



**SERving Youngsters**

Unleashing the change

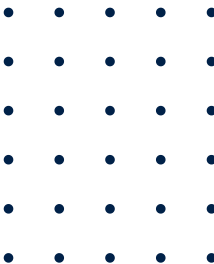
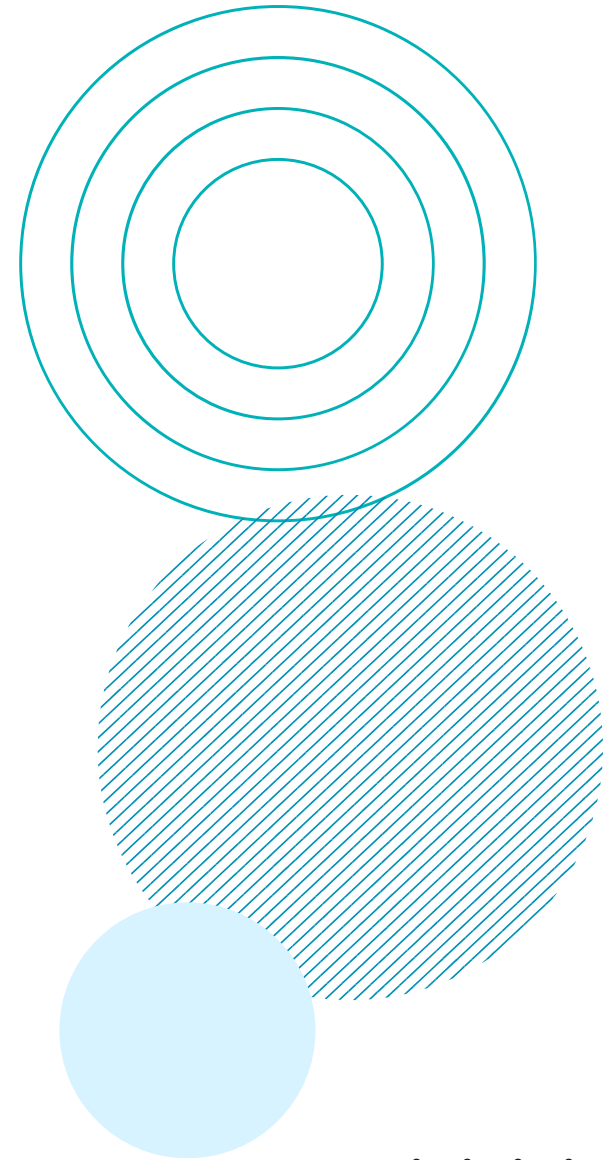
# SERVING YOUNGSTERS

## DESCRIEREA MODELELOR DE SERVICII

NOIEMBRIE 2023



Funded by  
the European Union



# Cuprins

Abstract

Introducere

Descrierea partenerilor

Descrierea proiectului

Terminologie

Animators

Mosaic craft workshops

Artificial Intelligence Chatbots  
pentru începători

3

4

5

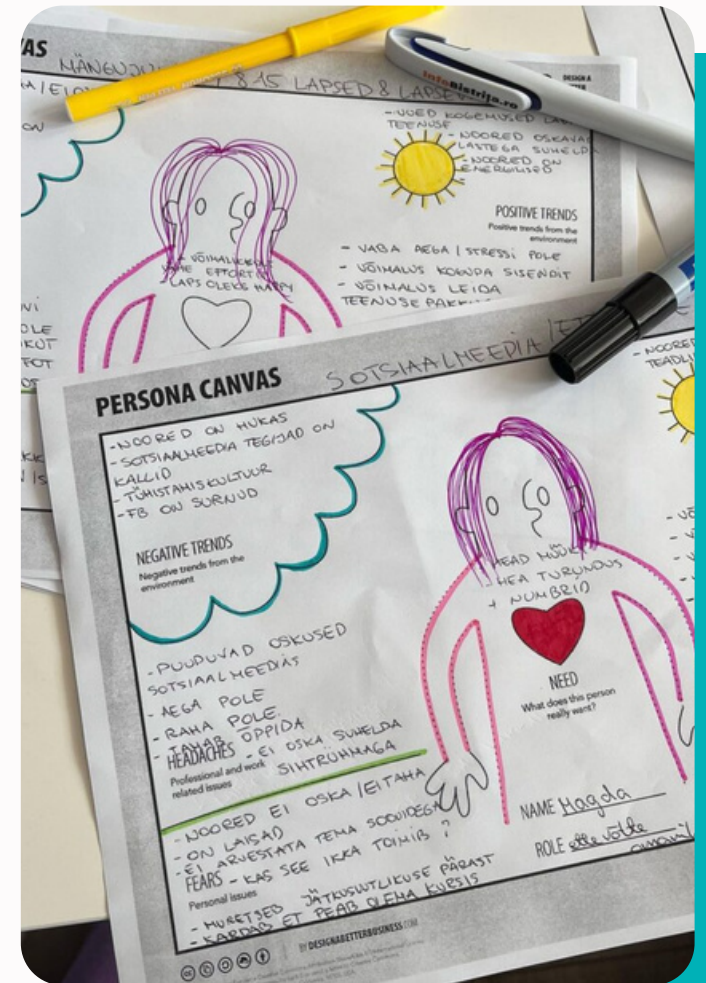
6

7

8

20

32





# ABSTRACT

Rezultatul final al proiectului Serving Youngsters a fost dezvoltat ca o resursa educațională pentru lucrătorii de tineret din ONG-uri sau alte tipuri de organizații care lucrează cu tinerii. Proiectul oferă un cadru pentru ONG-uri, prin care să își consolideze activitățile, pentru a-și amplifica impactul în comunitate și pentru a servi efectiv nevoilor tinerilor. Totodată oferă exemple concrete prin care organizațiile non-guvernamentale și asociațiile non-profit să introducă și să organizeze noi activități împreună cu voluntarii, prin intermediul serviciilor dezvoltate, care să le perfecționeze pentru lucrul într-un mod sustenabil și, în același timp, să le ofere tinerilor oportunități de experiență de muncă prin aceste servicii.

Acest kit de resurse cuprinde un set de 3 modele de servicii care pot fi folosite în organizația ta, pentru a susține tinerii și pentru a fi sustenabilă ca organizație. Acest kit de resurse este conceput ca un document accesibil, focusat pe 3 modele de servicii, dezvoltat de cele trei organizații partenere MTÜ Project Spirit din Estonia, Asociația Bistrita Business Academy din România și Young Folks LV din Letonia.

Modulele puse la dispoziție conțin cunoștințele de care au nevoie experții, pentru a avea pregătirea adecvată necesară pentru a aplica modelele în organizația ta, cu o atenție particulară pentru antreprenoriat social (exemple: Business Model Canvas, instrumente de marketing, ce este o întreprindere socială). Fiind conștienți că succesul aplicării modelului depinde de detalii, am inclus recomandări descoperite în urma implementării activităților, oferind o privire realistă a întregului proces și oferind soluții concrete la probleme care pot apărea în timpul implementării serviciilor.

În final, lucrătorii de tineret și trainerii vor putea să înțeleagă cum să integreze modelele de servicii în organizațiile din care fac parte și cum să implice tinerii, într-un mod inovativ, pentru a dobândi și a împărtăși noi aptitudini.

## **Persoanele responsabile de proiect:**

Mariliis Maremäe, Florin Marginean, Jelena Markune

# INTRODUCERE

La începutul acestui kit de resurse, ne dorim să oferim o privire de ansamblu prin care să se înțeleagă conceptele fundamentale din jurul antreprizelor sociale, împreună cu detalii despre consorțiul care a creat aceste noi modele de servicii.

În primul rând, trebuie să începem cu o întrebare fundamentală: Ce constituie mai exact o antrepriză socială? Comisia Europeană definește faptul că "antrepriza socială este un operator în economia socială, al cărui principale obiective sunt de a avea impact social mai presus de a face profit pentru proprietari sau pentru acționari. Operează oferind bunuri și servicii pentru piață, într-un mod antreprenorial și inovativ și folosește profitul, în primul rând, pentru a-și atinge obiectivele sociale. Este manageriat într-o manieră transparentă și responsabilă și, în particular, implică angajați, consumatori și beneficiari implicați în activitățile comerciale".

Definiția ne duce în direcția corectă, punctând faptul că o antrepriză socială are două obiective principale - de a genera profit, în timp ce atinge rezultatele sociale, culturale, economice sau de mediu descrise în misiunea companiei.

Pe lângă întreprinderile, cooperativele sau organizațiile comunitare, ONG-urile și organizațiile de caritate au fost de obicei înființate pentru a sprijini un anumit obiectiv social, de mediu sau politic. Profiturile sunt folosite pentru a promova obiectivele sociale sau de mediu ale organizației sau pentru a oferi salarii pentru persoanele care oferă servicii gratuite unor grupuri specifice de oameni.

În 2023, rata șomajului în Uniunea Europeană a fost în creștere, Estonia, România și Letonia fiind în topul creșterilor, cu un nivel mai ridicat decât media UE, punând în special tinerii într-o situație de risc. În mod normal, adolescenții și cei în jurul vârstei de 20 de ani, proaspăt absolvenți, nu găsesc locuri de muncă imediat, în special dacă economia țării are dificultăți, după cum se poate vedea. În plus, șomajul tinde să fie mai mare în piețele emergente decât în țările industrializate. La nivel mondial, procentul de șomeri în cadrul tinerilor nu s-a schimbat semnificativ în ultimul deceniu, dar nici nu se așteaptă îmbunătățiri în următorii ani. (O'Neil,2023)

Șomajul în rândul tinerilor tinde să fie o problemă, nu din cauza lipsei locurilor de muncă, ci din cauza lipsei de aptitudini și competențe cerute de angajatori, studiile arătând că ONG-urile joacă un rol cheie în suportul tinerei generații în tranziția pe piața muncii (Epure & Barna, 2021). Luând în considerare aceste informații, consorțiul a decis să dezvolte și să implementeze 3 modele de servicii care vor permite tinerilor voluntari și organizațiilor să câștige experiență și fonduri.

# DESCRIEREA PARTENERILOR

## Project Spirit

**Liderul de proiect, Organizația Project Spirit** este o organizație de tineri, înființată în 19 septembrie 2014, de către tineri și pentru tineri. Scopul principal al organizației este de a promova inițiative și activități pentru persoanele tinere. Educația non-formală și de învățare permanentă sunt principiile pe care ONG-ul Project Spirit de urmează și le promovează.

Mai multe la [www.projectspirit.ee](http://www.projectspirit.ee)



## Young Folks Letonia

**Young Folks LV** este o organizație non-profit fondată în 2015. Obiectivul lor este de a oferi un mediu sigur și de susținere, care descoperă și dezvoltă abilități cognitive și creative din diferite grupuri țintă, promovează educația non-formală și comunicarea plină de însemnătate, creând un mediu primitor, alături de o comunitate prietenoasă.

Mai multe la [www.youngfolks.lv](http://www.youngfolks.lv)



## Asociația Bistrita Business Academy

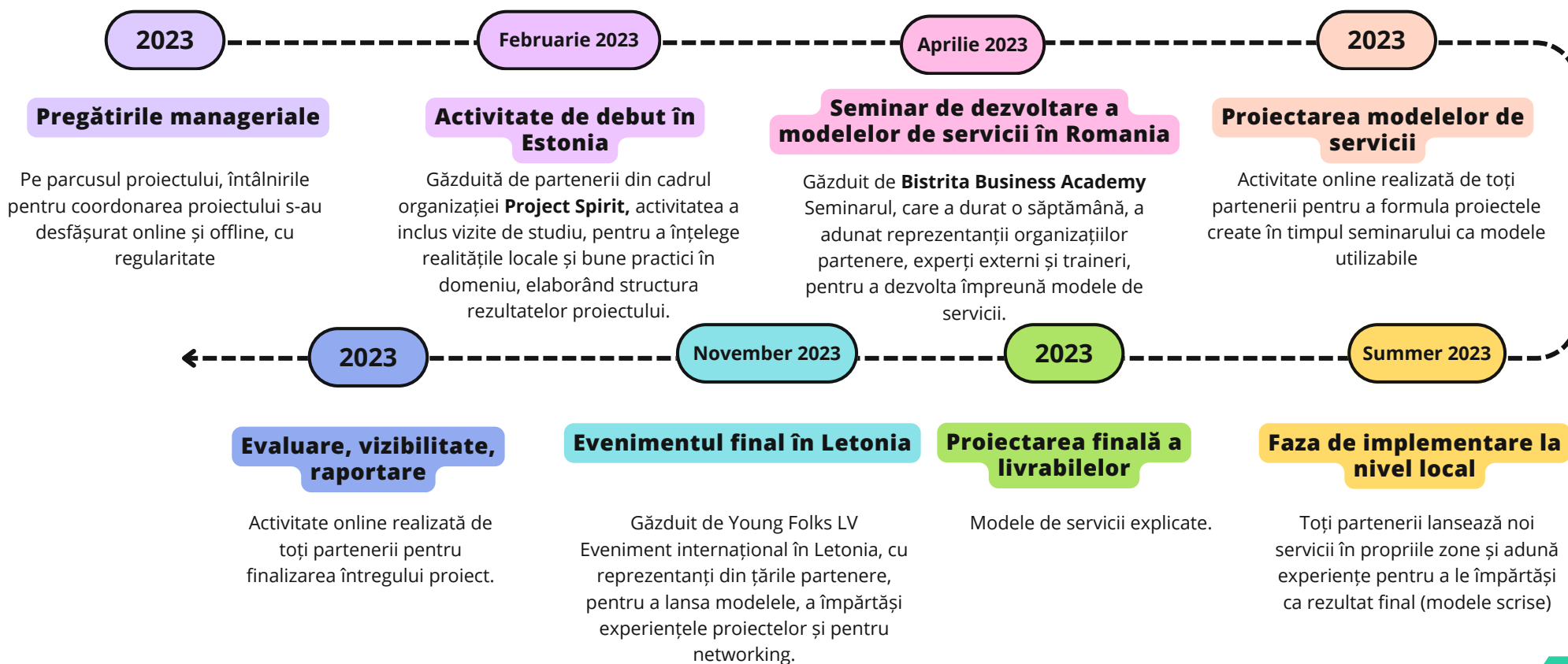
**Asociația Bistrita Business Academy** este o organizație de tineret fondată în 2017. Misiunea organizației este de a promova libertatea, succesul economic și abilitarea tinerilor prin inițiative de business și antreprenoriat, folosind educația non-formală și programe internaționale.

Mai multe la [www.asociatiabistrita.ro](http://www.asociatiabistrita.ro)



# DESCRIEREA PROIECTULUI

Scopul principal al proiectului a fost dezvoltarea de noi servicii pentru organizațiile partenere, pentru a face trecerea către activități sustenabile și în același timp să ofere tinerilor oportunități de muncă prin intermediul acestor servicii.



# TERMINOLOGIE ÎN CONTEXTUL ACESTUI PROIECT

## Model se serviciu

Un model de serviciu conturează planul organizat pentru furnizarea și supravegherea unui anumit serviciu, explicând părțile sale cele mai importante și modul în care acestea funcționează împreună.

## Descrierea serviciului

O explicație clară și detaliată a serviciului și a suportului pe care organizația le oferă împreună cu activități cheie evidențiate pentru lansarea serviciului.

## Model de Business Canva

este o metodă concepută pentru a simplifica procesul de planificare al unei afaceri și a permite antreprenorilor și managerilor să vizualizeze toate aspectele-cheie ale afacerii lor într-un format concis și accesibil.

## Propunerea de valoare

o declarație care definește beneficiile unice pe care un produs sau serviciu le oferă clienților săi și modul în care diferă de concurență.

## Structura costurilor

defalcarea detaliată a cheltuielilor și resurselor financiare necesare pentru operarea și furnizarea eficientă a serviciului concret, ajutând la înțelegerea și gestionarea bugetului și nevoilor de finanțare pe baza experienței proiectului.

## Grup țintă

Persoanele sau comunitatea pe care organizația își propune să le asiste sau care vor beneficia, prin intermediul serviciului său, definind destinatarii și beneficiarii primari ai programelor și inițiativelor sale..

# ANIMATORS

ESTONIA

## DESCRIEREA SERVICIULUI

Un animator este o persoană responsabilă cu distracția la zile de naștere și la petrecerile copiilor, conducând și organizând diverse jocuri și activități în funcție de tematica evenimentului și de vârstele copiilor. Animatorul creează o atmosferă plăcută și se asigură că toată lumea se distrează de minune la petrecere, făcând din aceasta o zi memorabilă. Oferiți un serviciu de animator unde tinerii animatori pot câștiga experiență inițială de lucru și își pot descoperi talentul în lumea divertismentului. Faceți evenimentele speciale, susținând în același timp dezvoltarea tinerilor.



# ACTIVITĂȚI CHEIE



Inventarierea serviciilor de animatori din zona în care vă aflați, pentru a vedea ce este oferit de piață.

Gândiți-vă și notați scopul, ideea și conținutul serviciului dumneavoastră și creați un concept.

Găsiți persoane tinere interesate să devină animatori și oportunități de training. Discutați împreună ce servicii suplimentare puteți oferi.

Stabiliți politica de prețuri și descrierea serviciului, apoi adăugați-le pe site-ul organizației și pe paginile de sociale media.

Achiziționați echipamentul necesar și, dacă este nevoie, spațiu de depozitare și începeți să promovați serviciul.

# GRUP ȚINTĂ

01

## PĂRINȚI

Primul grup țintă este reprezentat de părinții care au copii cu vârsta sub 15 ani. Părinții sunt interesați de organizarea de petreceri, zile de naștere pentru copiii lor, evenimente unde au loc workshop-uri cu animatori care se joacă cu copiii. Acest lucru le permite părinților să petreacă timp de calitate cu ceilalți adulți, în timp ce copiii sunt implicați în activități creative și de entertainment.

02

## GRĂDINIȚE ȘI CENTRE DE TINERET

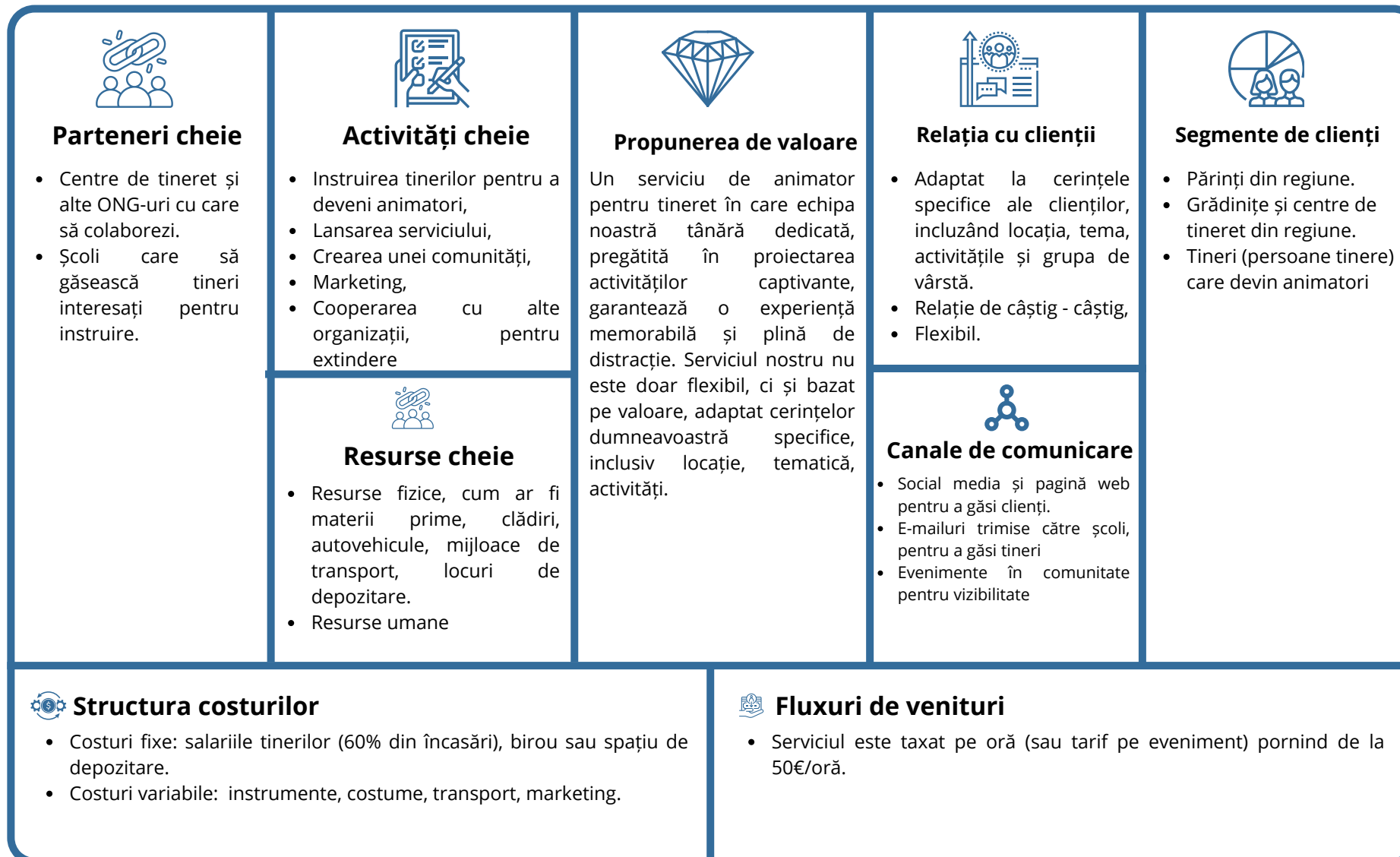
Al doilea grup țintă este reprezentat de grădinițe și centre de tineret. Instituțiile sunt interesate să colaboreze cu mai mulți parteneri, pentru a adăuga entuziasm la petreceri, seri tematice și evenimente pentru copii și tineri. Reprezintă un grup țintă important, pentru că, prin intermediul acestor instituții, serviciile de animatori pot ajunge la mai mulți copii, tineri și părinți.

03

## TINERI

Al treilea grup țintă include tineri care doresc să devină animatori la petreceri. Obiectivul lor este acela de a câștiga primii bani, într-un mediu sigur, în timp ce obțin experiență în muncă.

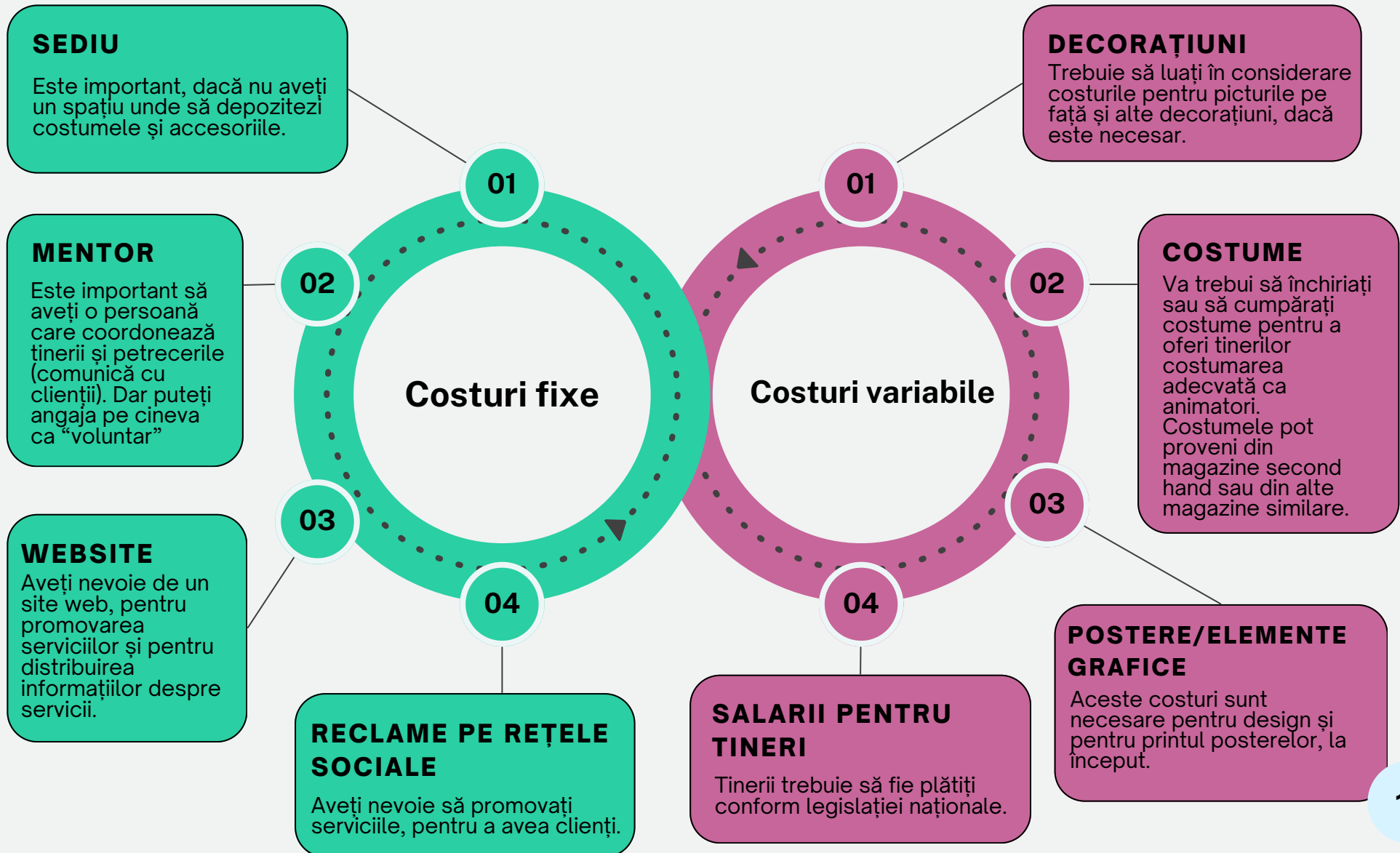
# BUSINESS MODEL CANVAS



# STRUCTURĂ COSTURI

ANIMATORS - ESTONIA

Structura generală a costurilor pentru serviciul de animatori



# STRUCTURĂ COSTURI

Structura costuri calculate de Project Spirit



Regulă generală pentru împărțirea veniturilor: Tinerii primesc 60% (taxe incluse) și organizația primește 40%.

# TIPS

## Servicii suplimentare

O oportunitate importantă de a adăuga activități simple și captivante serviciului de animatori, pentru a face petrecerea și mai specială. Ca un serviciu adițional, am decis să oferim următoarele: picturi pe față, figurine din baloane, tatuaje cu glitter, activități de lucru manual. În plus, puteți închiria și recuzita. De exemplu, oferim închirierea unei mașini de înghețată ca un serviciu adițional, mașină care aparține organizației noastre non-profit.



## Implicarea tinerilor

Implicarea persoanelor tinere în acest serviciu este crucială. Nu este vorba doar despre a le oferi de lucru, ci și de a-i face să ia parte la deciziile care îi afectează. Tinerii trebuie să dezvolte o apartenență la comunitate când lucrează cu noi. Prin implicarea tinerilor, le puteți oferi oportunități și experiențe care s-ar putea să nu fie întotdeauna plătite, dar prin care dobândesc abilități valoroase și experiență practică. De exemplu, i-am implicat pe tinerii noștri în Ziua Copilului și Ziua Cunoașterii, unde le-am prezentat activitățile noastre altor locuitori ai orașului. Tinerii au exersat comunicarea cu clienții și au contribuit la deciziile privind activitățile desfășurate, învățând cum să ne prezentăm potențialilor clienți.

## Costume

Un important aspect în furnizarea acestui serviciu este deținerea unei colecții proprii de costume sau colaborarea cu cineva care deține așa ceva. Tinerii sunt de obicei creativi și pot avea acasă articole care pot fi folosite pentru a întruchipa unele personaje. Încurajați tinerii să gândească creativ și să caute acasă astfel de articole. Am creat un tabel de inventar cu costume, în colaborare cu tinerii, unde fiecare poate lista articole pe care le deține acasă. În același timp, am găsit soluții creative pentru a realiza noi elemente simple, cum ar fi cozi de pisică, urechi de pisică și altele. De asemenea, am întrebat cunoscuții și pe cei din grupurile de reciclare despre costume, dovedindu-se o idee bună pentru a obține mici obiecte pentru completarea costumelor, dar și pentru a recicla.

# TIPS

## Workshop-uri și întâlniri

Pentru a-i menține pe tineri motivați și pentru a-i ajuta să capete experiență este important să le oferiți în mod constant oportunități de dezvoltare personală. Am organizat câteva întâlniri la care am invitat oaspeți interesanți, iar tinerii au putut exersa oferirea serviciilor noastre suplimentare.

## Collaboration with Other Institutions

Collaborating with other institutions is a great way to expand your service to more clients. Find a fun play area, dance school, or something similar that can take your service to a new level. For example, we decided to collaborate with Shate Dance School, which has fantastic facilities and a large decoration inventory. With our enthusiastic animators, we made the service offering even more convenient for clients who want an animator but have limited space at home.

## Prezentarea animatorilor

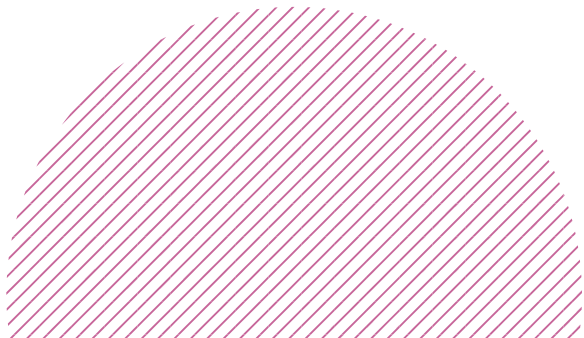
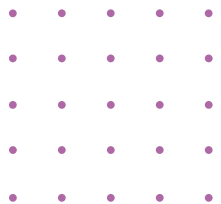
Folosiți rețelele sociale pentru a prezenta ocazional serviciile oferite comunității. Acest lucru permite clienților să-i cunoască pe tinerii care vor veni la petreceri și să aleagă persoane potrivite pentru ei. De asemenea, le oferă animatorilor o bună oportunitate de a-și promova serviciile în rândul prietenilor, stimularea stimei de sine și entuziasmul.





## PROPUNEREA DE VALOARE

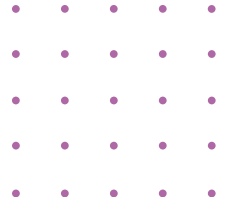
Un serviciu de animatori pentru copii, în cadrul căruia echipa noastră tânără și dedicată, cu experiență în organizarea evenimentelor antrenante, garantează o experiență memorabilă și plină de distracție. Serviciul nostru nu e doar flexibil, ci și valoros, construit pe cerințele dumneavoastră specifice, incluzând locație, temă, activități și grupe de vârstă..





# FEEDBACK

## FEEDBACK DE LA CLIENȚI



### Karin, Mama Lindei Regina, în vârstă de 3 ani.

**Activități:** Fetele sunt încă tinere. Au nevoie să învețe să fie puțin mai încrezătoare și mai active, pentru a capta atenția copiilor din jur. Inițial, au fost puțin rezervate și timide, dar după un timp, au reușit să îi adune pe majoritatea copiilor în jurul lor. Din moment ce nu erau foarte mulți copii, părea că toată lumea era destul de mulțumită de organizare. Nu mi-am dat seama tot timpul unde se aflau animatoarele, pentru că sunt micuțe și se pierdeau printre copii :)

**Servicii adiționale:** Figurine din baloane /picturile pe față au fost super.

Per ansamblu, animatoarele au fost încântătoare și totul a decurs bine pentru petrecerea aniversară.

### Joosep, Tatăl lui Mari (5 ani).

Tinerii animatori care ne-au vizitat au fost foarte politicoși și plăcuți. Copiilor le-au plăcut activitățile! Costumele lor au fost, de asemenea, minunate.

Comunicarea inițială, pentru a pregăti evenimentul nu a fost ideală. Am primit primul răspuns după două emailuri și două telefoane. Am înțeles că disponibilitatea lor a fost afectată din diferite motive. Cu toate acestea, chiar și răspunsurile automate precum „Suntem în vacanță până la xx.xx” sunt mult mai bune decât tăcerea completă. Recunosc că începutul planificării evenimentului din partea mea ar fi putut fi mai devreme, iar o schimbare de părere de partea mea a adăugat o oarecare confuzie.

În ceea ce privește recomandările, am fost foarte mulțumiți de serviciu și vă recomandăm cu plăcere dacă va apărea momentul potrivit. Există șanse mari să vă invităm din nou în decembrie.

# GALERIE FOTO



# GALERIE FOTO



# MOSAIC CRAFT WORKSHOP

LETONIA

## DESCRIEREA SERVICIULUI

Serviciul oferit de un ONG - Organizarea și implementarea unui workshop pe Tehnica Mozaicului, unde fiecare participant ar putea învăța cum să creeze mozaicuri, folosind bucăți de sticlă, ceramică sau gresie, incluzând, dar fără a se limita la sesiuni despre tăiatul plăcilor în bucăți mai mici, care să fie lipite pe diferite suprafețe, făcând diferite tipuri de obiecte artizanale din mozaic.

Servicii extra oferite:

1. Crearea de pachete DIY pentru crearea de obiecte din mozaic acasă și organizarea procesului de vânzare a acestora.
2. Oferirea posibilității de a vinde produsele handmade create de participanți în timpul workshopurilor.

# ACTIVITĂȚI CHEIE

## MOSAIC CRAFT WORKSHOPS LETONIA

Efectuarea unui studiu de piață pentru a înțelege care este oferta deja existentă de workshopuri.

Conturarea descrierii serviciului, punerea pe hârtie a ideii, scopul, conținutul și nevoia pe care o rezolvă workshopul de arta mozaică.

Găsirea tinerilor interesați să devină experți în arta mozaică și oferirea de cursuri pentru specializarea acestora.

Stabilirea împreună cu tinerii experți a tematicii pentru workshopuri pentru a deveni cât mai atractive pentru tineri.

Stabilirea politicii de prețuri pentru fiecare tip de workshop în parte, și crearea descrierii serviciilor pentru a fi postate pe paginile de social media și pe websiteul organizației.

Achiziționarea echipamentelor și a materialelor necesare, inclusiv a spațiului de depozitare.

Promovarea serviciului și organizarea workshopurilor de tehnica mozaicului.



# GRUP ȚINTĂ

Workshopul de tehnica mozaicare patru grupuri țintă principale:



Adulți – părinți de copii (8-12 ani), care vor vrea să găsească noi modalități prin care copiii lor să își dezvolte creativitatea și să creeze ceva plăcut, în același timp oferind puțin timp liber părinților.

Adolescenți și tineri (12-17 ani), care ar vrea să încerce lucruri noi, să își găsească hobby-uri noi sau vor să își petreacă timpul într-un mod plăcut și să își facă prieteni noi, sperând că vor crea ceva cu mâinile lor de care să fie mândri.

Adulți (18-55 ani) care sunt în căutarea activităților de dezvoltare personală care sunt în căutarea unei oportunități de a învăța, de a se relaxa și de a-și dezvolta abilitățile artistice într-un mediu prietenos. Pentru aceștia procesul de creare a unui mozaic poate fi o formă de meditație și poate avea un efect de reducere a stresului.

Seniors (55+ ani) care sunt în căutarea unui mod de socializare ar fi interesați de workshopul de tehnica mozaicului pentru a încerca ceva nou, pentru a întâlni alte persoane din același grup de vârstă și de a petrece timpul într-un mod creativ.

# BUSINESS MODEL CANVAS



## Parteneri cheie

- Magazine de bricolaj și de artizanat
- Școli, centre de tineret, centre pentru educația adulților
- Organizatorii de evenimente



## Activități cheie

- Workshopurile de tehnica mozaicului,
- Vânzarea kiturilor DIY pentru acasă.
- Vânzarea creațiilor.



## Resurse cheie

- Tineri care să fie trainerii
- Spațiu pentru workshop
- Plăci de mozaic colorate
- Unelte și materiale.



## Propunerea de valoare

- Poate fi integrat în alte evenimente și activități
- Tinerii vor avea experiență în promovarea proiectelor personale
- Activitate nouă pe piață



## Relația cu clienții

- Membru într-un club / comunitate, interesat de mozaicuri și alte forme de artă.



## Canale de comunicare

- Facebook,
- Instagram,
- Telegram.



## Customer Segments

- Adulți - părinți de copii (8-12 ani)
- Adolescenți și tineri (12-17 ani)
- Adulți (18-55 ani)
- Seniors (55+ ani)



## Structura costurilor

Costuri inițiale: echipamente, materiale de bază, trainingul inițial, cheltuieli de marketing.

Costuri fixe: chirie și utilități, mentor-coordonator, cheltuieli de marketing

Costuri variabile: materiale adiționale pentru workshopuri, salariu pentru tinerii trainerii (în principiu 50% din încasările de la workshop)



## Fluxuri de venituri

Workshop pentru copii: 10 eur x 10 = 100 eur

Workshop pentru adolescenți: 15 eur x 10 = 150 eur

Workshop pentru adulți: 15 eur x 10 = 150 eur

Workshop pentru seniori: 10 eur x 5 = 50 eur

2 evenimente x 100 eur = 200 eur

Vânzări kituri diy: 5 x 10 eur = 50 eur

Vânzări: 3 x 20 eur = 60 eur

# STRUCTURA COSTURILOR

Costurile generale pentru workshopurile de tehnica mozaic

## Sediu pentru workshopuri

Este important să aveți un spațiu care include o masă de cel puțin 5 persoane, rafturi pentru materiale și alte echipamente și unelte necesare.

## Materiale

Materialele esențiale pentru trainingul viitorilor trainerii și pentru primele workshopuri (plăci de mozaic, lipici, unelte, etc.)

## Trainingul inițial al tinerilor trainerii.

### Costuri fixe

### Costuri variabile

## Materiale extra

Materiale adiționale pentru workshopuri, în funcție de numărul de participanți și tipul cursului

## Mentor

coordonează tinerii trainerii și celelalte părți implicate

## Marketing și design

gestionează textele, fotografiile, designurile pentru promovare și promovarea pe rețelele sociale.

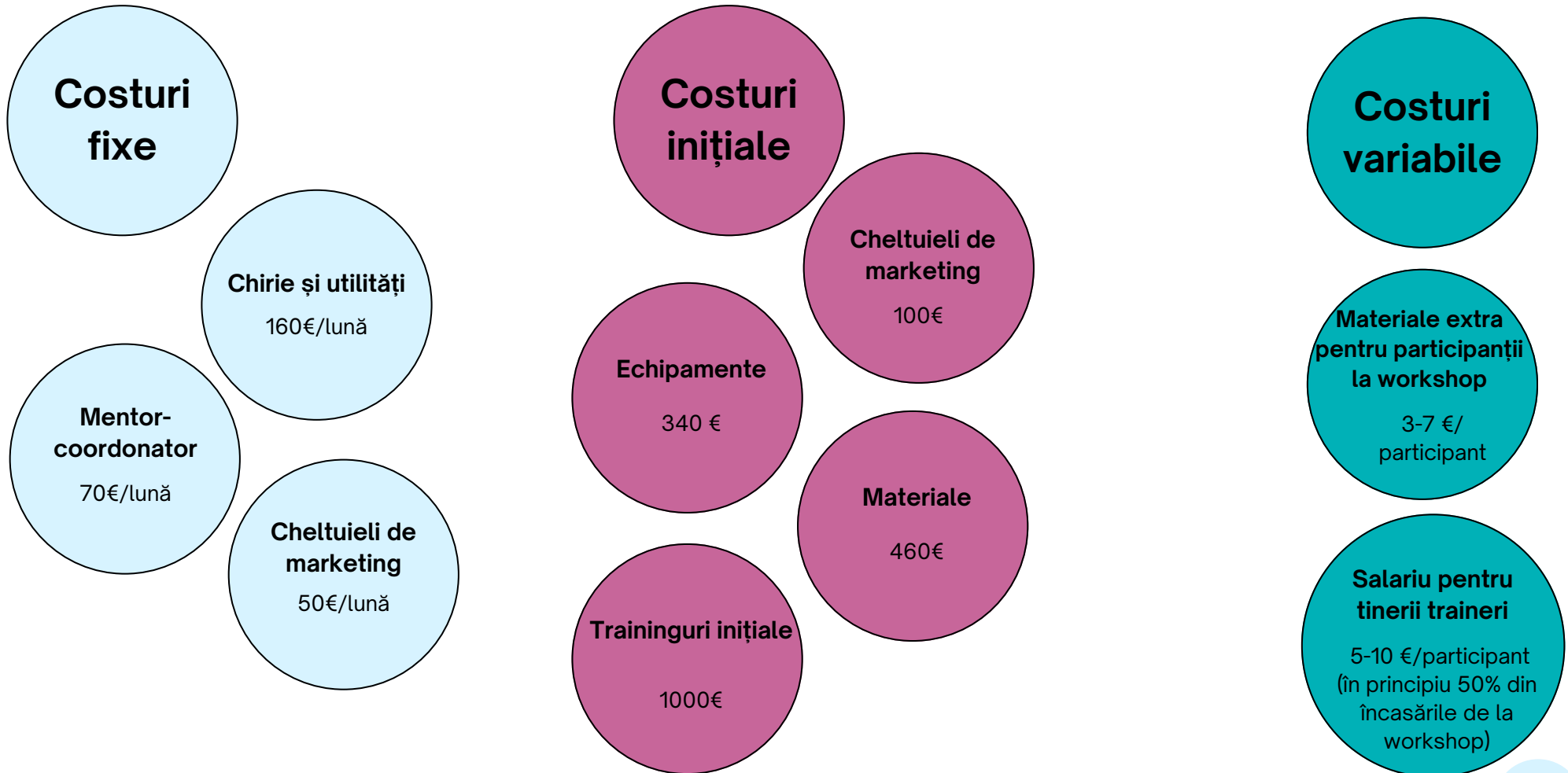
## Salariul pentru tinerii trainerii





# STRUCTURA COSTURILOR

Structura costurilor calculate pentru workshopurile de tehnica mozaicului



# SFATURI UTILE

## MOSAIC CRAFT WORKSHOPS LETONIA

### Specificitatea workshopurilor de tehnica mozaicului

Este foarte bine să ai mereu o temă propusă pentru fiecare atelier, participanții sunt mai atrași de ideea de a crea ceva asemănător cu ceea ce este propus. Subiectele pot fi – oglindă de mozaic, pandantiv de mozaic, tavă de mozaic, suport de mozaic pentru căni, suport de lumânare mozaic etc. Având în vedere numărul de participanți, pregătirea este mai ușoară – știți de câte piese de materiale este nevoie. Este bine să ai o listă cu magazine, de unde poți cumpăra rapid materialele necesare atelierului, dacă ceva s-a terminat sau lipsește.



### Oferirea de servicii adiționale

Oportunitatea de a achiziționa kituri DIY pentru realizarea de mozaicuri acasă, pentru a închiria instrumente și alte echipamente pentru tăierea plăcilor de mozaic, organizarea de Workshopuri despre mozaicuri în timpul altor evenimente, precum festivaluri, zile de naștere, petreceri și alte tipuri de aniversări în afara biroului.

### Implicarea Tinerilor în activități

Implicarea tinerilor în această activitate este foarte importantă, întrucât cei care se pot înscrie la ateliere pe bază de voluntariat pot practica comunicarea cu clienții, organizarea pas cu pas a activității, ei pot deveni ulterior lideri și pot organiza propriile ateliere, fără a se limita la tehnica de mozaic.

### Colaborarea cu alții

Colaborarea cu alții este o metodă bună de a extinde serviciile către noi clienți. Colaborarea poate fi făcută mai întâi în cadrul activităților ONG-urilor, folosind ateliere de mozaic și pentru activitățile clubului de sănătate mintală sau pentru iubitorii de câini – realizarea unei imagini de mozaic a unui câine. De asemenea, poate exista o colaborare cu alte instituții.

### Workshopuri extra

Este important să ofere constant oportunități de auto-îmbunătățire, oferind întâlniri suplimentare cu practicieni în mozaic, specialiști în rețelele sociale, promotori de vânzări online etc. pentru a obține noi sfaturi pentru dezvoltarea serviciilor de mozaic și workshop-uri pentru dezvoltarea serviciilor în organizație.



# SFATURI UTILE

MOSAIC CRAFT WORKSHOPS  
LETONIA

## Dezvoltare comunitară

Tehnica mozaicului poate deveni un instrument ideal pentru dezvoltare comunitară, unul dintre modurile prin care se poate implementa fiind crearea de către participanți a unei bucăți dintr-un mozaic mai mare, care mai apoi să fie lipit pe un zid din oraș.

## Model de serviciu utilizat pentru alte ateliere de artizanat

Modelul de serviciu poate fi, de asemenea, folosit pentru alte ateliere de artizanat. De exemplu, workshop de creare a lumânărilor sau workshop pentru crearea de bijuterii sau orice altfel de atelier de artizanat, doar trebuie să fiți siguri că există materiale suficiente și specialiști care să îi învețe pe tinerii lideri.





## PROPUNEREA DE VALOARE

Mozaicurile ca un mod de expresie personală și un mod de a crea ceva fără experiență anterioară, nu sunt foarte populare în Letonia, astfel oferirea acestui Serviciu este foarte unică în acest moment.

Tinerii traineri, prin organizarea și implementarea workshopurilor de tehnica mozaicului vor putea să câștige experiență în comunitatea ONG-ului, folosind cele mai bune metode de promovare a serviciului pentru fiecare grup țintă în parte.

Workshopurile de tehnica mozaicului sunt utile pentru a fi integrate în alte activități ale organizației, evenimente, festivaluri sau chiar ca activități extracuriculare în cadrul școlilor.



# FEEDBACK AL TINERILOR TRAINERI



## LIZA

Mozaicul este o activitate perfectă pentru a-ți lua mintea de la agitația de zi cu zi și a cunoaște oameni noi într-o astfel de activitate meditativă. Este interesant de observat modul în care oamenii percep lumea, transpunând această viziune pe o placă goală de mozaic.

## ALEKSANDRA

Mi-a plăcut foarte mult să predau și să învăț mozaic, a fost foarte inspirant. Îmi place să vin cu opțiuni neobișnuite pentru tematica fiecărui workshop, să caut materialele, și în mod special atmosfera din timpul activităților, când fiecare participant este total prins în "vraja" mozaicurilor. În opinia mea, mozaicul nu este doar relaxare și creativitate, ci și magie care unește oamenii. Dar este puțin frustrant că este dificil să recrutezi oameni - poate asta se datorează faptului că facem des workshopuri și oamenii au încercat deja asta, sau pentru că este plătit (deși nu este scump, în ceea ce privește creativitatea), sau este dificil pentru oameni să se decidă. Mai mult, în etapa în care faci un anunț, sunt mulți interesați, dar până la urmă doar câțiva se înscriu. Dar apoi vin cei care sunt cu adevărat interesați și vedem adevărata magie întâmplându-se.



# FEEDBACK

## DE LA PARTICIPANȚII LA WORKSHOP



### EMMA (ADOLESCENT)

Trainingul a fost grozav, mi-a plăcut foarte mult, mi-a plăcut mai ales să fac suportul pentru lumânare, pentru că totul era atât de confortabil și drăguț, mai ales când am reușit să acopăr cele două părți căzute cu ciment, descoperind un secret al acestei activități. Abia aștept celelalte ateliere ale tale.

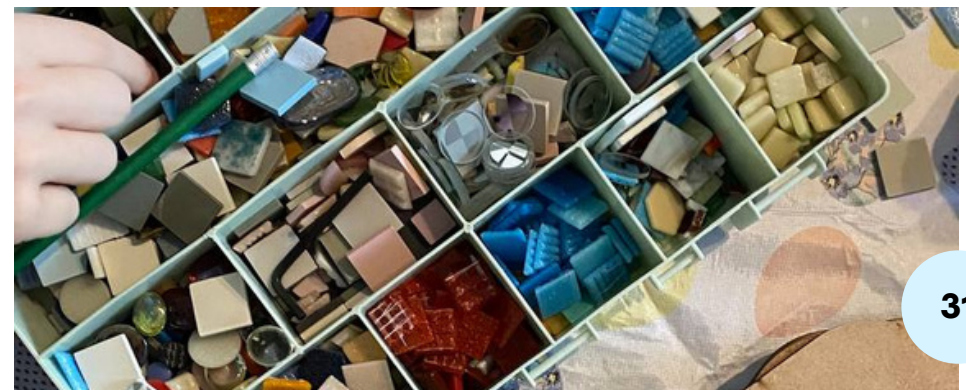
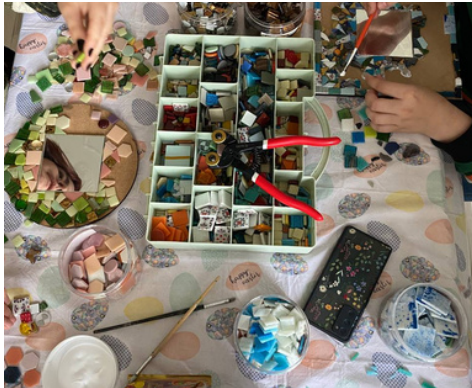
### ARINA ADOLESCENT

A fost foarte interesant, mi-a plăcut foarte mult, foarte inspirațional și calmant! Vă mulțumesc!

### MARINA (ADULT)

Am venit ca întotdeauna, fără să-mi amintesc la ce activitate anume m-am înscris, și am ieșit după trei ore cu o tavă făcută de mine din mozaic, foarte fericită.

# GALLERY



# ARTIFICIAL INTELLIGENCE CHATBOTS FOR BEGINNERS

ROMANIA

## DESCRIEREA SERVICIULUI

Artificial Intelligence Chatbots pentru începători: Participanții vor învăța cum să interacționeze cu ChatGPT, care sunt categoriile în care este folosit și diferitele clasificări ale chatboților, care sunt limitările și provocările aduse de tehnologia IA în societate. Cursul va oferi exemple din viața reală și îi va ajuta să rezolve sarcini în diferite situații, cum ar fi cercetarea academică sau crearea de conținut.

Servicii adiționale oferite:

1. Convorbiri cu comunitatea de Discord pentru a ține participanții la curent cu evoluțiile din domeniu și a putea oferi cursuri unu la unu.





# ACTIVITĂȚI CHEIE



Faceți o cercetare în comunitate a companiilor sau organizațiilor care oferă cursuri de formare în domeniu și obțineți o înțelegere a serviciilor pe care le oferă acestea.

Adăugați programul la lista de servicii oferite de organizația dumneavoastră, cu o descriere detaliată și politica de prețuri și începeți să-l promovați pe toate canalele de social media.

Realizați care e scopul, ideea și conținutul serviciului dumneavoastră și dezvoltați conceptul și propunerea de valoare minimă a serviciului oferit

Oferiți un grup privat pe Discord pentru participanții care au urmat cursurile, astfel încât să puteți extinde procesul de învățare și să le vindeți suplimentar alte traininguri sau activități relevante în viitor.

Găsiți tineri interesați să devină specialiști în lucrul cu chatboți IA și oferiți-le oportunități de training (Formare de Formatori - ToT). Dezvoltați împreună cu ei serviciile suplimentare oferite, care pot aduce valoare adăugată beneficiarilor finali.

Achiziționați abonamentele necesare pentru toate instrumentele digitale care vor fi utilizate și stabiliți un contract pentru locația cursurilor.

Organizați o evaluare lunară a serviciului oferit împreună cu tinerii traineri pentru a asigura dezvoltarea viitoare a modelului de serviciu.

# GRUPURI ȚINTĂ

## TINERI TRAINERI

Grupul țintă principal este format din tinerii care își doresc să devină facilitatori ai viitoarelor traininguri. Scopul lor este de a dobândi cunoștințe despre subiect și de a-și folosi aceste cunoștințe și abilitățile lor de vorbit în public pentru a câștiga bani de buzunar într-un mediu sigur, făcând totodată parte dintr-o comunitate focusată pe învățare.

## TINERI

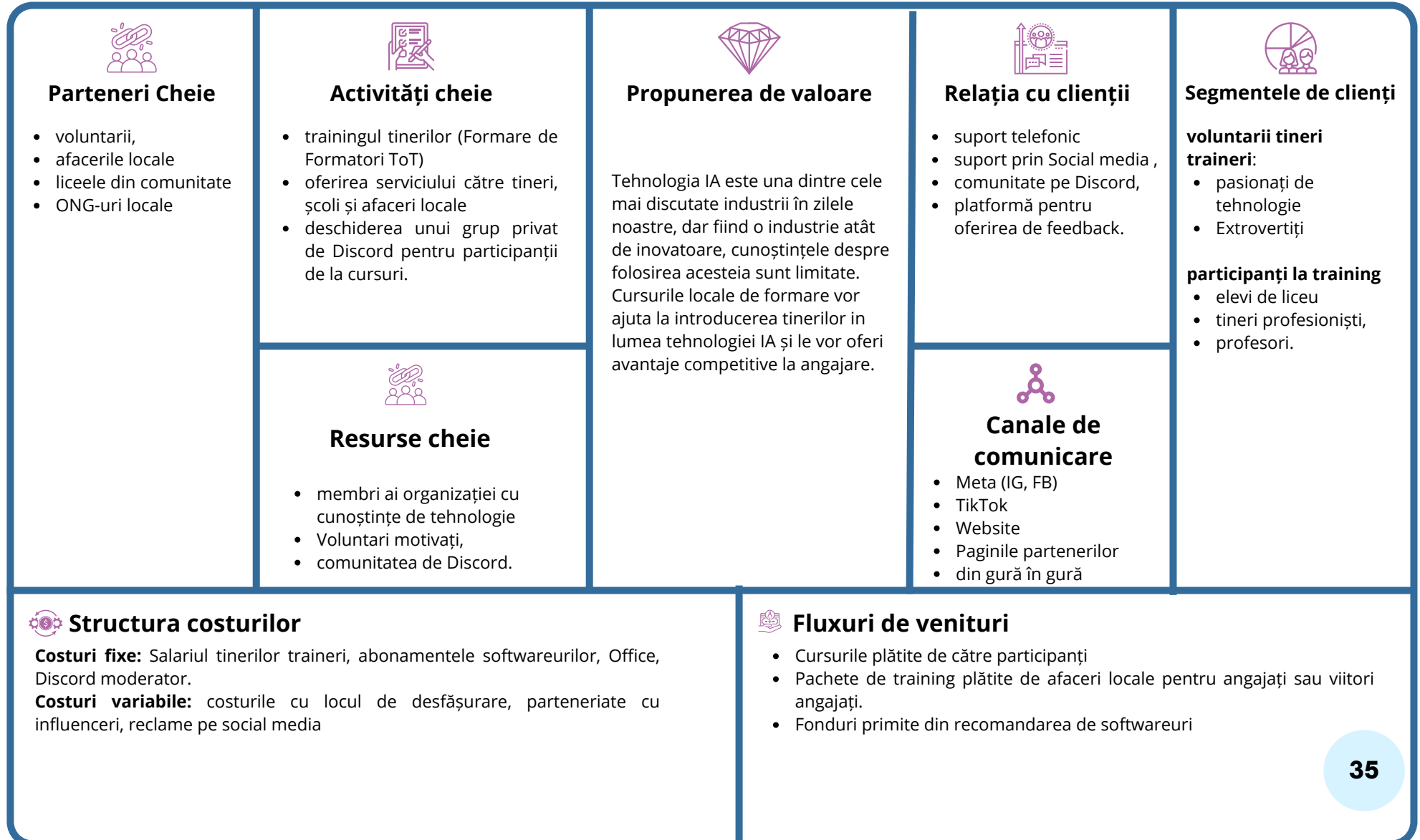
Al doilea grup țintă este reprezentat de tinerii cu vârsta cuprinsă între 16 și 35 de ani, interesați de noile tehnologii, de dezvoltarea personală și care își doresc să fie la curent cu ultimele tendințe din industria tech și să își îmbunătățească înțelegerea aplicațiilor IA.

## ORGANIZAȚII LOCALE

Al treilea grup țintă include organizații locale, școli și companii mici care doresc să colaboreze cu noi pentru a integra servicii educaționale IA și învățarea bazată pe tehnologie pentru a-și dota colegii cu un set de abilități cerute de piața muncii.



# BUSINESS MODEL CANVAS



# STRUCTURA COSTURILOR

## Costuri fixe

### ABONAMENTE SERVICII DIGITALE

Vom avea nevoie de abonamente la ChatGPT plus, Canva Premium și Mailchimp pentru crearea materialelor educaționale și de promovare.

### SEDIU

Spațiu în care vor avea loc întâlnirile dintre tinerii trainerii și manager pentru a monitoriza reușita cursurilor și modul în care vor arăta viitoarele traininguri. Dacă este posibil, este de preferat ca acesta să fie într-un spațiu de coworking.

### MANAGER

Reprezentantul organizației care este responsabil de montorul și coordonarea tinerilor voluntari și a cadrului cursurilor. Această persoană va fi responsabil de parteneriatele cu instituții și companii.

### WEBSITE

Promovarea și afișarea de informații despre cursuri pe websiteul propriu

### SOCIAL MEDIA ADS

Buget fix pentru promovarea cursurilor către grupurile țintă

### MODERATOR SERVER DISCORD

O persoana care va păstra discuțiile civilizate și relevante pentru scopul grupului. Este de preferat ca acesta să fie un voluntar al organizației.

## Costuri variabile

### COSTURILE CU LOCAȚIA

Va depinde de numărul participanților

### CATERING PENTRU FIECARE CURS DE FORMARE

Va depinde de numărul participanților și de nevoile acestora

### INCHIRIEREA ECHIPAMENTELOR

Vom închiria computerele folosite pentru a reduce costurile inițiale. (pot fi folosite și computerele personale)

### FINANCIAL COMPENSATIONS FOR YOUNGSTERS

Tinerii vor primi remunerațiile în conformitate cu legislația națională

### PARTENERIATE CU INFLUENCERII

Vom încerca să facem parteneriate de colaborare cu influenceri

# STRUCTURA COSTURILOR

Costuri fixe		Costuri variabile	
Abonament ChatGPT plus	3 x 20€/lună	Costuri locație training	5€/participant
Canva Premium oferită gratuit penru ONGuri, dacă nu:	29,99 USD/lună	Catering	3-10€/participant
Mailchimp- (vom folosi varianta gratuită) la peste 1000 de contacte	19€/lună	Compensații financiare pentru tinerii trainerii	Tinerii vor primi 60% din veniturile trainingurilor, în conformitate cu legislația națională
Birou	50€/lună	Închiriere echipamente	eveniment
Manager	200€/lună	Parteneriate cu influencerii	200€/lună
Website	5 €/lună		
Buget reclame Meta	50 €/lună		
Moderator grup discord	gratuit un voluntar din organizație		

**Regula generală pentru împărțirea veniturilor trainingurilor:**  
Tinerii trainerii vor primi 60% (cu taxele incluse) și organizația 40% of the income.

# SFATURI UTILE

AI CHATBOTS  
ROMANIA

## “Galeria Celebrităților” Trainerilor

Prin intermediul paginilor noastre sociale vom introduce cursurile și pe tinerii traineri către comunitate. Aceasta le va permite viitorilor traineri să promoveze serviciul printre prieteni, mărindu-le stima de sine și dorința de afirmare. Asta va oferi și viitorilor participanți să aibă o relație mai personală cu viitorii traineri, fiind mai motivați să participe la viitoarele cursuri

## Cooperarea cu școli și alte ONG-uri din comunitate

Colaborarea cu alte instituții este un mod excelent de a ajunge la mai mulți clienți pentru serviciul dvs. Implementând primul curs împreună cu alte ONGuri sau cu un liceu local va putea oferi tinerilor traineri experiență într-un mediu sigur. Prin aceste acțiuni se vor crea și noi parteneriate între organizația dvs și alte entități din comunitate.

## Lucrați împreună cu tinerii

Tinerii vor fi cei care vor oferi acest serviciu așa că opiniile personale despre cum ar trebui să arate aceste cursuri trebuie încurajate. Pentru o dezvoltare a curiculei oferite, o evaluare lunară a trainingurilor oferite va fi făcută de către manager și tinerii traineri. Împreună cu serverul de Discord vor crea mediul perfect care să încurajeze tinerii să își pună amprenta personala pe cursur și să simtă că serviciul este ceva ce le aparține.

## Vânzare adițională (Upselling)

The Discord Serverul de Discord va fi folosit pentru a menține implicată comunitatea și pentru a promova viitoarele activități și cursuri organizate. De exemplu un viitor curs mai avansat pentru construirea de chatbots fără cunoștințe tehnice aprofundate, care va putea fi folosit în cadrul companiilor va putea fi oferit participanților interesați.

## Identificarea partenerilor externi

Pentru ca Inteligența Artificială este un cuvânt la modă și o noutate, va fi ușor să găsim companii sau entități care să fie parteneri pe acest subiect, mai ales dacă sunteți localizați într-o comunitate mică, unde vor avea avantajul primului venit.



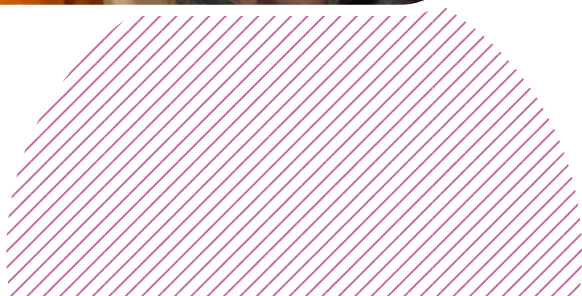
## PROPUNEREA DE VALOARE



Tehnologia IA este una dintre cele mai discutate industrii în zilele noastre, dar fiind o industrie atât de inovatoare, cunoștințele despre folosirea acesteia sunt limitate. Cursurile locale de formare vor ajuta la introducerea tinerilor în lumea tehnologiei IA și le vor oferi avantaje competitive la angajare.

Cooperarea cu afacerile și școlile locale pentru a oferi acest training studenților și angajaților lor este o situație de câștig-câștig, costurile fiind acoperite de către instituții pe când participanții se vor concentra pe procesul de învățare.

Comunitatea privată de tineri care gândesc la fel va asigura sustenabilitatea procesului de învățare și îi va motiva pe participanți să se implice și în activitățile viitoare oferite.



# FEEDBACK DE LA PARTICIPANȚI

## CRISTINA

23, Studență Administrație Publică

A fost o experiență interesantă pentru mine, am învățat multe lucruri noi despre ChatGPT și diferitele moduri în care poate fi folosit. Deși știam despre inteligența artificială, am aflat mai multe și am putut schimba idei cu ceilalți participanți pentru că am analizat și discutat despre situații concrete în care ChatGPT poate fi folosit. Oportunitățile de socializare și networkingul făcute în timpul acestui proiect sunt importante și sper că vom menține legătura cu ceilalți participanți.

P.S Cafeaua a fost foarte bună :)

## RĂZVAN

22, Student IT

Acest curs a fost foarte util pentru mine pentru a înțelege implicațiile IA (Inteligenței Artificiale) în viața noastră. Un punct deosebit de interes în curs a fost examinarea unui studiu de caz concret în care productivitatea angajaților dintr-o cafenea a fost monitorizată folosind un instrument de inteligență artificială. Acest sistem a măsurat cu exactitate numărul de cafele pregătite sau servite de fiecare angajat, oferind date valoroase managementului. Această tehnică a provocat discuții intense între participanți cu privire la implicațiile etice ale utilizării unor astfel de tehnologii. Am discutat cum monitorizarea constantă a angajaților ar putea încălca spațiul lor personal și necesitatea de a găsi un echilibru între îmbunătățirea productivității și respectarea drepturilor și demnității umane.

## MARIA

33, Assistant manager

Am auzit de CHAT GPT de la fiica mea, care e elevă de liceu și am participat la acest curs ca să înțeleg mai bine cum funcționează și cum îl pot folosi pentru a o ajuta la proiectele pe care le are la școală.

Am discutat și despre impactul pe care inteligența artificială îl va avea asupra pieței muncii în viitor, faptul că unele joburi vor dispărea, dar și modul în care îi poate afecta pe tineri, care devin mai puțin creativi prin folosirea CHAT GPT.

Mulțumesc pentru această oportunitate de învățare și sper să pot participa și la alte activități pe viitor!



# GALERIE FOTO

AI CHATBOTS  
ROMANIA



Modelele de servicii din acest document au fost dezvoltate în cadrul proiectului Erasmus+ KA2 “SErving Youngsters” proiect implementat de către MTÜ Project Spirit (Estonia) în colaborare cu Young Folks LV (Letonia) și Bistrița Business Academy (Romania) în 2023.

**Publicat de:** MTÜ Project Spirit

**Manager de proiect:** Mariliis Maremäe

**Expert extern:** Emma Grigoryan

**Design grafic:** Kristiina Hiis

**Contributori:** Mariliis Maremäe, Florin Marginean, Jelena Markune, Oleksandra Liashevskaja, Grete Kull, Emma Grigoryan, Liia Kass, Pilleriin Villakov, Greta Orekhova, Gabriela Vostinar, Diana Boariu, Gavriela Fatu, Razvan Pasc, Vitalijs Markuns, Julija Morozova, Jelizaveta Zaharova, Arturs Ermins, Inna Eizensharf



Proiectul a fost finanțat de către Uniunea Europeană.

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației.

Acest kit de modele de servicii poate fi retipărit și reprodus în scopuri educaționale, științifice și pentru scopuri non-profit atât timp cât autorii și editorii sunt menționați.

**#SErvingyoungsters**