретение любого продукта.

Виды наших «продуктов»

По подходам к взаимодействию (степени вмешательства) с «клиентом»

- Экспертные
 - Процессные, в т.ч. Коммуникационные
 - Обучающие

По функциональным областям

- Защита интересов «сектора», прав целевых групп, общественных интересов
- Реакция на деятельность органов власти или иных групп
- Производство сервисов для НКО и группы и т.д.
- Продвижение ценностей и инициатив в сфере специализации
- Развитие гражданских институтов
- Управление деятельностью НКО
- Развитие человеческих ресурсов
- Альтернативное, независимое, автономное развитие, информирование и т.п. граждан
- Солидарность, сетевая деятельность, партнерства и др.
- Специальные действия

По форме деятельности

- Консультации
- Обслуживающие проекты (патронаж) – индивидуальный и групповой
- Адвокатирование в уполномоченном органе, в суде, в МСУ
- Обучение, тренинги, мастерские
- Информирование
- Экспертиза, проблемная диагностика, исследования
- Проектирование, создание рекомендаций
- Дискуссионные и промо-мероприятия;
- Услуги ресурсного центра и площадки (в т.ч. в И-нете),
- Клубная деятельность
- Медиация и переговоры
- Форумы, творческие события
- Создание и распространение значимых текстов

Типология выборов по производству продуктов

Товарно-рыночный выбор

- определение номенклатуры, объема и качества услуг, исходя из способа поведения организации на имеющемся (потенциальном) рынке.

Ресурсно-рыночный выбор

- определение поведения организации на рынке с учетом производственно-финансовых и иных факторов и ресурсов (человеческих прежде всего) производства услуг.

Технологический выбор

- решения, определяемые динамикой технологии (способов деятельности) организации, в т.ч. вследствие влияния на нее факторов моды (готовности) к технологиям .

Интеграционный выбор

- решения, определяемые интеграционными функционально-управленческими взаимодействиями с другими организациями (фондами, партнерами).

Финансово-инвестиционный выбор

- решения, определяемые способом привлечения, накопления и расходования финансовых ресурсов.

Социально-стратегический выбор

- решения, определяемые типом и структурой коллектива организации, ее клиентов , а также характером взаимодействия с ее членами и основателями.

Управленческий выбор

- решения, определяемые характером управления организацией при реализации избранной стратегии.

Основные механизмы модификации услуг РЦ

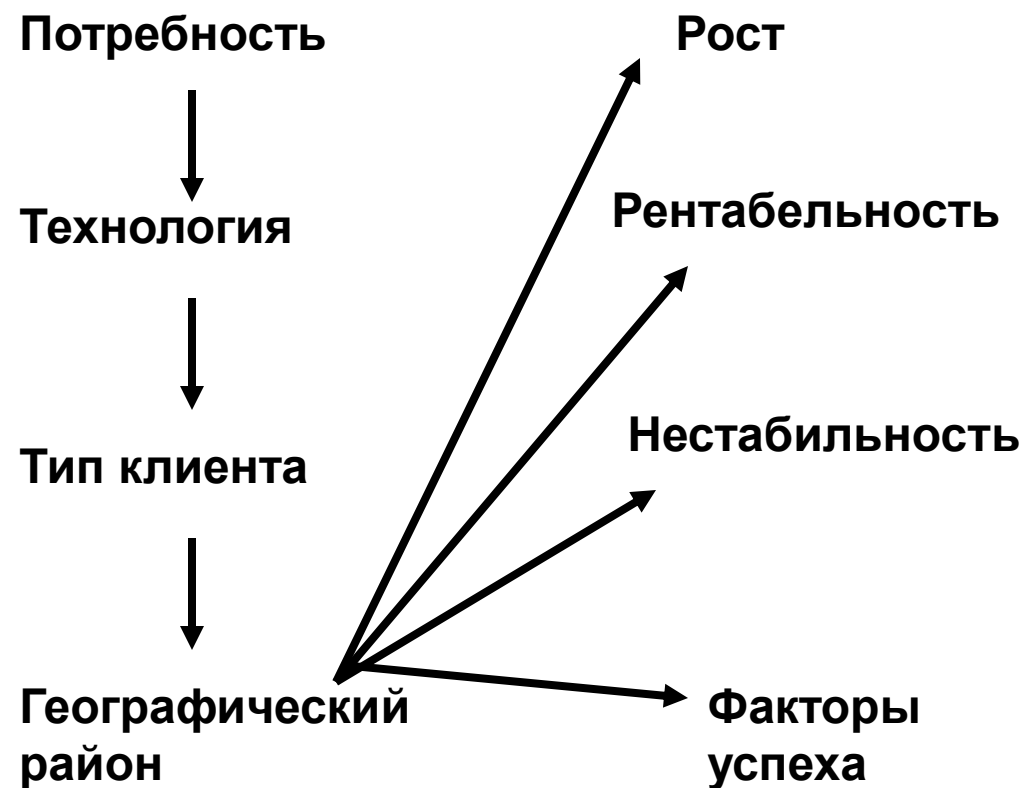
- Через использование стратегических зон хозяйствования (комплекс продуктов одной технологии/ценности)
- Через дополнение услуг привычному клиенту
- Через second best практики (вторичное использование имеющихся практик либо субоптимальные решения)
- Через субконтрактинговые цепочки (достраиваем «белые пятна» услугами иных организаций)
- Через обустройство «входа» в чужую услугу (диспетчирование, франшиза, представительство)
- Через внедрение элементов нового в «пилоте» (ограниченное освоение «на время»- попробовать)
- ...

Порядок выделения стратегической зоны хозяйствования

Параметры

Перспективы

Определяющие факторы

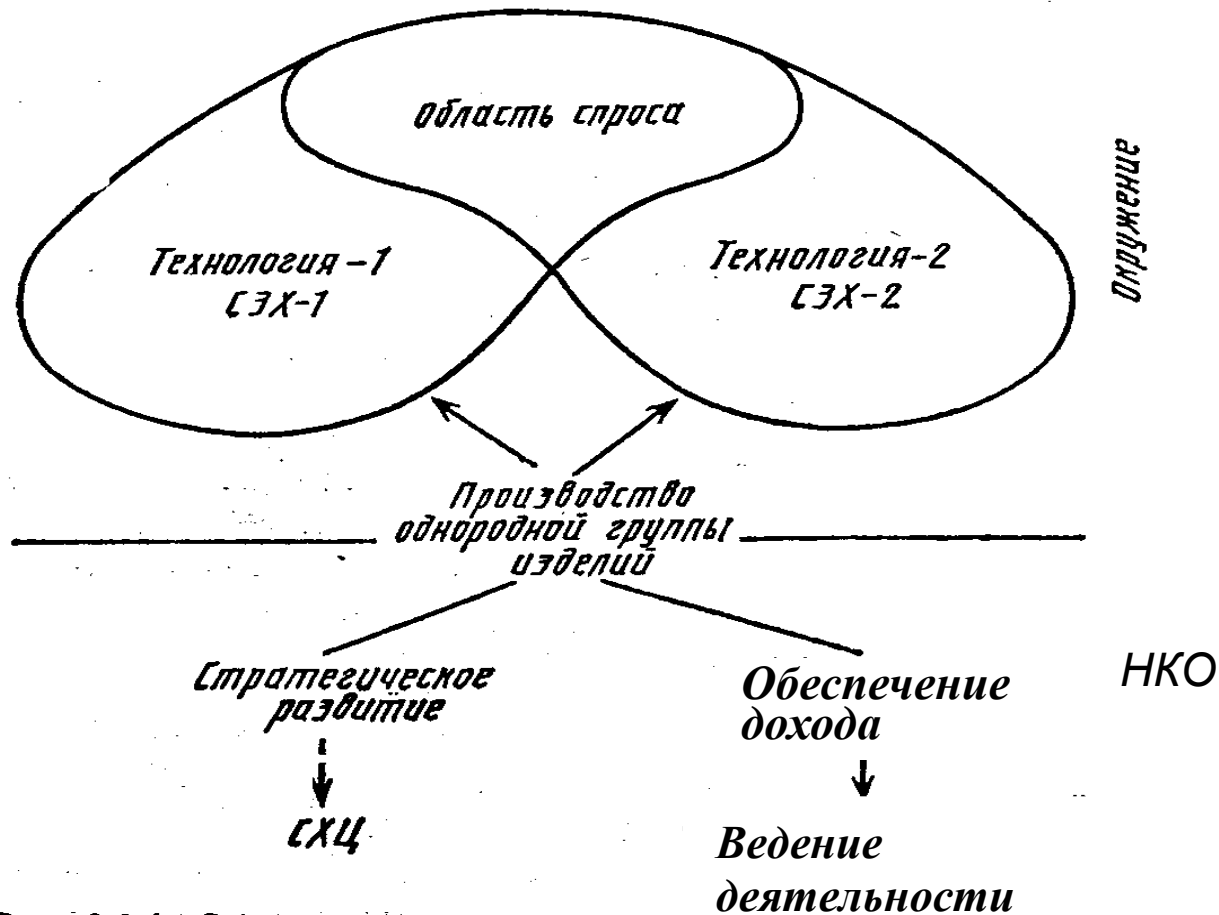


- Фаза развития спроса
- Размеры рынка
- Покупательная способность
- Торговые барьеры

- Привычки покупателей
- Состав конкурентов
- Интенсивность конкуренции
- Каналы сбыта
- Государственное управление

- Экономическая
- Технологическая
- Социально-политическая

Стратегические зоны хозяйствования и стратегические центры



КАРТА ПРИГОДНЫХ РЕСУРСОВ РЦ (пример)



КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ РЦ



Подход к кооперации и диспетчированию: основные решение

- Определение и ранжирование существующих провайдеров разных услуг для СОНКО в регионе/межрегиональных /федеральных;
- Определение услуг/ деятельности, которая «может сочетаться» с деятельностью РЦ;
- Определение глубины кооперации;
- Определение границ ответственности за качество;
- Определение горизонта взаимодействия ;
- Определение статуса взаимодействия
- ...

На практике «рассеянная мануфактура»: совокупность функций ресурсной поддержки НКО (пример Пермского края)

- Интернет-портал
- Союз журналистов
- Пермская гражданская палата
- Пермский правозащитный центр
- ЦПГА
- Центр ГРАНИ

Информационная поддержка

Консультации
(регистрация НКО, Поддержка инициатив и т.п.)

- Пермская гражданская палата
- Фонд «Содействие»
- ЦСИ
- ЦПГА
- Центр ГРАНИ
- УПЧ
- Лига ТОС

Анализ и мониторинг

Методическая поддержка

Обучение

- Федеральная программа повышения квалификации
- Пермская гражданская палата
- Центр ГРАНИ
- Фонд «Содействие»
- Лига ТОС
- Другие НКО

- Центр ГРАНИ
- Фонд «Содействие»
- ВШЭ
- ЦСИ

Техническая помощь

Имущественная поддержка

- 32 общественных центра
- Библиотеки и ЦПГА
- Дом учителя, Союз журналистов
- Частные помещения
- Другие

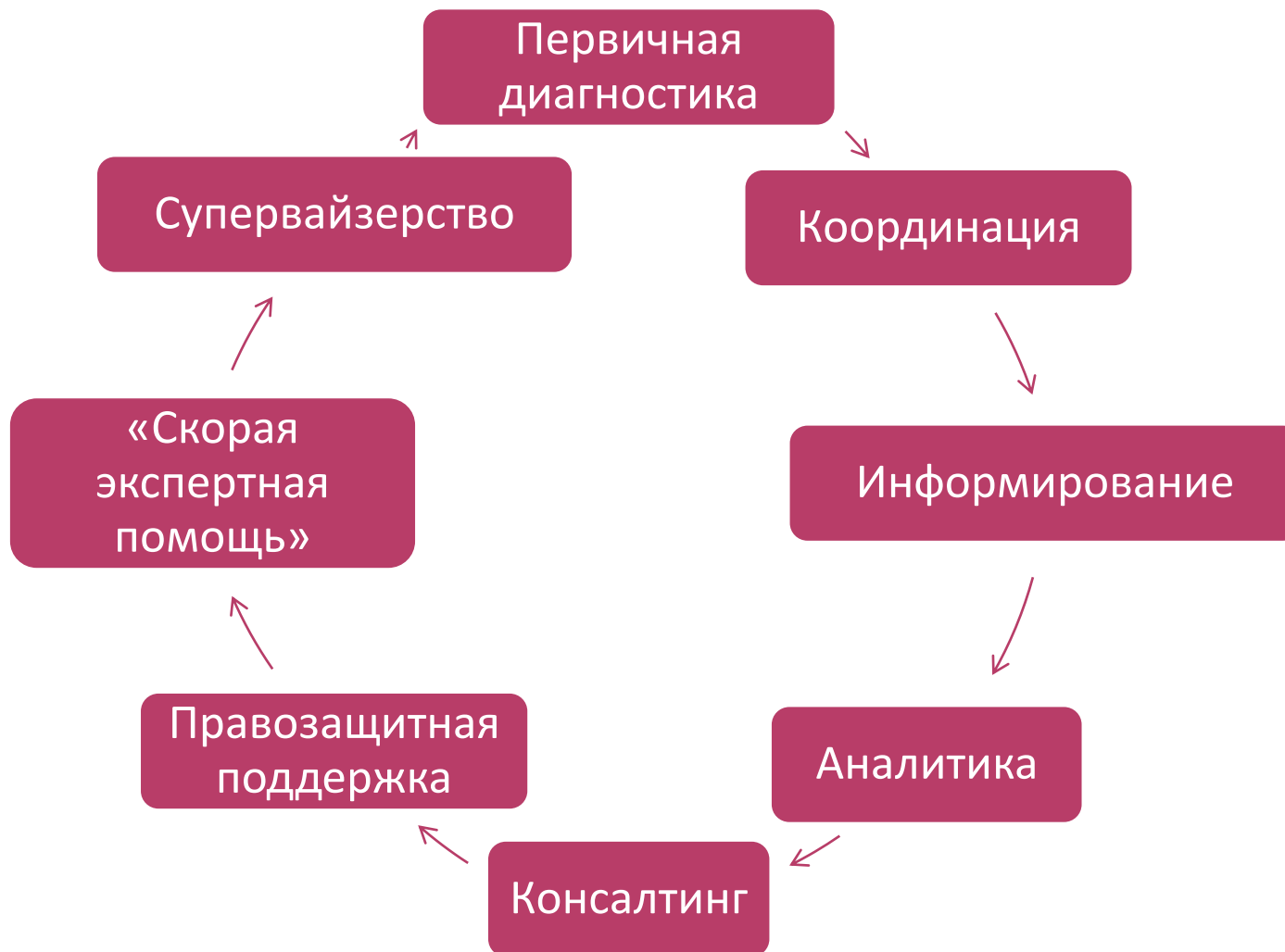
- Пермская гражданская палата
- Общественные центры
- ЦПГА

Преимущества взаимодействия НКО, оказывающих ресурсную поддержку

1	Повышение устойчивости
2	Повышение профессионализма и эффективности деятельности НКО
3	Создания условий для образования партнерств и саморегулирования
4	Интенсивный обмен информационными, финансовыми, кадровыми, инновационными ресурсами
5	Экономия на издержках, при проведении исследований, информировании и т.п.
6	Диверсификация – расширение ассортимента услуг.

Когда организации взаимосвязаны, работают и решают проблемы совместно, имеют общие возможности и барьеры для повышения эффективности - это выводит весь сектор на новый качественный уровень и создает синергетический эффект.

Модель РЦ «полного цикла» по предоставлению услуг для СОНКО, вовлеченных в производство социальных услуг или в деятельность по развитию качества и доступности государственных услуг в социальной сфере



Дополнительная полезность РЦ (надо подумать...)

РЦ- социальный предприниматель

- Бизнес-планирование
- Отработка предоставления возмездных услуг
- Организационно-правовое сопровождение и оформление предпринимательства
- Доступ к инфраструктуре поддержки предпринимательства
- Тестирование на себе преимуществ и вызовов – материал для новых сервисов...

РЦ – работающая модель

- Рассмотрение и описание своего опыта - как технологии, как кейса и т.п.
- Сопровождение деятельности созданием алгоритмов, методик распространения и внедрения
- Место для стажировок
- Деятельность внедренческого центра
- Дополнительная прозрачность, предоставление материалов для бенчмаркинга...