

شرکت خدمات خانگی

| | | | |
|-----------------|-------------------------------------|---------------------|------------------|
| کارفرما: | سازمان همیاری اشتغال فارغ التحصیلان | تاریخ تدوین: | تابستان ۱۳۸۲ |
| مجری: | جهاد دانشگاهی واحد تربیت معلم | مسئول پروژه: | ابوالحسن قاسمپور |

۱- مشخصات و ویژگیهای خدمات:

این شرکت مکتبی است جهت ارائه خدمات خانگی همچون: خدمات نظافتی، مهمانداری، خرید، گلکاری، باغداری، جابجایی اسباب و وسایل منزل، آشپزی و نظایر آن در منازل، مجتمع های مسکونی و تجاری، ادارات، هتلها، مطبها، فروشگاه ها، و ... برای متقاضیان این خدمات که توسط گروههای خدماتی شرکت به انجام می رسد. خدمات این شرکت ها عبارتند از:

- ۱- نظافت مجتمعها، منازل، ادارات و... شست و شو، گردگیری و خانه تکانی
- ۲- باغبانی، گلکاری، اصلاح و آرایش گل و گیاه باغچه و چمن، تهیه نهال و بذر، کاشت و پرورش گل و گیاه، و سزیجات خانگی، سمپاشی و کودپاشی
- ۳- مهمانداری، پذیرایی، آشپزی، تهیه وسایل و ملزومات پذیرایی (اجاره ای)، مدیریت مراسم و جشن ها
- ۴- ارائه خدمات خرید و مایحتاج سفارشی مشتریان
- ۵- اسبابکشی، جابجایی اثاثیه، چیدمان وسایل و دکور
- ۶- نگهداری، سرایداری، مراقبت از خانه

۲- فرآیند ارائه خدمات و مراحل آن:

پس از راه اندازی شرکت مرحله جذب، ثبت و گزینش نیروهای مورد نیاز آغاز می شود. در این مرحله، متقاضیان کار، با تکمیل فرم تقاضانامه کار و تحویل مدارک، نزد مدیر دفتری و اداری ثبت نام می نمایند. پس از بررسی مدارک و فرم تقاضانامه، در صورت تأیید مدیر اجرایی شرکت، به عنوان نیروهای خدماتی دائم یا موقت شرکت نسبت به عقد قرارداد اقدام شده و پرونده کاری این افراد توسط مدیر دفتر تشکیل می گردد. موارد کاری با توجه به تخصص و تجربه این افراد، توسط مدیر دفتر، در طول فعالیت به آنها واگذار می گردد. سپس مرحله عملیاتی شرکت با بازاریابی، تبلیغات، اطلاع رسانی و جلب مشتریان آغاز می گردد. مراجعین، متقاضیان و مشتریان، فرم درخواست خدمات مشتریان را تکمیل می نمایند و با توجه به تقاضای مشتری و مندرجات فرم، فرد یا افراد مناسب برای به انجام رساندن خدمات معرفی می گردند. پس از توافقات کامل بین کارفرما (مشتری) و مدیر دفتر، عقد قرارداد انجام کار صورت می گیرد. ضمناً جزئیات و گزارش های اعزام نیروها به محل های انجام کار باید در کار تکس کار روزانه (ماهانه) توسط مدیر دفتر ثبت گردد.

۳- امکانات مورد نیاز:

الف - فضا:
یک واحد اداری - تجاری استیجاری به مساحت تقریبی ۴۰ متر با یک خط تلفن

ب- تجهیزات:
میز کار - گوشی تلفن - فایل فلزی - مبیل راحتی - میز عسلی - لوازم دفتری - صندلی معمولی و گردان - وسایل پذیرایی و آبدارخانه

ج- ملزومات:
ملزومات مصرفی - اداری - انواع نوشت افزار و لوازم التحریر

۴- نیروی انسانی مورد نیاز (مدیریت، کارشناسی، خدماتی):

| ردیف | سمت | مدرک و رشته تحصیلی | تخصص و مهارت مورد انتظار | تعداد |
|------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| ۱ | مدیر اجرایی | کارشناس مدیریت یا اقتصاد | آشنایی با اصول بازاریابی | ۱ |
| ۲ | مدیر دفتری و اداری | کارشناس مدیریت یا اقتصاد | آشنایی با اصول بازاریابی | ۱ |
| ۳ | نیروهای خدماتی ساده دایمی | | | ۲ |

۵- ابعاد اقتصادی طرح (در طی یکسال و بر حسب هزار ریال):

| برآورد خدمات سالیانه | سرمایه گذاری ثابت | سرمایه در گردش | برآورد سود سالانه | نقطه سر به سر | نرخ بازده مالی |
|----------------------|-------------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------|
| ۲۳۳۶۰ ساعت خدمات | ۱۵۶۱۰ | ۱۷،۴۴۰ | ۲۲،۰۸۰ | ۲۲۰۰ ساعت خدمات | ۴۱٪ |

۶- وضعیت بازار:

الف- برآورد عرضه و تقاضا:

میزان عرضه و تقاضا در این شرکت ها بسته به ظرفیت امکانات و میزان توان هر شرکت در جذب مشتریان در بازار آزاد رقابتی تعیین خواهد شد. البته با توجه به حداقل امکانات در نظر گرفته شده در این طرح تقریباً ۳۵/۰۰۰ ساعت خدمات در سال قابل ارائه خواهد بود.

ب- وضعیت رقبا:

دو رقیب برای این شرکتها وجود دارد ۱- شیوه سنتی در ارائه خدمات خانگی از طریق معرفی نیروهای خدماتی به خانوادهها توسط آشنایان و یا درج آگهی در روزنامهها ۲- شرکتها و مؤسسات خدماتی که اغلب به عنوان پیمانکار امور خدماتی مؤسسات و ارگانها و سازمانها را به عهده می گیرند.

ج- برآورد میزان اشتغالی:

در این طرح برای هر شرکت ۲ نفر فارغ التحصیل دانشگاهی مد نظر قرار گرفته است. این طرح در سطح ملی پیشنهاد گردیده و برای کلان شهرها حداقل ۵ شرکت و شهرهای کوچکتر حداقل ۲ دفتر در نظر گرفته شده است و با فرض وجود حداقل ۸۰۰ شهر و ۷ کلان شهر در سطح کشور با اجرای این طرح حداقل ۳۳۷۰ فارغ التحصیل دارای شغل می شوند. همچنین حداقل ۱۹۶۲۰ فرصت شغلی نیز برای نیروهای خدماتی ایجاد می شود.

۷- شیوه بازاریابی و معرفی محصول:

- ۱- چاپ آگهی تبلیغاتی در روزنامههای کثیرالانتشار و ویژه نامه های محلی آنها همراه با طراحی مناسب تبلیغاتی
- ۲- چاپ آگهی در مجله ها و ویژه نامه ها
- ۳- پخش تراکت در منازل به خصوص در مجتمع های مسکونی
- ۴- پخش تراکت در معابر عمومی و مراکز خرید شهر
- ۵- نصب اطلاعیه و پلاکارد در مسیرهای پرتردد شهر
- ۶- دیوارنویسی با مجوز شهرداری و اجاره بیلبردهای خیابانی
- ۷- تبلیغات روی بدنه اتوبوسهای شرکت واحد
- ۸- استفاده از شیوه های تشویقی نظیر تخفیف های ویژه و یا خدمات ویژه نظیر بهره مند شدن از خدمات ویژه خانگی

۸- سازمانها و مراکز مرتبط:

الف - سازمانهای حمایتی:

شهرداریها، سازمانها و ارگانهای مختلف - سازمان ثبت اسناد و املاک - صندوق حمایت از فرصتهای شغلی

ب - سازمانهای نظارتی:

سازمانهای قانونی نظارتی کشور

ج - سازمانهای بهره برداری کننده:

ادارات و مؤسسات - هتلها و مجتمعها - مطبها و ساختمان پزشکان - مجتمعهای مسکونی و منازل و ...

۹- مخاطرات شغل / واحد شغلی و شیوه پیشگیری و مقابله با آنها:

| ردیف | مخاطرات | شیوه پیشگیری و مقابله |
|------|---|--|
| ۱ | گرایش به استفاده از خدمات خانگی به شیوه سنتی نظیر معرفی آشنایان و درج آگهی های روزنامه ای | ایجاد آگاهی و اطمینان نسبت به انتفاع نیروهای خدماتی و مشتریان از خدمات شرکت و پاسخگویی در برابر عملکرد شرکت |
| ۲ | ممکن است این شرکتها ابتدا سودآور نباشند و در مراحل اولیه به تعادل اقتصادی دست نیابند | مؤسسان باید با توجه به این امر از هزینه های عمومی کاسته و هزینه های تبلیغاتی و بازاریابی را افزایش دهند و در ماههای نخست بیشتر از نیروهای خدماتی موقت استفاده نمایند . |
| ۳ | احتمال بروز مشکل میان نیروهای خدماتی با مشتریان | توجه کارگران و نیروها جهت حفظ حرمت مشتریان و پیگیری مشکلات |

۱۰- معرفی افراد متخصص جهت مشاوره:

| ردیف | نام و نام خانوادگی | رشته تحصیلی | تخصص | محل کار |
|------|--------------------|----------------|----------------|-------------------------------------|
| ۱ | ابوالحسن قاسمپور | تاریخ | کارشناس پژوهشی | جهاد دانشگاهی واحد تربیت معلم |
| ۲ | علی حاجیلو | اقتصاد | کارشناس پژوهشی | جهاد دانشگاهی واحد تربیت معلم |
| ۳ | احمدرضا فیروزی | کارشناس ادبیات | کارشناس پژوهشی | جهاد دانشگاهی واحد تربیت معلم |
| ۴ | نعمت پیری | مدیریت صنعتی | کارشناس پژوهشی | سازمان همیاری اشتغال فارغ التحصیلان |