

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

ПРОЕКТ СТВОРЕННЯ ЦЕНТРУ ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ У МІСТІ КІЛЯ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ



Слухач:

Науковий керівник:

Проектами

Поняття «Побутові послуги»



Послуги і продукція у сфері побутового обслуговування – це **побутові послуги**, які пов'язані з веденням домашнього господарства, виконанням різноманітних ремонтних робіт, забезпеченням санітарно-гігієнічних та інших потреб населення, а також з виготовленням за індивідуальними замовленнями особистих речей та предметів господарського призначення.

Побутові послуги – це діяльність, товар матеріальної або нематеріальної форми, що задовольняє конкретну, індивідуальну побутову потребу людини.

ст.291.7 Податкового кодексу України -
40 видів побутових послуг

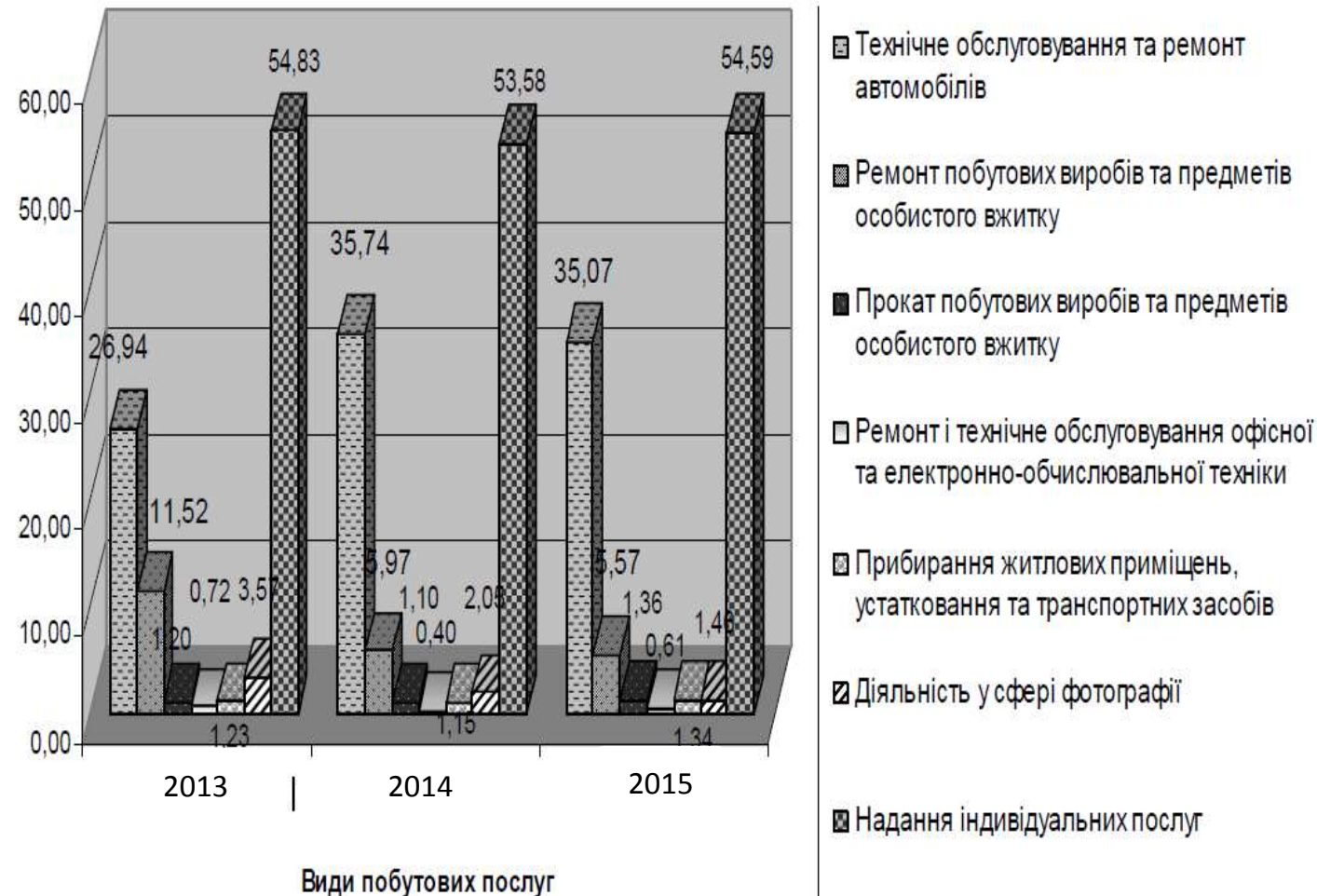


Галузевий класифікатор «Класифікація послуг і продукції у сфері побутового обслуговування» (ГК 201-01-2001)

АКТУАЛЬНІСТЬ



- У ВВП України 40% приходить на послуги, у цій виробничо-економічній сфері працює понад 55% зайнятих в економіці людей.
- Кількість підприємств (включаючи ательє, майстерні), станом на 2015 рік становить 33 тис., із них у міських поселеннях – 26 тис., в сільських – 7 тис. Обсяг реалізації побутових послуг населенню становить 587 млн. грн., відповідно 78% і 22%
- Обсяг реалізації побутових послуг у розрахунку на одного жителя України в середньому становить близько 30 грн. на рік.



Структура обсягу реалізації побутових послуг в Україні, %

МЕТА



- **Мета** магістерської роботи – розробити проект створення центру надання побутових послуг населенню у місті Кілія Одеської області.
- **Об'єктом** дослідження є умови створення центру надання побутових послуг населенню та сучасні технології організації побутового обслуговування в малих містах.
- **Предметом** дослідження є процеси створення і функціонування центру надання побутових послуг.



Практичне значення одержаних результатів полягає в актуалізації ролі побутових послуг для забезпечення якісного рівня життя населення малих міст та сіл на прикладі реалізації проекту створення центру надання побутових послуг у місті Кілія.

ТЕРИТОРІЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЕКТУ



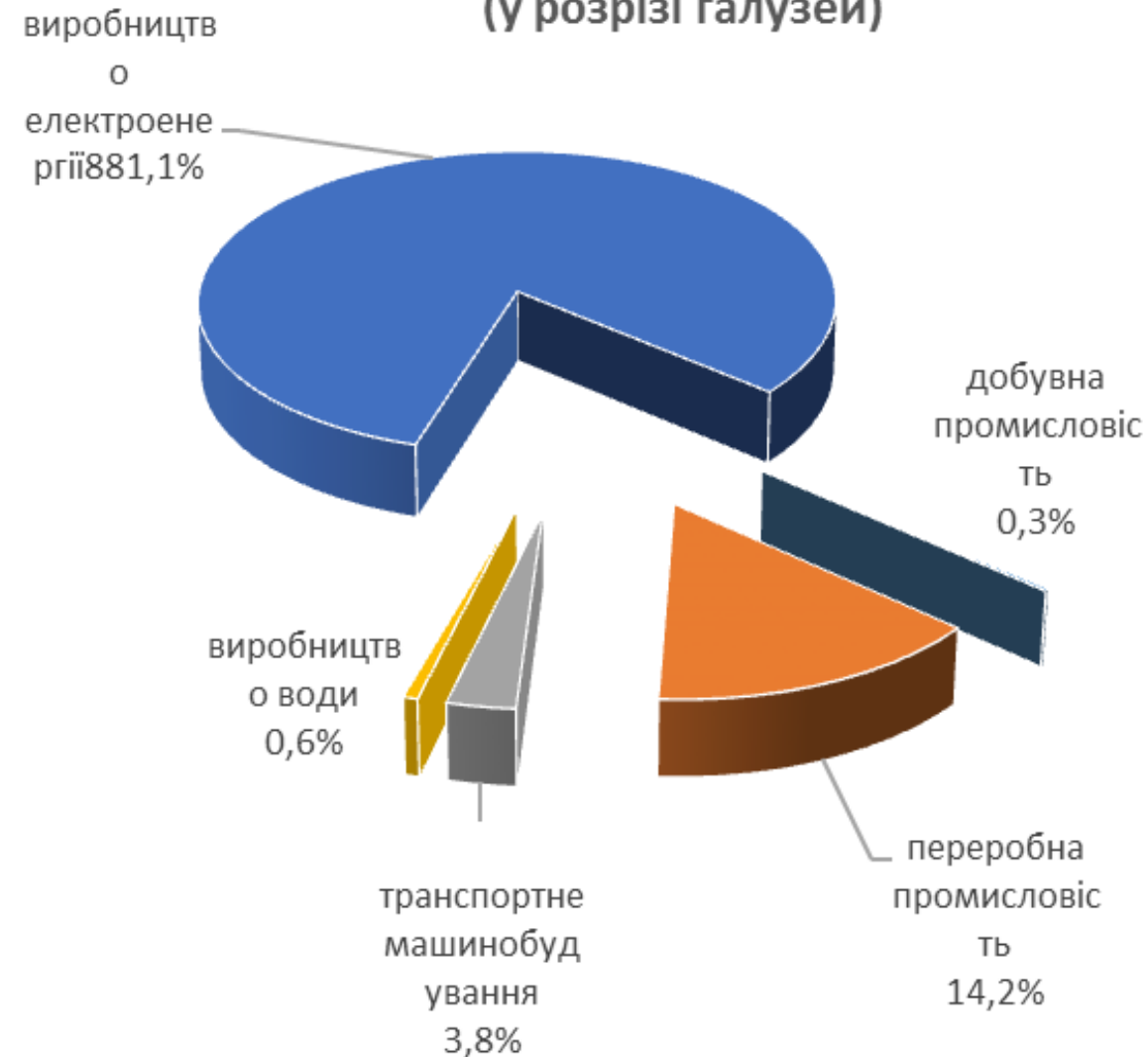
Станом на 1 січня 2016 року середня чисельність населення 28,3 тис. осіб.

Середня заробітна плата одного штатного працівника по місту за 2015 рік становила 2506,00 грн.

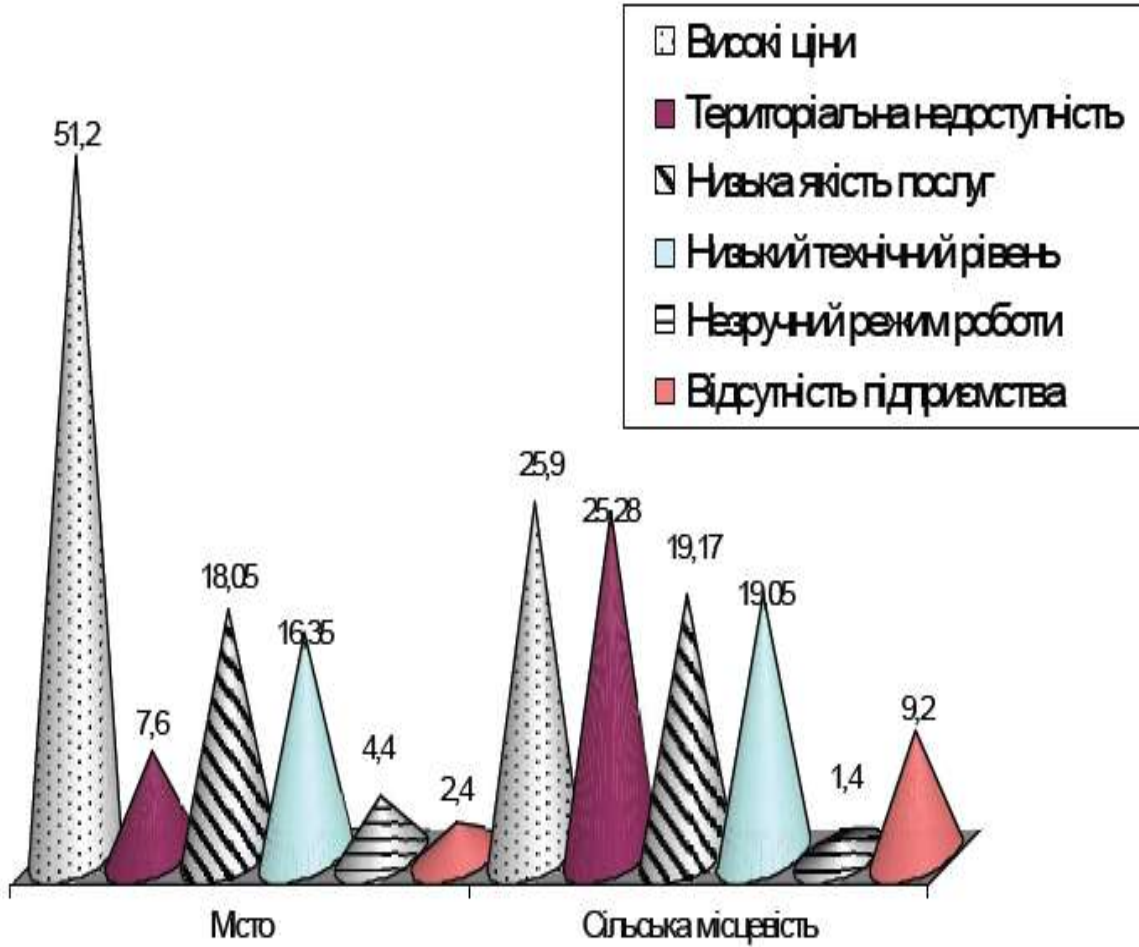
Обсяг реалізованих послуг населенню - 10240,2 тис.грн., що становить 20% загального обсягу.

Мережа підприємств побутового обслуговування в Кілійському районі - 56 стаціонарних об'єктів, якими надаються понад 30 видів послуг.

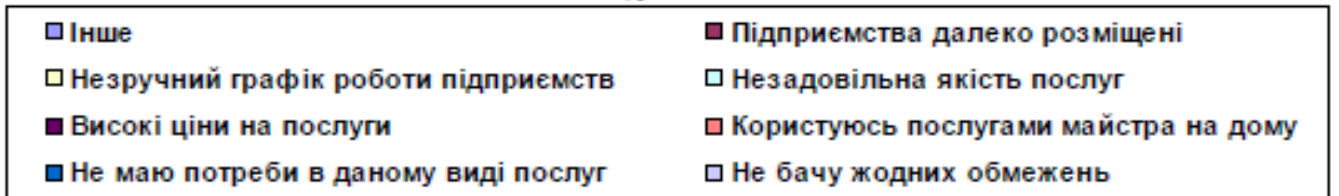
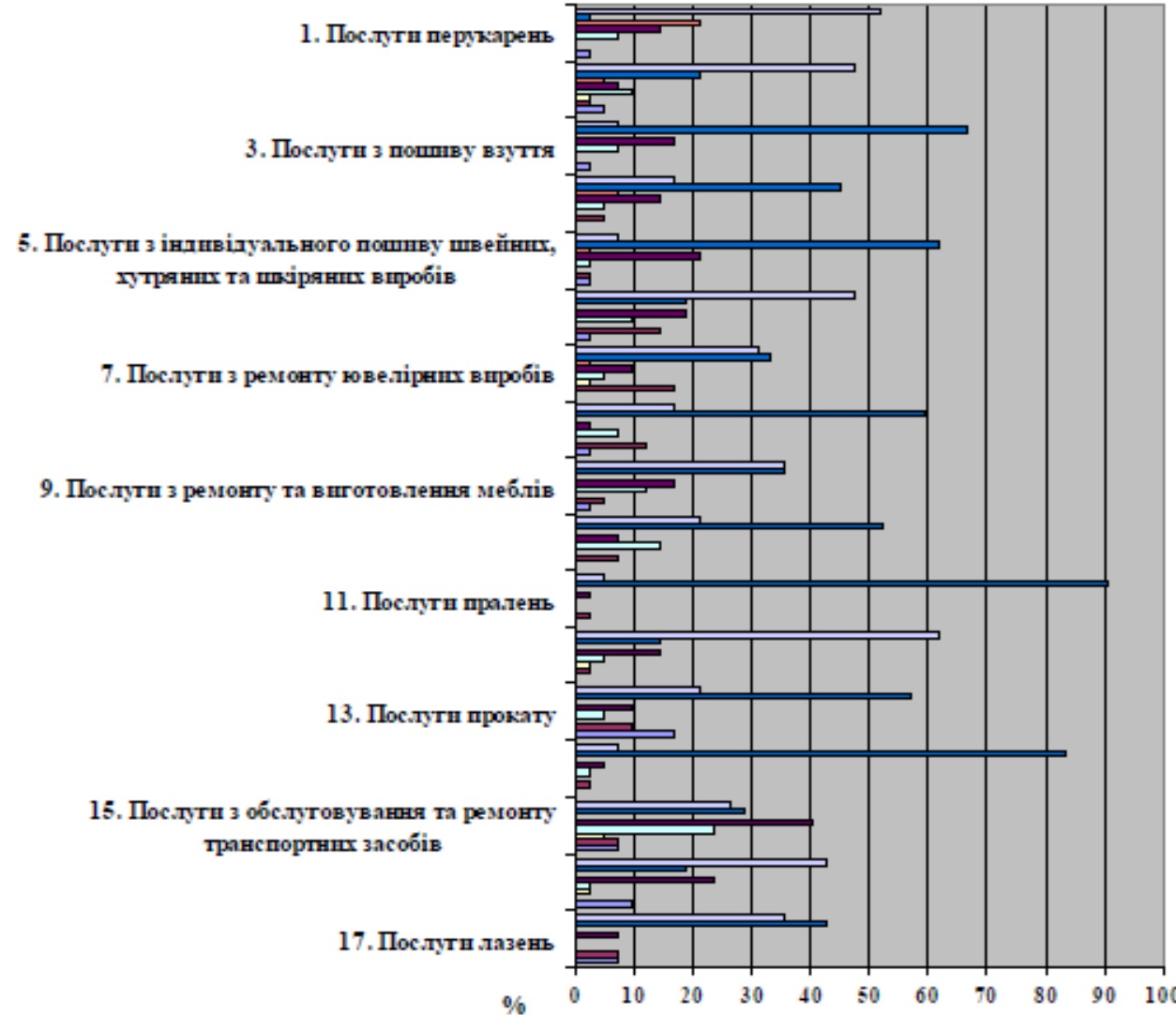
Структура реалізації товарної продукції за січень-грудень 2015 року (у розрізі галузей)



ПОПИТ НА ПОБУТОВІ ПОСЛУГИ НАСЕЛЕННЯМ КІЛІЙСЬКОГО РАЙОНУ



Фактори, що обмежують споживання побутових послуг населенням Кілійського району Одеської області



ПРОПОЗИЦІЇ З НАДАННЯ ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ КІЛІЙСЬКОГО РАЙОНУ

Вид послуги	Кількість підприємств	Тип підприємства	Вартість послуги	Тип обслуговування
1. Ремонт побутової техніки	8	Приватний підприємець, 1-ТОВ «Дім побуту «Радуга»	від 100 грн.	Виїзне, стаціонарне
2. Ремонт електронного обладнання	3	Приватний підприємець	від 300 грн.	Стаціонарне
3. Налаштування телевізорів, комп'ютерів, підключення до інтернету	12	Приватний підприємець	400-600 грн.	Виїзне
4. Ремонт спеціалізованого обладнання, техніки	2	Приватний підприємець	договірна	Стаціонарне, виїзне
5. Ремонт автомобільних зарядних пристроїв	1	Приватний підприємець	договірна	Стаціонарне
6. Ремонт газових котлів, колонок	3	1 - ТОВ «Альтум Сервіс», 2 - приватний підприємець	від 100 грн.	Виїзне
7. Ремонт швейних машин та оверлоків	2	Приватний підприємець	від 100 грн.	Виїзне
8. Послуги перукарень, салонів краси, соляріїв, косметологія	Більше 180 пропозицій	8 – ТОВ, приватні підприємці	від 200 грн.	Стаціонарне, виїзне
9. Ритуальні послуги	48	Приватний підпр., ТОВ	від 3000 грн.	Виїзне
10. СТО, техобслуговування	204	Приватний підприємець	договірна	Стаціонарне, виїзне
11. Клінінг	77	Приватний підприємець	договірна	Виїзне
12. Оренда і прокат авто та спецтехніки	100	Приватний підприємець	договірна	Стаціонарне
13. Ремонт взуття	2	Приватний підприємець	договірна	Стаціонарне
14. Ремонт одягу	5	Приватний підприємець	договірна	Стаціонарне
15. Виготовлення ключів та ремонт ювелірних виробів	24	Приватний підприємець	договірна	Стаціонарне
16. Ремонтно-будівельні роботи	73	Приватний підприємець	договірна	Виїзне

АЛЬТЕРНАТИВИ



- A_1 – створення центру надання побутових послуг у приміщенні будинку побуту «Радуга»
- A_2 – створення центру надання побутових послуг у приміщенні адміністративного будинку
- A_3 – створення автономного центру надання побутових послуг з виїзною формою обслуговування населення

Альтернативи	Критерії вибору			
	обсяг інвестицій	строк окупності	величина попиту	рівень ризикованості
Вхідні оцінки				
A_1	2	2	1	2
A_2	5	3	2	3
A_3	1	5	5	4
Максимальне значення	5	5	5	4
Нормалізовані оцінки				
A_1	0,4	0,4	0,25	0,4
A_2	1	0,6	0,5	0,6
A_3	0,2	1	1,25	0,8
Вагові коефіцієнти	0,25	0,35	0,1	0,3
Значення критерію оптимальності				
A_1	$F_{A1} = 0,385$			
A_2	$F_{A2} = 0,69$			
A_3	$F_{A3} = 0,765$			

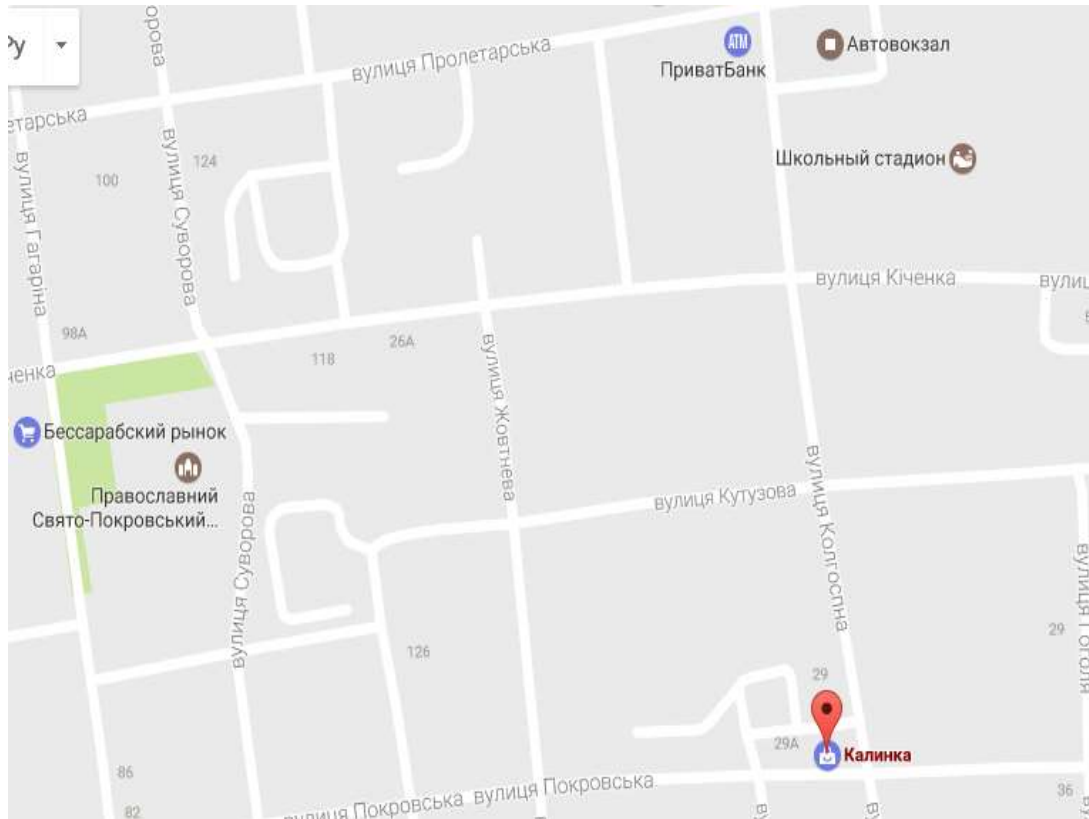
При всем богатстве выбора другой альтернативы нет...



ПРОДУКТ ПРОЕКТУ



- Кінцевим продуктом проекту є **центр надання побутових послуг населення** основною конкурентною перевагою якого буде **надання виїзних послуг населенню міста та району через організацію мобільних груп з надання комплексу побутових послуг**. Організаційно-правова форма – товариство з обмеженою відповідальністю; юридична особа. Код за КВЕД – Секція S – Надання інших видів послуг, розділ 95,96. Адреса: вулиця Колгоспна, 29а, на вільній окремій виробничій площі магазину Калинка, що має підключення до всіх необхідних комунікацій та здається в оренду.



- «**під ключ**» з більш високою вартістю для споживача, якого цікавить максимальна самостійність виконавця та мінімальний контакт;



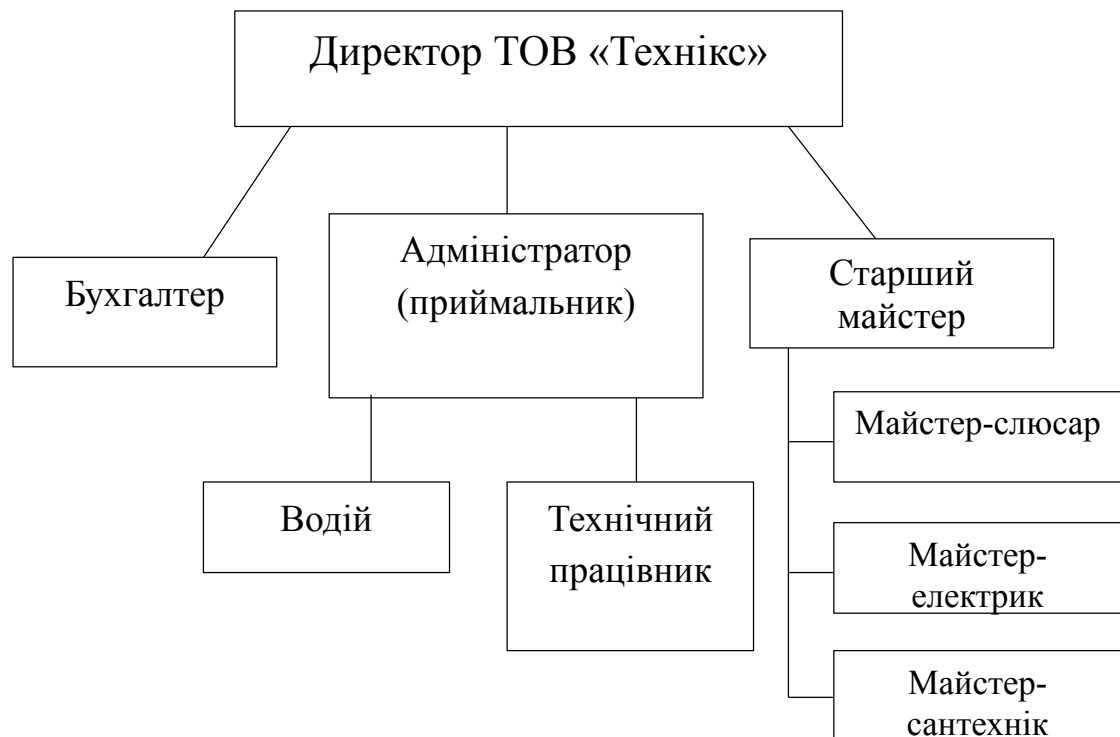
- «**чоловік на час**» - для споживача-жінки, яка цінує порядність і пунктуальність, оперативність і наявність власного матеріалу;



- «**економ-пакет**» з низькими розцінками для одиноких людей похилого віку, які цінують увагу.

ПРОДУКТ ПРОЕКТУ – технологія надання побутових послуг

Центр має наступні окремі приміщення: 1) приймальний пункт – 15 м², де адміністратор може приймати замовлення від клієнтів як особисто, так і за телефоном створеного call-центру або на веб-сторінці сайту центру. Графік роботи приймального пункту з 8.00 до 22.00; 2) майстерня, спеціально обладнана необхідним устаткуванням – 40 м²; 3) склад, на якому зберігаються необхідні матеріали та ремонтне обладнання – 25 м².



Організаційна структура центру побутових послуг



Ціноутворення на послуги ТОВ «Технікс»

Послуга	Ціна	Пакет	Ціна
Електротехнічні та комунікаційні роботи			
Установка та введення в експлуатацію побутової техніки	100-300 грн.	«Під ключ»	700 грн.
Ремонт та профілактика побутової техніки	200-500 грн.	«Чоловік на час»	550 грн.
Підключення кабельного телебачення та інтернет	100 грн.	«Економ-пакет»	250 грн.
Електромонтажні роботи			
Заміна проводки (за 1 м)	17 грн.	«Під ключ»	500 грн.
Монтаж розеток і вимикачів (за 1)	5 грн.	«Чоловік на час»	350 грн.
Установка люстр, світильників (за 1)	50 грн.	«Економ-пакет»	150 грн.
Сантехнічні роботи та ремонт			
Заміна кранів і труб	від 100 грн.	«Під ключ»	1100 грн.
Ремонт водопровідної системи	від 100 грн.	«Чоловік на час»	750 грн.
Установка і герметизація сантехники	від 100 грн.	«Економ-пакет»	400 грн.

ПЛАНУВАННЯ УПРАВЛІННЯ ЗМІСТОМ ПРОЕКТУ



Недостатня забезпеченість населення міста Кілія та сільського населення району якісним, гарантованим та безпечним побутовим обслуговуванням широкого асортименту

У м. Кілія відсутнє спеціалізоване підприємство з надання побутових послуг широкого асортименту на дому

Забезпечити попит населення міста Кілія та найближчих сіл на якісні, гарантовані послуги із побутового ремонту широкого асортименту на дому

Створити центр надання побутових послуг «Технікс»

Забезпечити населення м. Кілія якісними побутовими послугами з ремонту на дому

Діючі підприємства не забезпечують потреби населення у якісному побутовому обслуговуванні

Асортимент побутових послуг діючих підприємств не синхронізований з темпами зростання попиту населення

Здійснити інфраструктурне та технологічне оснащення центру відповідно до стандартів і нормативів

Запровадити систему моніторингу та контролю якості послуг

Низька рентабельність підприємств з надання побутових послуг

Підприємства надають вузький асортимент послуг – переважно ремонт обладнання та послуги краси

Створення нових підприємств стримується низькою платіжеспроможністю населення та наявністю на ринку пропозицій від «кустарників»

Відсутні пропозиції «пакетних» послуг та приймання замовлення у режимі он-лайн

Забезпечити санітарне та екологічно-безпечне функціонування центру

Забезпечити роботу, call-центру, сайту та зворотний зв'язок із споживачами послуг

Забезпечити технологію якісного побутового обслуговування та своєчасного надання послуг

Виявляти і задовольняти потреби споживачів у додаткових послугах

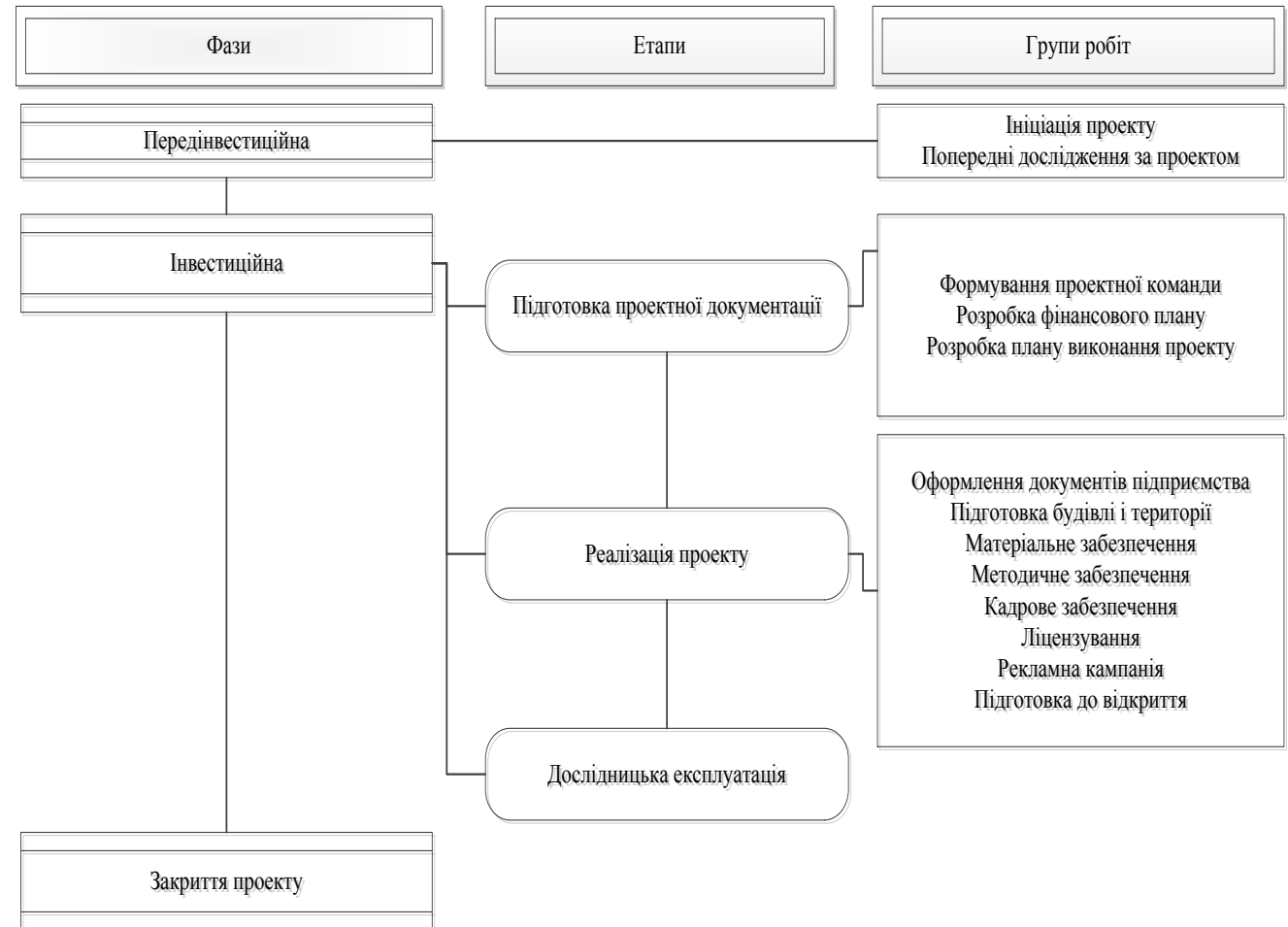
Дерево проблем

Дерево цілей

Проект створення центру побутових послуг «Технікс» у м. Кілія
триває 157 днів.

Основні фази проекту

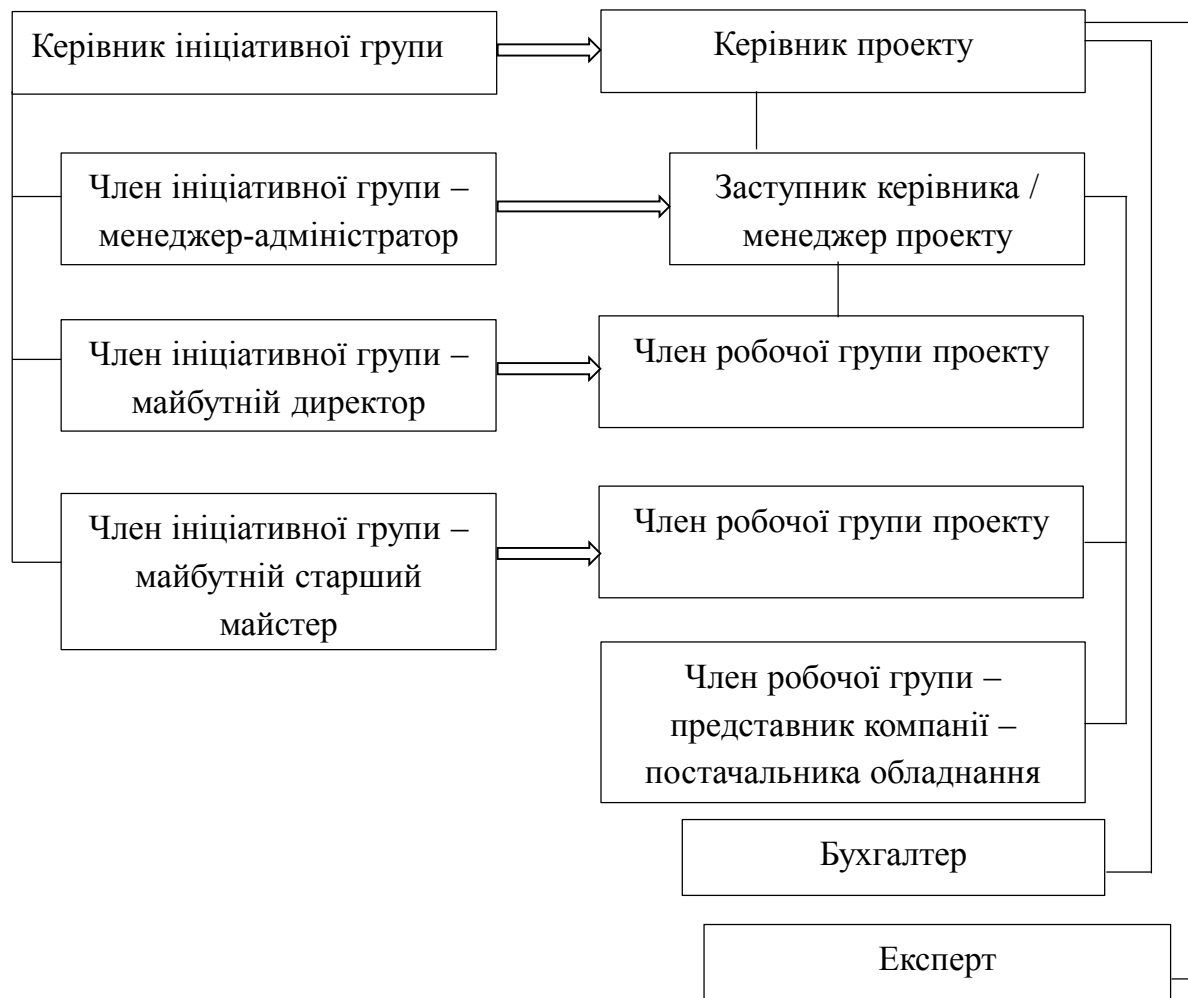
- * фаза ініціації 27 днів
- * планування проекту 30 днів
- * фаза реалізації 89 днів
- * завершальна фаза 11 днів



ПЛАНУВАННЯ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ ПРОЕКТУ

Передінвестиційна фаза

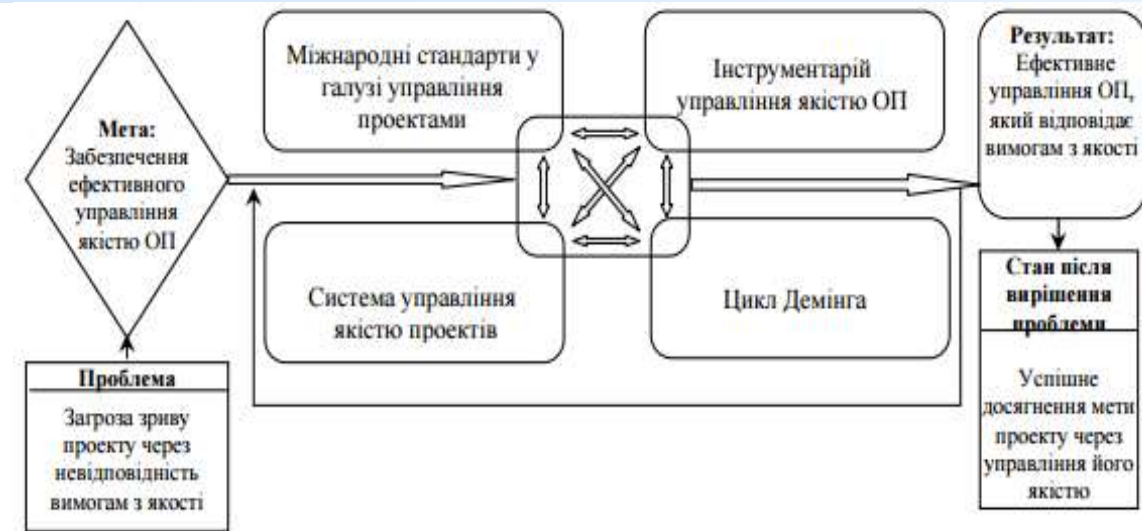
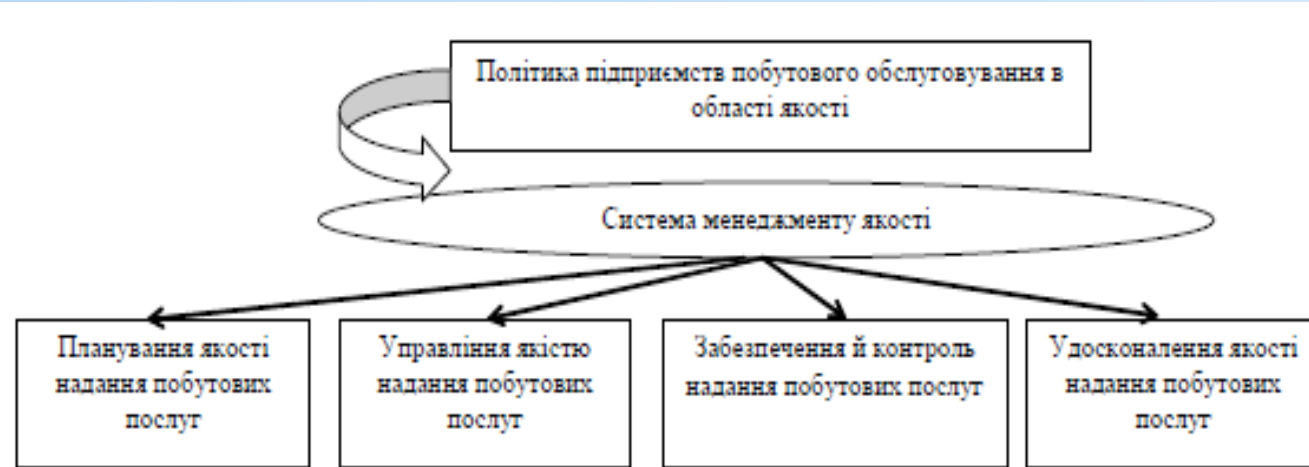
Інвестиційна фаза, фаза закриття



№ з/р	Назва ресурсу	Максимальне навантаження, %
На етапі ініціації у передінвестиційній фазі		
1	Керівник ініціативної групи	50
2	Член ініціативної групи (3 особи)	150
3	Експерт	60
На всіх фазах крім етапу ініціації у передінвестиційній фазі		
4	Керівник проектної команди	100
5	Заступник керівника/менеджер проекту	100
6	Бухгалтер	50
7	Член робочої групи (3 особи)	300
8	Експерт	60



ПЛАНУВАННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОЕКТУ



- Міжнародні стандарти ISO серії 9000;
- ДСТУ ISO 10006:2005 (ISO 10006:2003, IDT);
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Правила побутового обслуговування населення;
- Інструкції з надання окремих видів побутових послуг



ЗНАЧЕННЯ ПОКАЗНИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЕКТУ



Інвестиційні витрати проекту - 890 190 грн.;
Операційні витрати - 374 263 грн.



Показник ефективності	Значення
NPV (ЧДД)	41 828,56 грн.
IP (ІД)	1,20
IRR (ВНД)	7%
Термін окупності	5 років і 9 місяців



Проект створення центру «Технікс» є ефективним. Основні показники даного проекту (NPV > 0; IP > 1; IRR > r), свідчать про його життєздатність.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

