

ЕСТОНСЬКА РАДА В СПРАВАХ БІЖЕНЦІВ (ERC)

Технічне завдання (TOR)

Послуги менторства для нових та існуючих мікробізнесів в рамках проекту “Консорціум реагування на ситуацію в Україні: надання багатосекторної гуманітарної допомоги постраждалому від конфлікту населенню України (2023–2026)”

1. Мета проекту

Проект «Консорціум реагування на ситуацію в Україні (URC): надання багатосекторної гуманітарної допомоги постраждалому від конфлікту населенню України (2023–2026)», який фінансується за підтримки Уряду США, має на меті підвищити спроможність постраждалих від конфлікту громадян в Україні задовольняти свої базові потреби шляхом надання безумовних грошових виплат та підтримки засобів до існування.

2. Мета менторських послуг

ERC шукає пропозиції від професійних надавачів бізнес-менторських послуг для надання комплексної онлайн-підтримки мікробізнесам та людям із бізнес-ідеями, які постраждали від конфлікту, у Дніпропетровській, Черкаській, Харківській, Кіровоградській та Полтавській областях.

Ментори працюватимуть з 234 бенефіціарами (100 існуючих мікробізнесів та 134 бізнес-ідей), зосереджуючись на сферах технічної експертизи, які самі учасники визначили як такі, що потребують підтримки.

Мета бізнес-менторства — підтримати постраждалих бенефіціарів у підвищенні стійкості існуючих мікробізнесів та запуску нових видів діяльності/стартапів відповідно до їхніх бізнес-планів.

ERC приймає заявки як від фізичних осіб-підприємців, так і від консалтингових компаній. Учасники тендеру повинні забезпечити надання комплексних менторських послуг у кількох визначених сферах експертизи.

Заявники повинні продемонструвати відповідний досвід у сфері бізнес-менторства. Оцінювання включатиме аналіз складу запропонованих експертів, їхнього релевантного досвіду, організаційної та управлінської спроможності, а також здатності підтримувати бенефіціарів у межах ТОП п'яти основних бізнес-напрямів, визначених у пункті 4.

Бізнес-менторство доповнюватиме мікрогрант у розмірі до 5 000 доларів США для існуючих бізнесів та 2 000 доларів США для стартапів, який надаватиметься бенефіціарам ERC відповідно до визначених у їхніх бізнес-планах потреб.

3. Передумови

Компонент проекту, що включає бізнес-гранти та бізнес-менторство, передбачає надання мікрогрантів для підтримки запуску або розширення бізнесів учасників.

Всі учасники проекту пройшли чотиритижневу бізнес-тренінгову програму (22–24 години), яка відбулася у серпні–вересні 2025 року. Серію тренінгів проводив зовнішній надавач послуг, залучений ERC.

Метою тренінгової програми було посилити підприємницькі навички учасників та надати їм індивідуалізовану підтримку під час розробки їхніх бізнес-планів. Бенефіціари зможуть використати грантові кошти для придбання активів (обладнання, інструментів, проведення ремонту або відновлення пошкоджених приміщень, навчання персоналу) або отримати необхідне обладнання в натуральній формі відповідно до затверджених бізнес-планів.

4. Обсяг менторських послуг

ERC шукає досвідчених надавачів послуг для забезпечення комплексного онлайн бізнес-менторства для 234 мікропідприємців у п'яти цільових областях України.

Бажаємо, щоб це була консалтингова група або компанія з кількома доступними консультантами різних профілів, що дозволить забезпечити оптимальне охоплення, гнучкість та ефективність надання послуг.

Метою бізнес-менторства є надання підприємцям консультацій та підсилення їхнього потенціалу, з фокусом на сферах, які самі підприємці визначили як такі, що потребують покращення.

Бізнес-консультант має визначати можливості та рішення для надання цінності, порад і професійної експертизи у тих сферах, де кожен бізнес потребує підтримки. Це має включати, але не обмежуватися такими напрямками:

- удосконалення бізнес-операцій,
- покращення маркетингу та продажів (включно з онлайн-маркетингом),
- управління взаєминами з клієнтами (CRM-системи),
- управління персоналом,
- фінансовий менеджмент (включно з ціноутворенням),
- залучення додаткового фінансування,
- експорт і відновлення/розвиток ланцюгів постачання,
- подолання бізнес-викликів для професійного та підприємницького зростання,
- наставництво для стартапів.

Результатом надання менторської підтримки має стати те, що учасники проєкту зможуть:

- ефективно реагувати на конкретні потреби свого бізнесу,
- підвищити продуктивність,
- застосовувати кращі бізнес-практики,
- отримувати стабільний дохід завдяки підвищенню продуктивності та ефективності бізнесу.

Нижче наведено **ТОП п'ять основних бізнес-напрямів для менторства**, у яких необхідна відповідна експертиза:

1. **Сільське господарство та харчова промисловість**
(включаючи сільське господарство та виробництво харчових продуктів)
2. **Сфера краси та персональних послуг**
(включаючи б'юті-послуги, догляд, а також швейне виробництво/виробництво одягу)
3. **Освіта та креативні індустрії**
(включаючи освіту, мистецтва й ремесла (зокрема хендмейд), рекламу/медіа/видавничу діяльність)
4. **Бізнес та ІТ**
(включаючи онлайн-бізнеси, ІТ-бізнеси, роздрібну торгівлю (магазини))
5. **Транспорт і логістика**

Додатково, інші запити підприємців також повинні бути охоплені менторами, щоб забезпечити задоволення всіх потреб бенефіціарів.

5. Обсяг послуг та методологія

ERC передасть консалтинговій компанії або групі консультантів перелік бізнесів, які потребують підтримки, а також контактні дані підприємців. На основі цієї інформації обрана консалтингова організація має збір потреб та призначити відповідних менторів для кожного учасника програми відповідно до їхнього профілю та експертизи.

Обраний надавач послуг повинен розподілити бенефіціарів на групи відповідно до типу їхнього бізнесу або бізнес-ідеї та проводити групові сесії там, де це можливо. Мета цього підходу — забезпечити обмін досвідом і знаннями між підприємцями на рівні «peer-to-peer». Один ментор може підтримувати кількох бенефіціарів, однак необхідно забезпечити відповідність його кваліфікації та досвіду конкретному запиту консультації.

Головний ментор виступає основною контактною особою для кожного бізнесу. Він повинен самостійно зв'язатися з підприємцями та погодити з ними графік надання консультацій і формат взаємодії для досягнення максимального ефекту та зручності. Формат надання послуг має бути організований онлайн із відеозаписом консультації для можливості перегляду учасником/ами.

Ментори повинні надати **мінімум п'ять годин консультаційних послуг**, орієнтованих на сфери підтримки, які визначили самі підприємці. Консультації мають бути завершені до кінця червень 2026 року. Перелік перших 105 бізнесів для надання менторських консультацій буде надано відразу після підписання контракту з ERC на надання послуг, а перелік інших 134 бізнесів буде надано в березні 2026 року.

Формат менторських консультацій може включати:

- **індивідуальні консультації,**
- **групові консультації.**

Бажаним форматом є індивідуальні консультації з підприємцем.

Однак ERC схвалює проведення групових онлайн-сесій (до 10 учасників), якщо сфери підтримки декількох підприємців значною мірою збігаються. У цьому випадку бізнес-ментори повинні розробити навчальну програму (curriculum) на основі запитів учасників.

При організації групових консультацій одним із ключових факторів має бути забезпечення максимальної ефективності та покращеної якості порівняно з індивідуальним консультуванням.

Ментор повинен провести початкову консультацію для визначення прогалин у знаннях кожного підприємця, бажаних результатів та очікуваних продуктів (deliverables) після завершення серії консультацій.

Після стартової зустрічі з кожним учасником програми головний ментор повинен підготувати **односторінковий робочий план** з описом deliverables та отримати підтвердження щодо плану від підприємця перед початком роботи.

Після завершення серії консультацій бізнес-ментор повинен подати до ERC **фінальний звіт**, який має включати:

- узгоджену на початку мету консультації,

- виконаний план консультацій для досягнення бажаного результату,
- оновлення щодо прогресу за підсумками кожної зустрічі,
- фінальний опис досягнутих результатів.

Протягом усього періоду консалтингу ERC організовуватиме **щотижневі зустрічі з головними менторами** (представником консалтингової компанії або групи консультантів), який є контактною особою з боку надавача послуг, щоб забезпечити контроль і нагляд за прогресом реалізації проєкту.

6. Очікувані результати

Послуги менторства повинні забезпечити такі результати:

Phase	Expected deliverables	Indicative description tasks	Maximum expected timeframe	Expected timeline
Фаза 1: Початкова фаза	Оперативний робочий план	Організувати вступні (kick-off) зустрічі та подати односторінковий робочий план із переліком deliverables для кожного бізнесу.	Протягом двох тижнів після отримання списку учасників	Грудень 2025 року (перша група, ~45%) Березень 2026 року (друга група, ~55%)
Фаза 2: Консультації	Бізнес-менторство	Надання бізнес-менторства відповідно до робочого плану, розробленого на етапі 1.	4 місяці	Грудень 2025 – Червень 2026
Phase 3: Фінальне звітування	Фінальне звітування	Підготувати перший чернетку фінального звіту, у якому буде підсумовано надану підтримку, досягнуті результати (deliverables), вплив, а також оцінку задоволеності підприємців отриманими менторськими послугами. Надання зворотного зв'язку від ERC для фіналізації звіту та подання остаточного фінального звіту.	1 місяць	Липень 2026

Важливо врахувати, що підприємці будуть залучені до програми у двох хвилях (грудень 2025 року та березень 2026 року), тому цільові показники можуть мати незначну гнучкість.

Отже, з боку надавачів менторських послуг необхідна певна гнучкість, щоб забезпечити можливість охопити всіх підприємців, залучених до програми, та надати їм консультаційні послуги.

7. Тривалість, графік виконання та оплата

Загальна очікувана тривалість виконання завдання становитиме не більше дев'яти місяців (дві хвили підприємців із чотирма місяцями менторських послуг для кожної хвили плюс один місяць для завершення звітної частини).

Ментори повинні бути готовими завершити всі завдання, пов'язані з консалтинговими послугами, не пізніше 10 липня 2026 року.

Оплата за консалтингові послуги здійснюватиметься щомісяця після підписання Акта приймання-передачі та затвердження наративного звіту.

8. Запропонований склад команди

- Керівник проекту(включає операційну діяльність та контроль якості)
- Головні ментори
- Технічні бізнес-ментори, які охоплюють широкий спектр бізнес-навичок і знань.

9. Необхідні вимоги до відповідності, кваліфікації та досвіду

Від надавача послуг очікується можливість залучати бізнес-менторів із такими кваліфікаціями::

Обов'язкові вимоги:

- Щонайменше 3 роки досвіду у сфері бізнесу або відмінні та актуальні знання ключових бізнес-навичок, які користуються попитом серед підприємців, включно, але не обмежуючись: наставництвом для стартапів, зовнішньою торгівлею та експортом, податковим менеджментом у бізнесі, відновленням ланцюгів постачання, пошуком і закупівлею матеріалів, бізнес-правом, маркетингом, управлінням людськими ресурсами, фінансовим менеджментом, удосконаленням чинного бізнес-плану, а також підтримкою у визначенні додаткових джерел доходу.

Бажані умови:

- Ступінь магістра або вищий у сфері бізнес-адміністрування чи менеджменту, бухгалтерського обліку, економіки, управління людськими ресурсами, управління ланцюгами постачання або іншій дотичній галузі.

Досвід:

- Щонайменше три роки практичного досвіду у сфері розвитку бізнесу, із підтвердженою здатністю реагувати на бізнес-запити та вирішувати пов'язані з ними завдання;
- Глибока технічна експертиза та ґрунтовне розуміння ТОП-п'яти ключових бізнес-напрямів (див. пункт 4 «Обсяг консалтингових послуг»), включно зі стратегіями розширення бізнесу та генерації доходів;
- Бажаний попередній досвід роботи з міжнародними та локальними неурядовими організаціями (INGOs).
- Добре розуміння економічного контексту та можливостей для розвитку бізнесу в відповідних областях Дніпропетровської, Харківської, Полтавської,

Кіровоградської та Черкаської областей, включно з територіями, наближеними до лінії фронту.

Мови:

- Вільне володіння українською та російською мовами (усно й письмово) є обов'язковим;
- Робочий рівень володіння англійською мовою є перевагою (але не є обов'язковою вимогою).

10. Технічний нагляд

- Обрані ментори працюватимуть під наглядом програмної команди ERC, розташованої в Україні.

11. Місце виконання та підтримка

Надавач послуг може бути національним або регіональним. Він повинен мати необхідні знання про бізнес-середовище та виклики, з якими стикаються підприємці в місцевому контексті.

Фінальний вибір менторських послуг здійснюватиметься на основі технічної спроможності та фінансової пропозиції надавача.

Від надавача послуг очікується забезпечення того, щоб кожен ментор мав достатнє обладнання для виконання завдання, включно з ноутбуком, мобільним телефоном та стабільним доступом до інтернету.

12. Операційні витрати

Усі операційні витрати повинні бути покриті надавачем послуг, а гонорари індивідуальних менторів мають бути включені до фінансової пропозиції.

Бізнес-ментори повинні надавати онлайн-консультації підприємцям та надати можливість робити відеозаписи консультацій, для повторного перегляду.

Ментори мають бути забезпечені необхідним обладнанням для ефективного виконання своїх завдань. Це включає ноутбук, мобільний телефон та стабільне підключення до інтернету. Також обладнання та послуги, які надаються, повинні відповідати конкретним бізнес-потреbam підприємців.

13. Процедура подання

ERC приймає заявки від фізичних осіб-підприємців та консалтингових компаній на надання менторських послуг відповідно до критеріїв відповідності та вимог, визначених у цьому Технічному завданні (Terms of Reference).

Зацікавлена консалтингова компанія або група консультантів повинна подати свій операційний план, у якому необхідно вказати їхню операційну спроможність, внутрішню структуру, контактну особу (focal point) та обраний формат надання цих послуг.

Технічна пропозиція подається на електронну адресу procurement-ua@pagulasabi.ee :

- Форма технічної пропозиції (заповнений шаблон ERC)
- Короткий опис кваліфікації, спроможності та експертизи, що є релевантними цьому Технічному завданню. З наданням підтвердження (посилання на подібні виконані проекти).
- Склад команди та резюме ключового персоналу
- Контактні дані щонайменше трьох референтів (із номером телефону та адресою електронної пошти).
- Реєстраційні документи.
- Підписаний [Кодекс поведінки постачальника](#).

ВАЖЛИВО!

1. Технічна пропозиція та пакет документів до неї подається на електронну адресу procurement-ua@pagulasabi.ee

2. Цінова пропозиція подається на електронну адресу finance.ua@pagulasabi.ee:

- Форма цінової пропозиції (заповнений шаблон ERC).