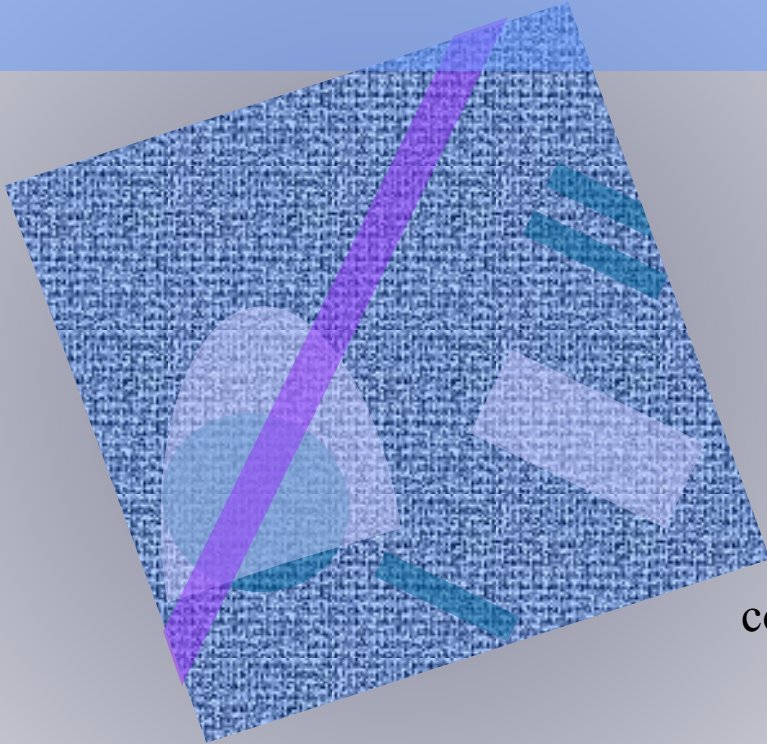


Маркетинг социальных услуг



Автор:

ученица 10 «а» класса
Затиная Ксения

Научный руководитель:

социальный педагог, магистр соц. наук
Мордвинкина Н.Ф.

МОУ - Лицей №2

Цель проекта:

- выявление практик маркетинга социальных услуг на муниципальном уровне.

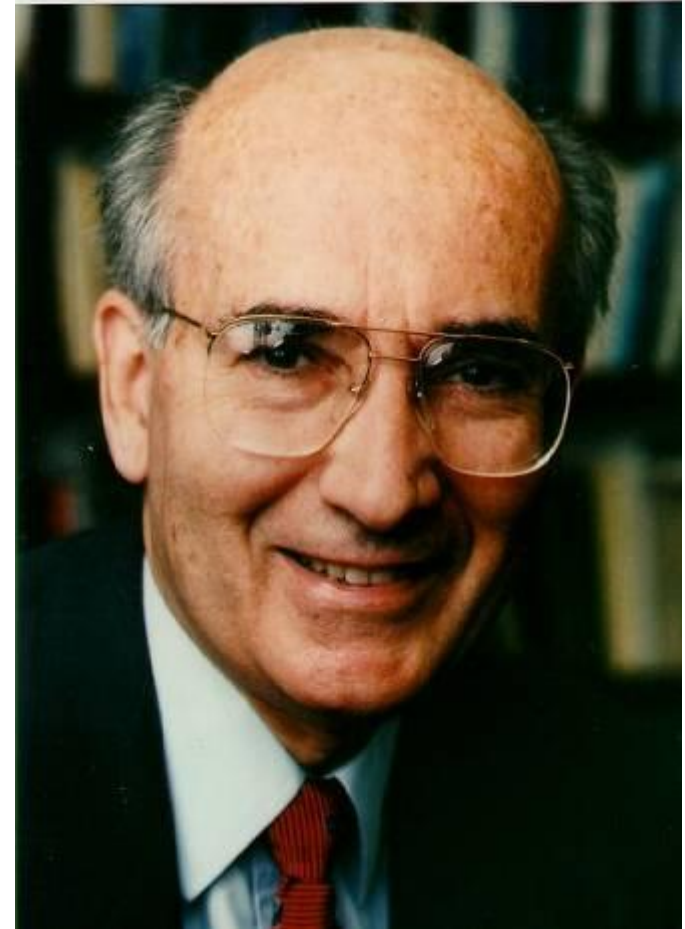


Задачи проекта:

- изучить теоретические основы маркетинга социальных услуг;
- проанализировать современное состояние маркетинга социальных услуг на муниципальном уровне;
- провести анализ отечественного и зарубежного опыта развития маркетинга социальных услуг;
- провести исследование методом кейс-стади в ЦСОН Заводского района г. Саратова;
- способствовать адаптации передовых технологий к местным условиям;
- создать на базе МОУ – Лицей №2 г. Саратова волонтерскую группу для оказания социальных услуг людям престарелого возраста, инвалидам, малоимущим семьям и детям в которых они воспитываются.

Определение маркетинга

- Маркетинг — социальный и управленческий процесс, с помощью которого отдельные лица и группы лиц удовлетворяют свои нужды и потребности посредством создания товаров и потребительских ценностей и обмена ими друг с другом.
- Маркетинг — это концепция, которая заключается в том, чтобы "предвидеть, идентифицировать и с пользой для производителя удовлетворять потребности покупателей".
- Маркетинг — это практический инструмент, позволяющий "производить то, что надо, там, где надо, когда надо и по цене, какой надо"



Philip Kotler

Определение социального маркетинга

- Социальный маркетинг предполагает донесение товаров, услуг, программ или информации до общественности.
- Социальный маркетинг ориентирован на удовлетворение потребностей населения.
- Цель социального маркетинга - это решение существующей социальной проблемы.



O. Holmz

История появления маркетинга

- В 1901—1905 гг. в Пенсильванском университете читался курс лекций под названием «Маркетинг продуктов»,
- В 1910 г. в университете штата Висконсин преподавались «Методы маркетинга»,
- В 20—30-х годах стали появляться публикации по маркетинговой проблематике.



История появления маркетинга

- В 50-х годах идеи маркетинга получают широкое распространение и интенсивное изучение,
- До середины 60-х годов маркетинговая деятельность направлена главным образом на решение проблемы сбыта произведённых товаров,
- Современный маркетинг ставит производство товаров и оказание услуг в прямую зависимость от рынка, от непосредственного потребителя товаров и услуг.



Муниципальный рынок социальных услуг

Муниципальный рынок социальных услуг - это целостная и взаимосвязанная система экономических отношений, возникающих по поводу формирования и распределения доходов муниципалитета между участниками рынка социальных услуг для удовлетворения социальных потребностей жителей.



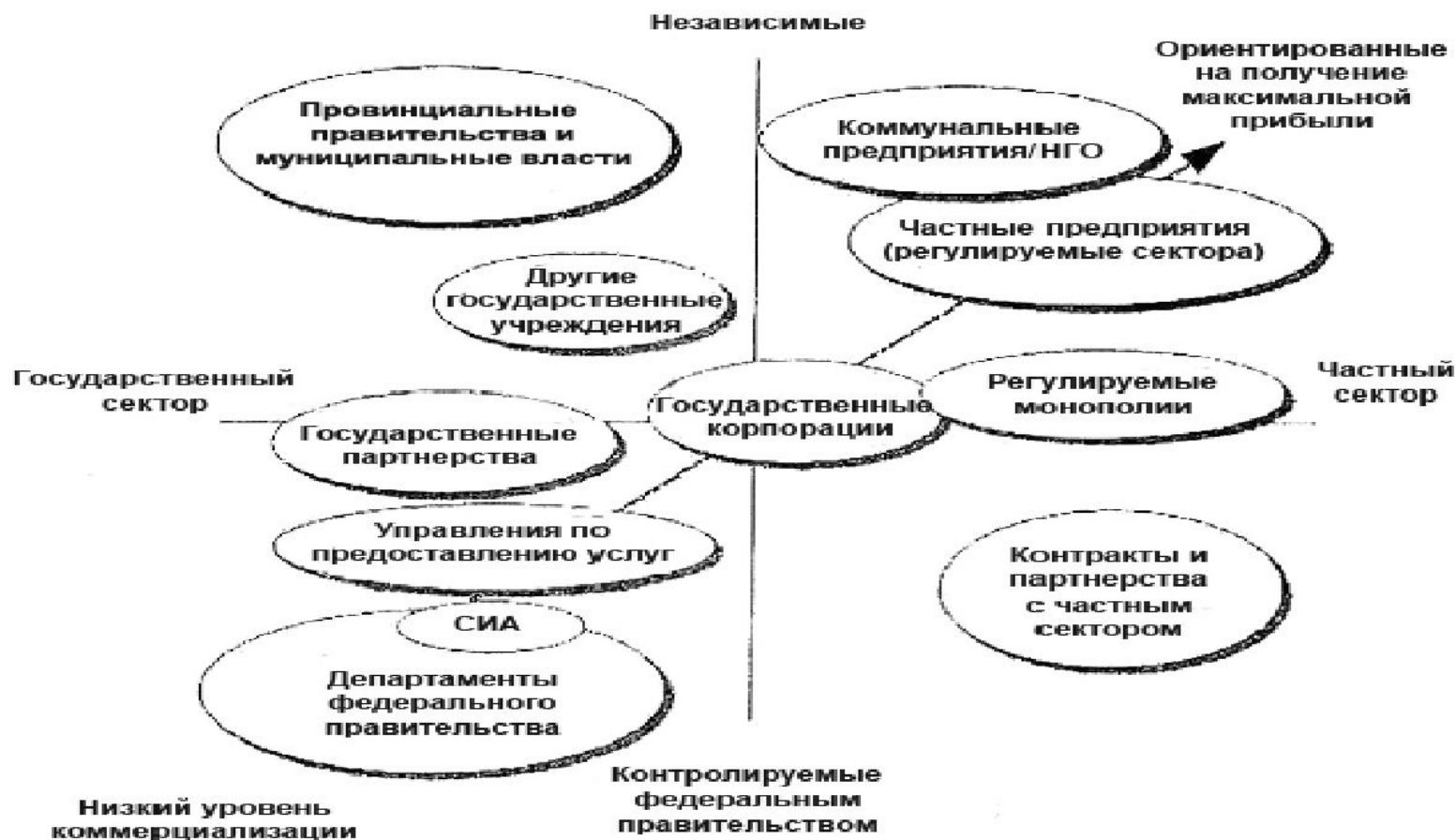
Опыт становления рынка социальных услуг

Альтернативные предоставления услуг:

- создание специализированных управлений,
- передача части полномочий по предоставлению услуг другим уровням власти или частному сектору,
- покупка услуг в частном секторе,
- создание партнерств,
- франчайзинг/лицензирование
- приватизация



Опыт становления рынка социальных услуг



Опыт становления рынка социальных услуг

Схема альтернативного предоставления услуг

Варианты альтернативного предоставления услуг



Опыт становления рынка социальных услуг

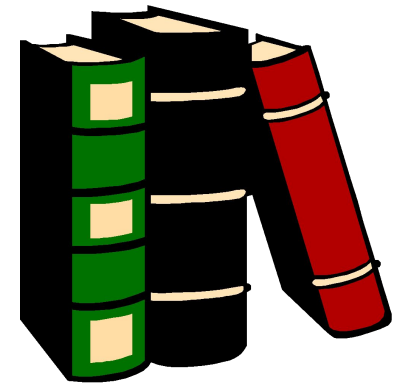
- В Великобритании некоммерческие организации участвуют в создании домов-интернатов для пожилых граждан и инвалидов и их стационарном обслуживании.



- В Финляндии в настоящее время около 75 % услуг по социальному обеспечению предоставляют муниципалитеты, а 25 % – частные организации и учреждения.

Становление маркетинга и рынка социальных услуг в России

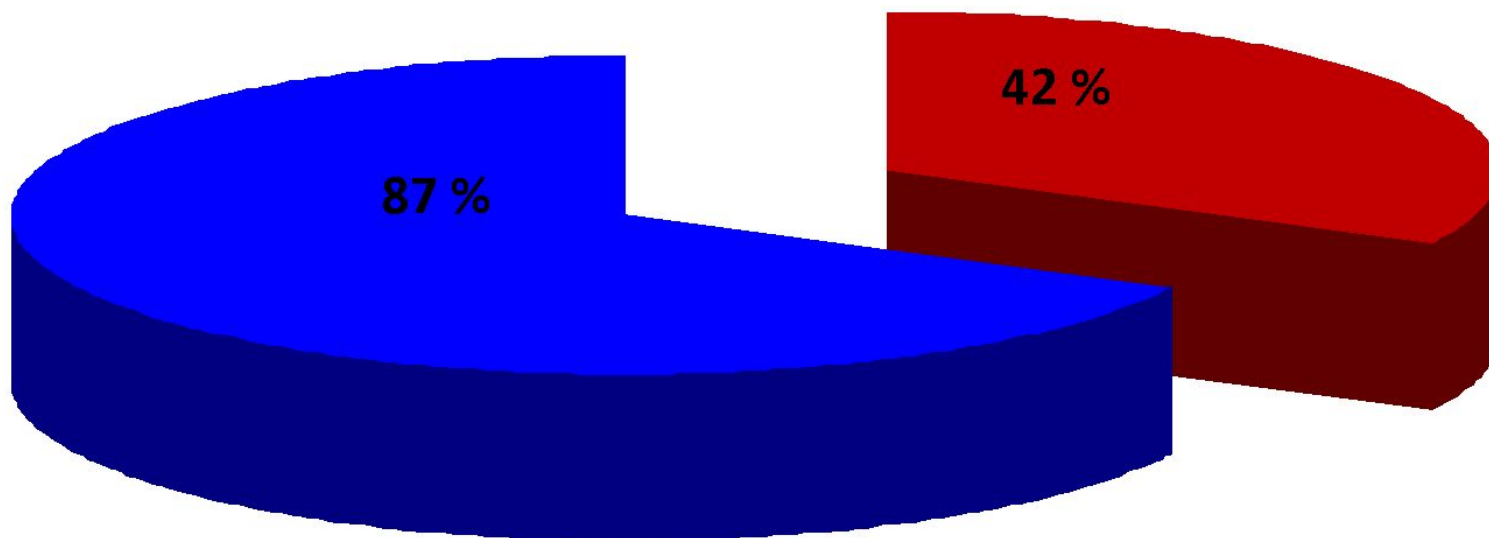
- отсутствие стандартов;
- отсутствие информации;
- плохо развита инфраструктура;
- отсутствие специалистов



Становление маркетинга и рынка социальных услуг в России



Становление маркетинга и рынка социальных услуг в России



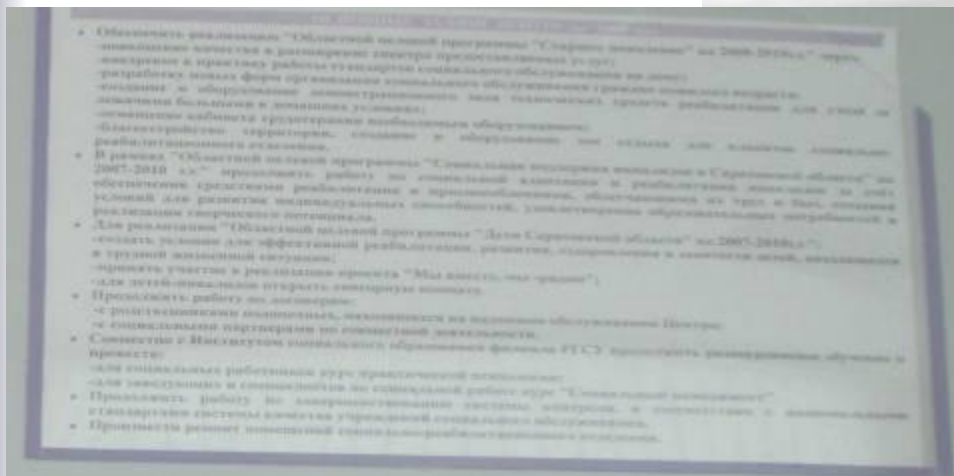
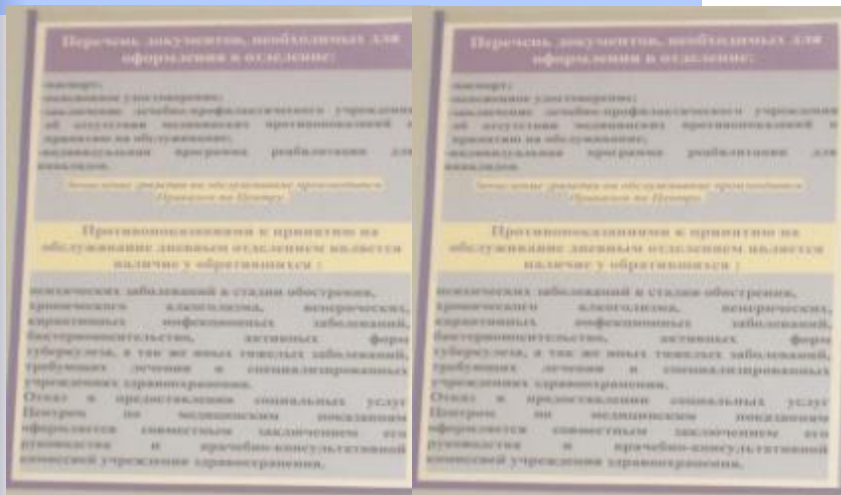
Становление маркетинга и рынка социальных услуг в России

- **В сфере предоставления социальных услуг сегодня нужна эффективность, прозрачность и четкость**



**Премьер – министр, экс-президент
В.В. Путин**

Программы развития рынка социальных услуг в России



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГУ ССС
“ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЗАВОДСКОГО РАЙОНА г. САРАТОВА”

Дверь закрывается
АВТОМАТИЧЕСКИ!

Режим работы:

с 8⁰⁰ до 17⁰⁰

пятница с 8⁰⁰ до 16⁰⁰

перерыв с 12⁰⁰ до 12³⁰

Выходной: суббота

воскресенье

Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях

- о праве на льготы;
- справка о размере пенсии;
- справка медицинского учреждения об отсутствии противопоказаний на обслуживание;
- справка из органов местного самоуправления (о составе семьи;
- заявление.



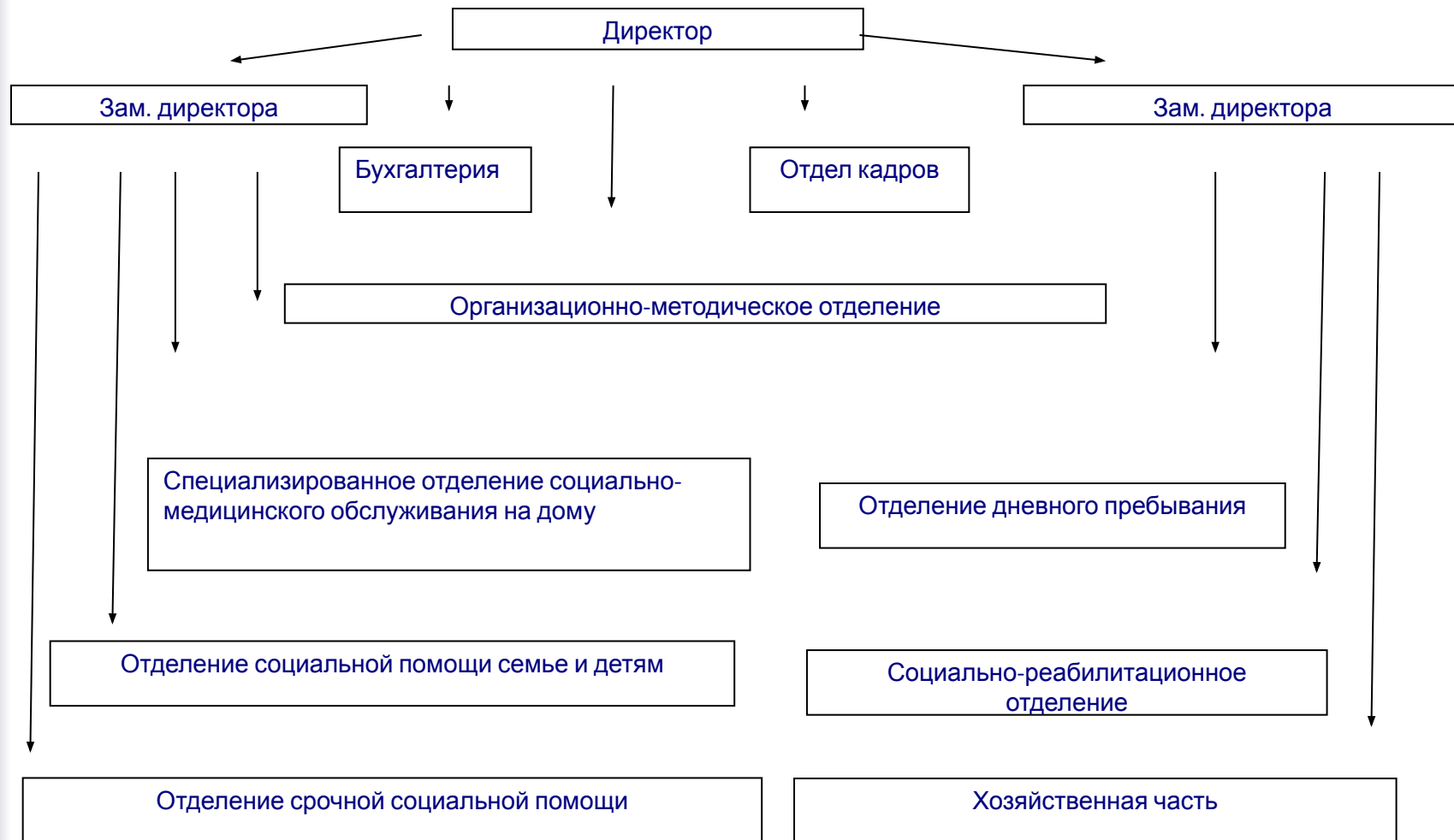
Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях



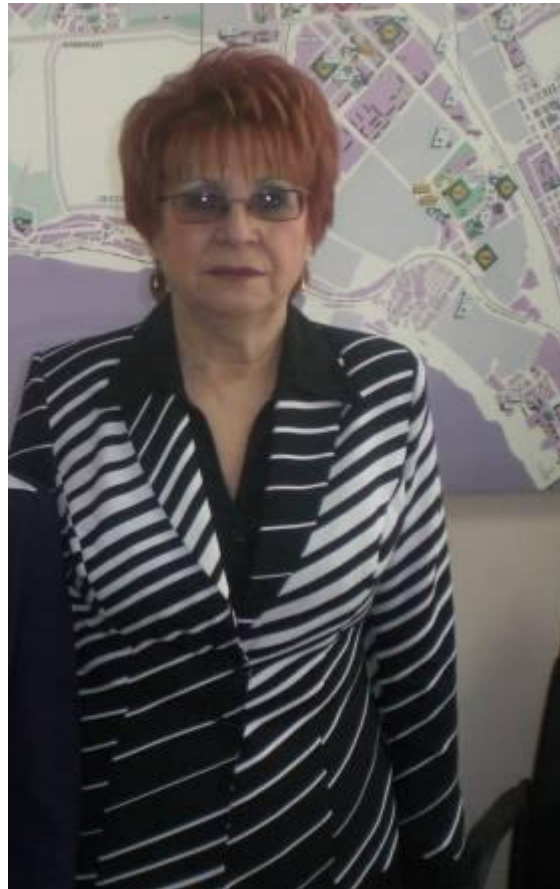
Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях



Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях



Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях



Директор Центра - Зарубина Александра Петровна

Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях

№	Наименование средств реабилитации	Кол-во шт.	Стоимость в руб.	Примечание	Тарифы	
					Частичная стоимость услуги (руб.) в месяц	Полная стоимость услуги (руб.) в месяц
1	Костыли подмышечные	1 к-т	б/у		8	20
2	Шины и камеры	20	б/у			
3	Трость ориентировочная	5	б/у			
4	Ходунки взрослые	5	1015		20-30	50-75
5	Ходунки на колесиках	4	1200		24	60
6	Трость опорная	2	350		7	17-50
7	Ступенька для ванн	3	649		12-98	32-45

Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях



Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях

Платные услуги на дому:

- Организация быта
- Услуги по ремонту и обновлению швейных изделий
- Санитарно-гигиенические услуги
- Услуги по оказанию питания
- Работы во дворе и на приусадебном участке
- Социально-правовые услуги
- Сопровождение вне дома

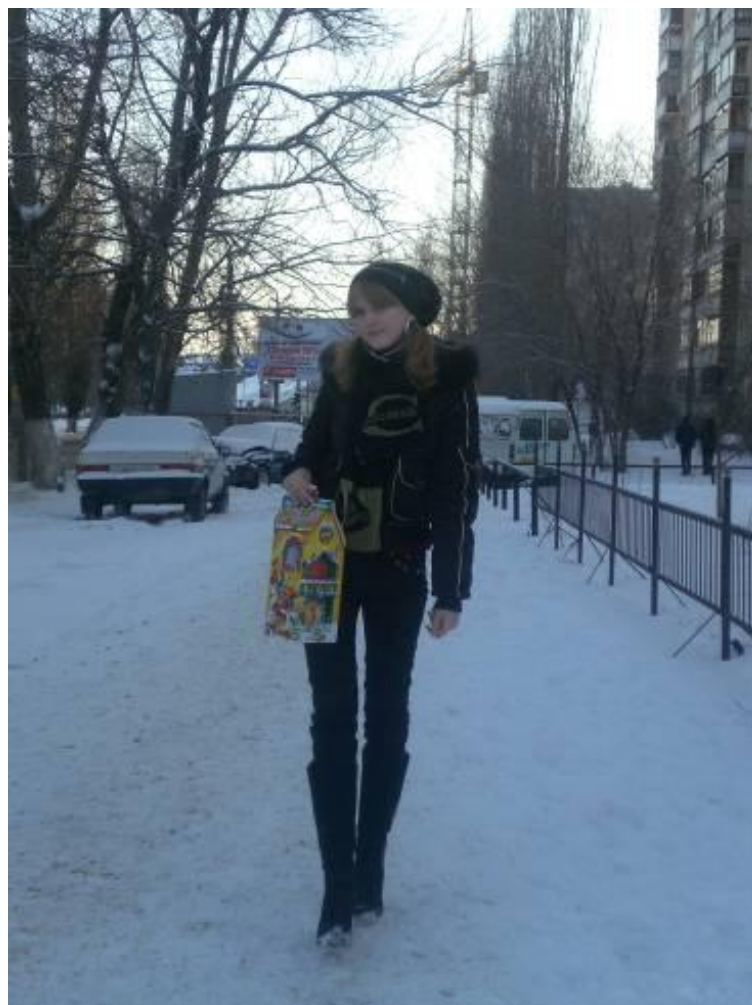


Современное состояние маркетинга социальных услуг в соцучреждениях

Социальная помощь и услуги.	01.01.2006 год.		01.01.2007 год.	
	Чел.	Руб.	Чел.	Руб.
Денежные средства	108	283860	50	186500
Непродовольственные товары	546	761	511	918
Обеды, в том числе праздничные	849	8350	106	7238
Строительные материалы	5	5усл.	-	-
Оформление в дом-интернат	19	535усл.	45	-
Социально-медицинские услуги	3329	146570усл.	4463	99328усл.
Одежда	720	1202усл.	410	615усл.
Продовольственные наборы	3512	9788усл.	315	418усл.
Другие услуги	3337	636736усл.	5308	496753усл
Всего:	5491	803996усл.	9355	826106усл.

Доходы от платных услуг составили: 1. 335. 269 руб

Оказание социальных услуг



Оказание социальных услуг



Оказание социальных услуг



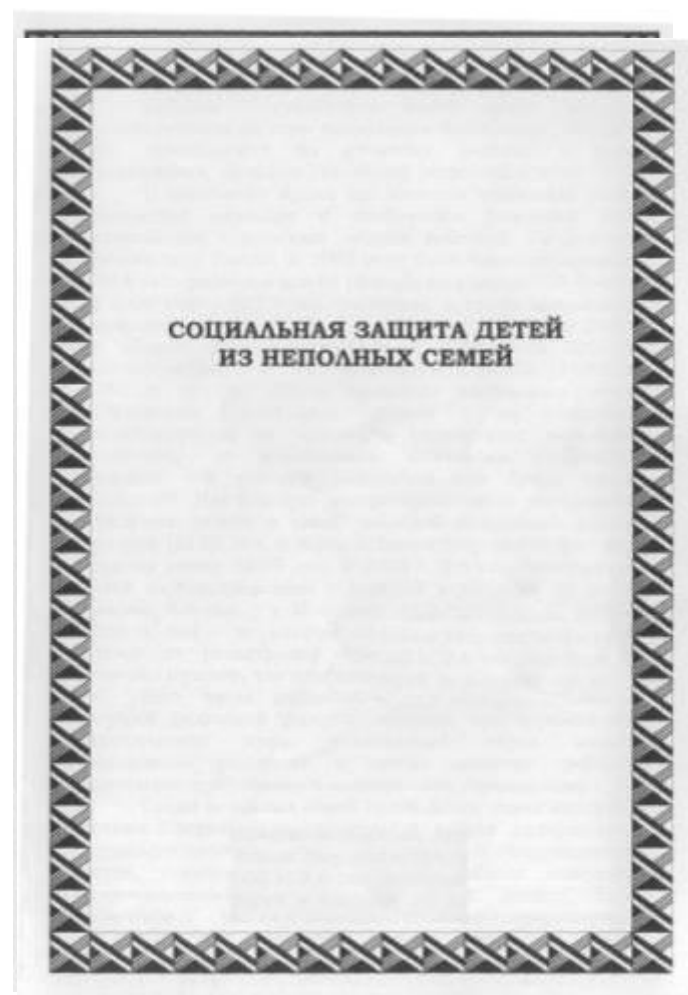
Оказание социальных услуг



Оказание социальных услуг



Оказание социальных услуг





Спасибо за внимание!

Ваши вопросы