

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОКАЗАНИЮ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ В СФЕРЕ АПК

1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по оказанию консультационных услуг предпринимателям в сфере АПК определяют базовые принципы деятельности консультанта и формирует правила взаимодействия консультантов с экспертным сообществом (далее – Методические рекомендации, эксперты) и представителями хозяйствующих субъектов (далее - Доверитель).

1.2. Методические рекомендации не является нормативно-правовым актом, имеющим юридическую силу, в то же время служит руководством к действию для лиц, принявших за основу своей профессиональной деятельности.

1.3. Принятие Методических рекомендаций обязывает Консультантов соблюдать принципы и правила, нарушение которых повлечет публичное общественное порицание с потерей репутации Консультанта.

1.4. Консультанты, принявшие Методические рекомендации за основу своей профессиональной деятельности в праве организовать формальные и неформальные сообщества деловых консультантов с соответствующими уставом и положениями.

1.5. Консультант является лицом публичным, наиболее ценным ресурсом которого, является его деловая репутация.

1.6. Полноценно оценивать качество деятельности Консультанта могут только лица, пользующиеся его консультационными услугами.

1.7. В своей деятельности консультант опирается на пять базовых принципов работы: коммуникабельность, конфиденциальность, профессионализм, пунктуальность и Принцип конечной эффективности Доверителя (ККППЭ).

2. Принцип коммуникабельности - деловая культура и этические нормы поведения Консультантов

2.1. Основой для профессиональной деятельности Консультанта является его способность выстраивать эффективную коммуникацию с предпринимательским сообществом и умение свободно общаться в деловой среде.

2.2. Консультант должен обладать высокой степенью стрессоустойчивости, уметь управлять своими эмоциями во время деятельности (оказание консультационной услуги);

2.3. Консультант должен соответствовать требованиям деловой культуры по следующим внешним признакам: организация рабочего пространства в офисе, деловым стилем одежды и другими признаками. Офисный стол, компьютерная техника, канцелярские принадлежности должны отвечать требованиям порядка, чистоты и гигиены.

2.4. Лицо, обратившееся за консультацией не зависимо от возраста, материального положения и социального статуса вправе рассчитывать на одинаковую культуру обслуживания (получение полной достоверной информации);

2.5. В рамках регламента работы, Консультант не в праве обсуждать с Доверителем политические темы и вопросы не затрагивающие интересы консультируемого.

2.6. Консультант не в праве использовать не цензурную лексику и применять иностранные слова при наличии аналога слов на русском языке.

3. Соблюдение принципа полной конфиденциальности

3.1. Любая информация, предоставленная Доверителем во время консультации может быть использована только для его пользы.

3.2. Использование информации (персональные данные), касающейся личной жизни Доверителя, полученной во время консультации, может быть использована Консультантом лишь с письменного согласия Доверителя;

3.3. При обращении Доверителей, являющихся между собой конкурентами, Консультант обязан воздержаться от консультации вторых и последующих Доверителей – взаимных конкурентов. В случае отсутствия постоянного контракта с первым Доверителем, консультант вправе оказать консультационные услуги его конкурентам, спустя 30 дней с момента последней консультации первому.

3.3. Правила, указанные в пункте 3.3. не распространяются на случаи проведения консультаций по вопросам государственных мер поддержки для хозяйствующих субъектов.

3.4. При использовании данных Доверителя на электронных носителях, Консультант обязан обеспечить их безопасное хранение в папках с соответствующей защитой от несанкционированного просмотра.

3.5. При работе с данными Доверителя на бумажных носителях их хранение должно исключать возможность доступа к ним посторонних лиц.

3.6. Основным законом при соблюдении конфиденциальности в отношении Доверителей, является Федеральный Закон № 152-ФЗ «О защите персональных данных», Гражданский Кодекс (статьи 139, 727, 771), Федеральный Закон N 98-ФЗ (ред. от 12.03.2014) "О коммерческой тайне", Уголовный кодекс РФ «Промышленный шпионаж» (статья 183).

4. Профессиональная компетенция Консультанта

4.1. При обращении Доверителя, Консультант, опираясь на свои знания, опыт и квалификацию определяет и выбирает один из четырех уровней консультационного обслуживания:

- **Первый уровень обслуживания** – Оператор по обработке запросов и обращений;
- **Второй уровень обслуживания** – Консультант по первичным обращениям с правом информирования ссылаясь на источники;

- **Третий уровень обслуживания** – Специалист с базовым набором компетенций в профессиональной сфере с правом советов и рекомендаций;

- **Четвертый уровень обслуживания** – Эксперт с правом проведения анализа и выработки вариантов решений по запросу.

4.2. Ответственность консультантов относительно уровней обслуживания:

Первый уровень обслуживания – Оператор по обработке запросов и обращений несет ответственность перед Доверителем за:

- соблюдение конфиденциальности обращений;
- своевременность обработки запросов и обращений при отправке их соответствующим консультантам более высокого уровня и получения от них решений;

- контроль по получению информации, удовлетворяющие запросы Доверителя.

Второй уровень обслуживания – Консультант по первичным обращениям несет ответственность за:

- правильное определение профиля запросов;
- поиск и подбор соответствующих специалистов и экспертов, способных оказать качественную консультацию Доверителю;

- достоверное и полное информирование по типовым запросам, ответы, которых соответствуют нормативно-правовым нормам (к примеру, информация о государственной поддержке субъектам малого и среднего предпринимательства);

- подготовку соответствующих бланков и документов для выполнения тех или иных юридических действий.

Третий уровень обслуживания – Специалист с базовым набором компетенций в профессиональной сфере несет ответственность перед доверителем за:

- правильное составление встречных аналитических запросов для определения причин проблем;

- подборку материалов о положительных или отрицательных практиках по запрашиваемым проблемам;

- подборку научных (обоснований) оснований по запросу.

Четвертый уровень обслуживания – Эксперт несет ответственность перед Доверителем за:

- правильную диагностику проблемы, составляющую суть запроса Доверителя;

- полноту сведений необходимых для удовлетворения запроса Доверителя (всесторонний анализ проблемы);

- поиск лиц и практик с аналогичными проблемами и получение (составление) информации;

- выработку не менее двух вариантов решений по заявленной проблеме Доверителя.

5. Основы организации деятельности консультанта

5.1. В основе эффективной организации труда Консультанта лежит умение управлять своим и чужим рабочим временем.

5.2. Пунктуальность включает в себя (своевременность, и предупредительность в организации встреч, телефонных или онлайн консультаций должны быть исключены опоздания и не согласованные переносы времени запланированных действий.

5.3. Для организации качественной работы по консультационному обслуживанию необходимо наличие:

- постоянно действующего рабочего места оборудованного необходимой оргтехникой и средствами коммуникации;
- утвержденного регламента работы с определенными днями недели для выездной и офисной работы консультанта с минимальным горизонтом планирования на один месяц;
- не менее двух заключенных договоров с Консультантами более высокого уровня для профильного и экспертного обслуживания запросов Доверителей;
- программного обеспечения и средств связи для сеансов дистанционных видео-консультаций.

5.4. Для профессионального роста и компетенции знаний Консультанты второго и выше уровней обязаны не реже одного раза в квартал принимать участие в тематических семинарах, конференциях и деловых форумах, уметь обсуждать наиболее актуальные вопросы и владеть полной информацией, касающиеся сферы их деятельности;

5.5. Не реже чем один раз в год Консультанты обязаны подтверждать квалификационный уровень либо пройти процедуру независимой оценки и защититься на более высоком уровне перед комиссией, состоящей на 2/3 из представителей делового сообщества и обслуживаемых Доверителей.

5.6. Оценка стоимости выполненных консультационных услуг Консультантом осуществляется с использованием следующих расчетов часовых тарифных ставок:

- Консультации на первом уровне обработки информации тарифицируются в размере не менее 250 руб. за 1 час работы, но не менее 500 руб. за один обработанный и при необходимости направленный на более высокий уровень запрос;
- Часовая тарифная ставка консультанта первичного приема составляет не менее 350 руб. за 1 час приема с минимальной дискретностью в 1 час (с учетом очного приема, последующей обработки информации и подготовка - отправка ответа Доверителю – по каждому действию затраты - 20 мин).
- Часовую тарифную ставку специалиста рекомендуется установить в размере не менее 500 руб. за 1 час работы с дискретностью в 1 час. за одно обращение;

- Часовую тарифную ставку эксперта рекомендуется принять в размере не менее 1000 руб. за 1 час. с дискретностью в 2 часа за одно обращение.

5.7. Для обоснованного расчета стоимости консультационных услуг размер накладных и постоянных расходов учесть в размере 50% от часовых тарифных ставок консультантов.

5.8. Для коммерческих консультационных организаций рекомендуется заложить в стоимость услуг рентабельность от 30 до 50% от совокупных затрат на единицу услуги.

5.9. Единицей измерения консультационных услуг, для выставления счетов и заключения договоров, рекомендуется принять "нормо-час" консультационного обслуживания состоящего из 1 часа работы оператора, 1 часа работы одного консультанта и 0,5 часа работы специалиста-эксперта. Исходя из приведенных выше рекомендаций, стоимость одного «нормо-часа» консультационного обслуживания в коммерческой консультационной организации составит:

ФОТ = (1 час. x 250 руб. + 1 час. x 350 руб. + 0,5 час. x 500 руб.) x 1,27 соц. налоги = 1080 руб. составляет фонд оплаты труда консультантов.

Накладные и постоянные расходы = 1080 руб. x 50% = 540 руб.

Себестоимость 1 нормо-часа консультационных услуг составляет 1620 руб.

Рентабельность для коммерческой организации с нормой в 35% = 1620 руб x 1,35 = 2187 руб.

5.10. Для государственных и муниципальных консультационных организаций, уставная цель которых не предполагает коммерческую деятельность, рекомендуется определить объем оплаченных государством "нормо-часов". Для этого необходимо поделить объем годового финансирования на расчетную стоимость 1 нормо-часа консультационных услуг в 1620 руб. Данные расчеты помогут четко обосновать и разделить перечень платных и бесплатных услуг, а по факту услуг в которых предусмотрено бюджетное финансирование.

6. Принцип конечной эффективности доверителя

6.1. При взаимодействии с Доверителями Консультант исходит из окончательной цели повышения их коммерческой эффективности.

6.2. Для цели соблюдения принципа данного раздела консультационное обслуживание Доверителей состоит из следующих этапов:

- Получение и обработка первичного запроса путем очного посещения офиса, телефонного звонка или отправки электронного сообщения.

- Консультанты, обладающие правами обслуживания второго уровня, могут сообщить информацию с соответствующими ссылками по запрашиваемым запросу/вопросу.

- При необходимости более глубокой проработки вопроса Доверителя консультант второго уровня отправляет запрос соответствующему специалисту на третий уровень обслуживания.

- В случае необходимости специалист третьего уровня подбирает эксперта и отправляет ему запрос для получения вариантов решения.

- После выработки решений на самом высоком уровне оператор принявший запрос сообщает доверителю о результатах проработки решений по его обращению и согласовывает с ним способ получения им этих результатов.

6.3. При возникновении дополнительных расходов при консультации доверителя, консультант обязан заблаговременно сообщить ему об этом и продолжать дальнейшую проработку вопросов только по устному или письменному согласию доверителя. Устного согласования достаточно, если у консультанта с доверителем имеется заключенный договор абонентского обслуживания.

6.4. При консультациях по вопросам участия в конкурсных программах государственной поддержки консультант обязан письменно уведомить доверителя о вероятностном характере получения конечного результата в виде государственного финансирования. К оказанию платных услуг в рамках задач данного пункта, консультант может приступить только после выяснения соответствия доверителя условиям допуска к конкурсным процедурам.

6.5. Рейтинговая оценка качества работы Консультантов формируется, в конечном счете, от числа доверителей, улучшивших свои экономические показатели в результате соответствующего консультационного обслуживания и готовых это подтвердить публично.

7. Заключительные положения

7.1. Основным показателем эффективности консультационной деятельности является степень удовлетворенности Доверителя информацией, представленной Консультантом (после применения информации на практике и достижения положительных результатов).

7.2. Знания, умения и навыки, накопленные в ходе экспертно-консультационных работ, являются личным капиталом Консультантов и обладают материальной стоимостью и являясь объектом инвестиций, эти вложения должны приносить определенную доходность и создавать стимул для получения более глубоких знаний и компетенций для делового сообщества Доверителей.

7.3. Одновременно со стоимостью и уровнем консультационного обслуживания Доверителей повышается ответственность Консультанта за результаты, которые получит Доверитель в ходе своей хозяйственной деятельности. В этой связи Консультант должен воздержаться от прямых указаний, рекомендаций и предложений безальтернативных решений. Консультант должен предложить несколько вариантов действий с указанием степени рисков в каждом направлении.