

شرکت خدمات مراقبتی

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

۱ مشخصات و ویژگیهای خدمات:

این شرکت مکانی است جهت ارائه خدمات مراقبتی و نگهداری از سالمندان، کودکان و بیماران در منازل، با به کارگیری پرسنل متخصص، مجرب و آموزش دیده، برای متقاضیان این خدمات.

خدمات این شرکت عبارت است از:

۱- کودک یاری: شامل خدمات مرتبط با مراقبت از نوزادان، کودکان و خردسالان اعم از مراقبت‌های عمومی و بهداشتی، آموزش و تربیت آنها و...

۲- سالمند یاری: شامل کلیه فعالیت‌های مرتبط با مراقبت از سالمندان و کهنسالان نظیر مراقبت‌های عمومی و بهداشتی، همراهی و مانوس شدن با سالمندان و ...

۲ فرآیند ارائه خدمات و مراحل آن:

نیروهای مراقبتی در حقیقت نیروهای رسمی و دائمی این شرکت ها تلقی نمی‌شوند بلکه بعد از گزینش و تأیید، برای این نیروها پرونده شغلی تنظیم و کارهای مناسب با تخصص و تجربه آنها به این نیروها واگذار می‌گردد. نیروها بعد از تأیید به دو گروه کودک یار و سالمند یار تقسیم می‌شوند و سپس مرحله عملیاتی شرکت آغاز می‌گردد که شامل تبلیغات، اطلاع رسانی، جذب مشتری، عقد قرارداد و ارائه خدمات است. در این مرحله پس از مراجعه متقاضی و مشاوره با مدیر دفتری، نوع و چگونگی ارائه خدمات مشخص شده و مراجعه کننده فرم درخواست خدمات مراقبتی را تکمیل می‌نماید. همچنین با بررسی وضعیت پرسنل متخصص موجود از طریق مشاوره با مدیر دفتری، فرد یا افراد مناسب به مراجعین معرفی می‌شد و در صورت توافق، قرارداد توسط مدیر دفتری تنظیم و توسط مدیر اجرایی به امضاء و تأیید طرفین می‌رسد.

۳ امکانات مورد نیاز:

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

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

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 امور بازاریابی	۱
۲	مدیر دفتری و اداری	کارشناس مدیریت یا اقتصاد	آشنایی با امور بازاریابی	۱
۳	پرستار	کارشناسی مربوطه	آشنایی با امور مراقبتی	متغیر

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
۲۴۰۰۰ ساعت خدمات	۱۶،۱۱۰	۵،۴۴۰	۱۹۲۰۰	۱۵۵۵ ساعت خدمات	۴۳٪

۶ وضعیت بازار:

الف - برآورد عرضه و تقاضا:

میزان عرضه و تقاضا در این شرکتها بسته به ظرفیت امکانات و میزان توان هر شرکت در جذب مشتریان در بازار آزاد تعیین خواهد شد. البته با توجه به امکانات حداقل در نظر گرفته شده در این طرح تقریباً ۲۴/۰۰۰ ساعت خدمات در سال قابل ارائه خواهد بود.

ب - وضعیت رقبا:

دو رقیب برای این شرکت ها وجود دارد:

- ۱- شیوه سنتی در تقاضای خدمات خانگی از طریق معرفی نیروهای مراقبتی به خانوادهها توسط آشنایان و یا درج آگهی در روزنامه ها که همواره خانوادهها را با مشکلاتی روبرو کرده است.
- ۲- عرضه این خدمات در مهدهای کودک، آسایشگاهها و کانونهای مراقبت از سالمندان که البته در فرهنگ ما چندان مرسوم نیست و ارائه خدمات در منزل قابلیت پذیرش بیشتری دارد.

ج - برآورد میزان اشتغالزایی:

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 از آنجا که حداقل ۸۰۰ شهر و ۷ کلان شهر در سطح کشور وجود دارد با اجرای این طرح حداقل ۲۳۲۰ فارغ التحصیل مشغول کار می‌شوند. همچنین چندین هزار نفر نیز تحت عنوان نیروهای مراقبتی به کار گرفته خواهند شد.

۷ شیوه بازاریابی و معرفی محصول:

- ۱- چاپ آگهی تبلیغاتی در روزنامه های کثیرالانتشار و ویژه نامه های محلی آنها همراه با طراحی مناسب تبلیغاتی
- ۲- چاپ آگهی در مجله های تخصصی پزشکی، پرستاری و خانوادگی و اجتماعی
- 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 پر تردد 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 مراقبتی

۸ سازمانها و مراکز مرتبط:

الف - سازمانهای حمایتی:

- سازمان ثبت اسناد و املاک
- صندوق حمایت از فرصتهای شغلی

ب - سازمانهای نظارتی:

- سازمان بهزیستی

ج - سازمانهای بهره برداری کننده:

- خانوادهها - سالمندان

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

ردیف	مخاطرات	شیوه پیشگیری و مقابله
۱	گرایش به استفاده از خدمات مراقبتی به شیوه سنتی نظیر معرفی آشنایان و درج آگهی روزنامه‌های	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	مؤسسين باید با توجه به این امر از هزینه‌های عمومی کاسته و هزینه‌های تبلیغاتی و بازاریابی را افزایش دهند و در ماههای نخست بیشتر از نیروهای خدماتی موقت استفاده نمایند.
۳	نارضایتی مشتریان از علمی نبودن خدمات	آموزش خدمات تخصصی و عمومی به نیروها و به روز کردن اطلاعات آنها

۱۰ معرفی افراد متخصص جهت مشاوره:

ردیف	نام و نام خانوادگی	رشته تحصیلی	تخصص	محل کار
۱	ابوالحسن قاسمیپور	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