Министерство образования и науки Российской Федерации

Тольяттинский Государственный Университет

Кафедра "ЭОиУП"

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине "Маркетинг"

**БИЗНЕС-План**

Студенты: Бережнов Евгений Петрович

Алюсов Дмитрий Валериевич

Группа: М-402

Преподаватель: Зубкова Наталья Викторовна

Тольятти 2004 г.

Содержание

АвтоМойка

Цели и задачи

Услуга

Анализ рынка

План маркетинга

План производства (определение издержек)

Управленческий персонал

Финансовый план и оценка риска

Детальный финансовый план

## АвтоМойка

Резюме

Автосервисное предприятие открывается в г. Тольятти.

Настоящий бизнес-план будет использоваться для планирования деятельности предприятия.

Источники, из которых планируется получить финансирование:

собственные - 1515000 руб.;

банк (кредит на 2 лет под 24% годовых) - 600000 руб.

Таблица 1

**Предполагаемые затраты на организацию**

|  |  |
| --- | --- |
| Использование | Сумма, руб.  |
| Покупка товарно-материальных запасовНачало деятельности | 1200001992000 |
| **ИТОГО:**  | **2112000** |

Частное предприятие (ЧП)"Блеск" было зарегистрировано 9.12.2004г. в городе Тольятти, по адресу: Автозаводское шоссе, д.3, палата № 6.

ЧП "Блеск" - автосервисное предприятие по оказанию услуг населению. Уставной капитал определен в размере 100 минимальных заработных плат.

**Сведения о владельцах, наибольших долей капитала** сведены в таблицу 2:

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф. И.О.  | Занимаемое положение | % собственности |
| Бережнов Е.П.Алюсов Д.В.  | ВладелецСовладелец | 51%49% |

ЧП "Блеск" будет функционировать в сфере автосервисных услуг, а именно будет производить мойку и полировку автомобилей.

## Цели и задачи

В настоящее время в данной сфере услуг открылось много конкурирующих предприятий.

Некоторые из них прекратили свою деятельность из-за устаревшего оборудования и устаревших методов управления и обслуживания.

Появилось много автомоек, которые предлагают широкий спектр услуг и на импортном оборудовании - все это требует больших капиталовложений, что создает условия для роста цен на предлагаемые ими услуги.

В данном случае возникновение автомойки очень выгодно, так как она находится около гаражного комплекса.

ЧП "Блеск" является единственным в данной местности предприятием, предоставляющим эту услугу.

Для хорошей работы персонала руководство ЧП "Блеск" обеспечит гибкий график работы и приличную зарплату.

Так как автомойка - это выгодный бизнес, в городе существует серьезная конкуренция. Поэтому для удержания предприятия “на плаву" необходимо как можно сильнее снизить стоимость услуг и повысить качество оказания услуг.

## Услуга

ЧП "Блеск" будет производить мойку, полировку кузова, химчистку салона, шлифовку кузовов, мойку днища автомобиля и другие услуги.

Предоставляемые ЧП "Блеск" услуги будут качественными, обслуживание будет проводиться на достаточно профессиональном уровне.

ЧП "Блеск" будет удовлетворять потребности своих потенциальных клиентов.

В дальнейшем, в целях удержания клиентов ЧП "Блеск" перейдет на уникальный в нашем городе бесконтактный способ мойки, что должно привести к снижению затрат, времени и стоимости услуг.

Таблица 3. **Показатели качества**

|  |  |
| --- | --- |
| Основные свойства услуг ЧП "Блеск" | Аналогичные услуги |
| Доступные цены, обусловленные использованием в производстве более дешевых материалов и оборудования.  | Часто высокие цены, причиной является использование в производстве материалов и оборудования зарубежных фирм.  |
| Высокий уровень обслуживания.  | Стандартный подход к обслуживанию клиентов.  |
| Гибкий график работы с 10.00 до 21.00.  | Режим работы почти всех автомоек с 9.00 до 21.00.  |

## Анализ рынка

Деятельность ЧП "Блеск" будет направлена на людей, автомобили которых расположены в гаражном комплексе, где находится наша мойка.

Автомойка "Блеск" будет выполнять свои функции для удовлетворения потребностей людей. Таким образом, ЧП "Блеск" сможет составить конкуренцию многим мойкам г. Тольятти.

Местоположение автомойки "Блеск" выбрано не случайно, так как именно в этом месте находится много потенциальных клиентов. Предполагается пропускная способность автомойки примерно 30-40 человек в день. Мы со специалистами провели маркетинговые исследования. Сегментация потребителей сведена в таблицу4.

Таблица 4. **Сегментация потребителей**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| пол/возр. доход | 5-7 | 8-12 | 15-20 | >25 | Итого |
| Девушки 18-30 лет | 5 | 30 | 30 | 50 | 115 |
| Мужчины 18-30 лет | 10 | 30 | 30 | 50 | 120 |
| Женщины 31-50 лет | 5 | 30 | 30 | 50 | 115 |
| Мужчины 31-50 лет | 10 | 30 | 30 | 60 | 130 |
| Мужчины 51-65 лет | 16 | 30 | 20 | 50 | 116 |
| Женщины 51-65 лет | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Итого:  | 46 | 151 | 142 | 261 | 600 |

***Емкость потребительского рынка.***

В результате проведения сегментирования рынка выявлен целевой рынок. С критерием по возрасту - это потребители от 18 до 65 лет, а по доходу - от 8 тыс. руб. и более.

Доля целевого рынка от общего .

Гаражный комплекс насчитывает около 700 автовладельцев. Их можно считать потенциальными клиентами авто мойки. Автовладельцев близлежащих домов тоже можно считать клиентами мойки. Главный плюс автомойки в том, что в том местоположении нет аналогичной организации, которая могла бы предложить именно такой вид услуги потребителям. В настоящее время автомобиль - почти что главный аксессуар для многих жителей города Тольятти (тем более автомобильной столицы). Вполне многие семьи способны приобрести эту вещь. Потенциальными клиентами считаем как лиц мужского пола, так и женского. Как показывает статистика, в настоящее время, ввиду тех обстоятельств, что женщина наравне с мужчинами может занимать управляющие посты, следовательно, она может приобрести это средство передвижения, тем более что некоторые модели вполне доступны каждому. Поэтому очень часто мы видим лиц прекрасного пола за рулем автомобилей (тем более и рамки возрастов расширились). Естественно, сложно представить девушку, моющую свою “ласточку" в гараже. Поэтому они, по любому, воспользуются услугой автомойки, учитывая вполне приемлемую цену этой услуги. Конечно, частыми клиентами станут люди пред - и пенсионного возраста (из-за не вполне хорошего здоровья) и молодые жители города. Снижение потребителей характерно для летнего периода ввиду возможности вымыть свою машину у себя на дачном участке, на отдыхе, возле водоемов, на озере и тому подобного. Это снижение будет незначительным (вышеперечисленное относится в основном для потребителей с доходом от 5 до 8 тыс. рублей, для остальных - услуги автомойки сильно не окажут заметного влияния на семейный бюджет). Наша автомойка рассчитана на разные марки и виды автомобилей. Из-за значительного количества “маршруток” в городе есть основание считать, что их владельцы рано или поздно обратятся к нашим услугам. Для клиентов предусмотрена комната отдыха, чтобы во время уборки и мойки автомобиля, можно было расслабиться на диване, посмотрев TV.

***Конкуренты.***

Услуги автомойки ЧП "Блеск" окажутся конкурентоспособными, так как уровень цен будет ниже среднего уровня цен по городу Тольятти притом, что это не скажется на качестве оказываемых услуг.

Наибольшие преимущества ЧП "Блеск" заключаются в низких ценах и высоком качестве производимых услуг.

## План маркетинга

Услуги, предоставляемые ЧП "Блеск", рассчитаны на все сегменты рынка. Стратегия нашего предприятия основана на принципе: Высокое качество - Низкие цены. Будут организовываться различные мероприятия по поводу скидок. Например, можно будет вымыть свой автомобиль за 50% от стоимости в день открытия. Таким образом, мы сможем привлечь своих будущих потребителей (это сработает как реклама).

ЧП "Блеск" включает следующие виды услуг:

*Мойка кузова*

*Уборка салона*

*Мойка ковриков*

*Мойка стекол*

*Обработка пластика*

*Покрытие жидким воском*

*Химчистка салона*

*Полировка*

*Мойка двигателя и моторного отсека*

*Мойка радиатора под давлением*

*Предпродажная подготовка подкапотного отсека*

*Уборка багажника*

*Чернение резины и наружного пластика*

*Очистка кузова и стекол от битума*

*Подкачка колес*

*Мойка подвесного багажника*

*Покрытие стекол "Антидождем"*

*Покрытие стекол антизапотевателем*

*Предпродажная подготовка автомобиля*

Для осуществления услуг мы используем оборудование Karcher.

В дальнейшем мы будем переходить на бесконтактную мойку: при помывке машины не используются всякого рода тряпки, щетки, губки, которые хоть и незначительно, но изнашивают лако-красочное покрытие кузова автомобиля; при этом применяются специальные химические вещества французского производства для бесконтактной мойки автомобиля, наносимые специальным аппаратом низкого давления "пеногенератором"; по истечении 3-5 мин. химический состав растворит химические отложения и грязь на вашем автомобиле. Этот вид автомойки снизит количество работников.

Для привлечения большего количества водителей из суммы чистой прибыли мы выделим средства для рекламы. Во-первых, разного рода указатели на дороге для тех, кто за рулем. Во-вторых, реклама на радио “Шансон". Как показывает статистика, очень большое количество автомобилистов слушают это радио утром, когда в эфире специализированная, именно рассчитанная на них, игра “Большие гонки по городу Тольятти". Следовательно, выход рекламы именно в то время, один раз, и низкие затраты и огромное внимание владельцев авто.

## План производства (определение издержек)

Автомойка ЧП "Блеск" расположена в 9 кв. по бульвару Туполева. Это местоположение выбрано не случайно, так как это большой гаражный комплекс и ни одной мойки по близости.

Технологию предоставления услуг ЧП "Блеск" можно описать следующими этапами:

Клиент, решивший помыть свой автомобиль, подъезжает к боксам автомойки. Там его встречает один из работников мойки, спрашивает какой вид услуг, он хочет, чтобы ему оказали, и загоняет автомобиль в свободный бокс.

В это время водитель может пройти в комнату для ожидания или в бар, который находится через дорогу.

После окончания мойки автомобиль выгоняют на улицу, где исправляют допущенные погрешности и протирают замшей насухо.

Когда все потребности клиента будут удовлетворены, он расплачивается за услуги через кассу и уезжает.

Для успешной деятельности автомойки необходимо не только оборудование, но и другие средства, такие как, полироли, абразивные пасты, шампуни, и т.д.

Предположительно на закупку этих средств фирма выделит около 2500руб.

Все это будет приобретено в специализированных магазинах.

## Управленческий персонал

Организационная структура автомойки:

**Директор**

**↓**

**Бухгалтер**

**↓**

**Мойщики - 8 чел.**

Непосредственным руководителем ЧП "Блеск" будет являться основной учредитель фирмы - Бережнов Евгений Петрович. Студент Тольяттинского Государственного Университета. Предполагаемая заработная плата будет составлять 5000 руб.

Следующим звеном в управлении будет соучредитель Алюсов Дмитрий Валериевич, он же будет работать бухгалтером. Его зарплата будет 5000 руб.

Директор автомойки будет выполнять функции администратора. Соучредитель будет участвовать в управлении фирмой, в тоже время будет заниматься бухгалтерией.

В автомойке ЧП "Блеск" будут работать 8 мойщиков, по четыре в две смены.

Подбор кадров будет осуществлять директор - Бережнов Евгений Петрович и совладелец - Алюсов Дмитрий Валерьевич. Мойщики будут приниматься на работу с опытом работы на основе собеседования (возможно и на других основаниях, можно научиться у работника со стажем).

Выплата заработной платы будет осуществляться в конце каждого месяца.

Размер заработной платы будет соответственно составлять:

Директор - 5000 руб.

Бухгалтер - 5000 руб.

Мойщик - 2000руб.

По результатам работы за год будут выплачиваться премии, размер которых будет устанавливаться в зависимости от размера прибыли предприятия.

В дальнейшем планируется повышение заработной платы.

Объем требуемых средств (определение исходного капитала и источники его образования).

Таблица 5. **Текущие затраты на автомойку**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Количество | 2004г | 2005г | 2006г |
| Стоимость,руб.  | Сумма, руб.  |  | Сумма, руб.  |  | Сумма, руб.  |
| ЛицензияУстановка телефонаСтраховка | 111 | 20001200020000 | 20001200020000 | - | 200020000 | - | 200020000 |
| **Итого:**  |  | - | **34000** | - | **22000** | - | **22000** |
| Заработная плата:директорбухгалтермойщик | 118 | 500050002000 | 5500055000176000 | 600060002500 | 6600066000220000 | 700070003000 | 7700077000264000 |
| **Итого на зарплату:**  |  |  | **286000** |  | **352000** |  | **418000** |
| Амортизация | 30% | 20000 | 6000 |  | 6000 |  | 6000 |
|
| Покупка материальных запасов |  | 120000 | 120000 |  | 120000 |  | 120000 |
| Коммунальные услуги |  | 59000 | 59000 |  | 59000 |  | 59000 |
| **Итого:**  |  | - | **505000** | - | **559000** | - | **625000** |

## Финансовый план и оценка риска

Риск - вероятность потери предприятием части своих ресурсов, недополучение доходов или появление дополнительных расходов в результате осуществления производственной и финансовой деятельности.

В каждом бизнесе, а в особенности новом, существует определенная степень риска. Он может быть связан с вложением капитала, с недополучением дохода, с имуществом. Очень важно выбрать правильные места компенсации.

Существует много видов риска*.*

*Производственный риск* - связан с возможностью невыполнения своих обязательств фирмой по контракту.

*Финансовый риск* - связан с возможностью повышения своих финансовых обязательств перед инвестором.

*Инвестиционный риск* - связан с возможностью обесценивания как собственных, так и приобретенных ценных бумаг.

*Рыночный риск* - связан с возможным колебанием рыночных процентных ставок, как собственной национальной денежной единицы, так и курсов зарубежных валют.

*Коммерческий риск* - связан с маркетинговым риском, деловым риском и финансовым риском.

*Посреднический риск* - связан с несвоевременной оплатой сделки и с недобросовестностью партнеров по сделке.

*Банковский риск* - связан с форс-мажорными обстоятельствами.

*Страховой риск* - связан с жизнью и здоровьем, а также владением, пользованием имуществом.

Автомойка "Блеск" может подвергнуться рыночному, коммерческому, страховому и банковскому рискам.

Для компенсации риска фирма "Блеск" будет использовать страхование.

## Детальный финансовый план

Таблица 6. **Ежемесячный доход автомойки "Блеск" на 2004 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Цена, руб.  | Количество выполненной работы в месяц | Доход, руб.  |
| Мойка кузоваУборка салонаМойка ковриковМойка стеколОбработка пластикаХимчистка салона и багажникаХимчистка сидений (одно)Покрытие полирольюПолировка шлиф. машинкойМойка двигателя и моторного отсекаМойка радиатора под давлениемПредпродажная подготовка подкапотного отсекаУборка багажникаЧернение резины и наружного пластикаОчистка кузова и стекол от битумаПодкачка колес (одно)Покрытие стекол "Антидождем"Покрытие стекол антизапотевателемМойка днищаПредпродажная подготовка автомобиля | 8080303050200020015030007020120203025057070120460 | 600605501001005570550501510010051005050404 | 4800048001650030005000100004000105001500035001000180020003000125020003500350048001840 |
| **ИТОГО в месяц:**  |  |  | **147990** |

Ежемесячный доход на 2005 год увеличится предположительно на 25% и составит 184987руб. Это произойдет из-за растущей популярности ЧП "Блеск", т.к увеличится приток клиентов и количество выполняемых услуг. А в 2006 году предполагаемый ежемесячный доход составит: 231234руб. В данной таблице присутствуют данные наиболее реального прогноза объема выполненных услуг.

Таблица 7. **План доходов и расходов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование статьи и формула расчета | Индекс | Результаты, руб |
| 2004 г.  | 2005 г.  | 2006 г.  |
| 1.  | Ежемесячный доход предприятия |  | 147990 | 184987 | 231234 |
| 2.  | Общий доход за год: |  | 1775880 | 2219844 | 2774808 |
| 3.  | Общая прибыль за год: |  | 1270880 | 1660844 | 2149808 |
| 4.  | Единый социальный налог: |  | 248623 | 310778 | 388473 |
| 5.  | Чистая прибыль в год: |  | 1022257 | 1350066 | 1761335 |

Таблица 8. **План возврата ссуд и план прибыли предприятия ЧП "Блеск"**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование статьи | Годы по возврату кредитов |
| 2004 г.  | 2005 г.  | 2006 г.  |
| 1.  | Возврат ссуды, руб.  | 300000 | 300000 |  |
| 2.  | Оплата процентов, руб.  | 72000 | 72000 |  |
|  | **Итого:**  | **372000** | **372000** |  |
| 3.  | Чистая прибыль, руб.  | 1022257 | 1350066 | 1761335 |
| 4.  | Финансовая прибыль, руб.: | 650257 | 978066 | 1761335 |

Общая финансовая прибыль за три года составит:

Из этих расчетов видно, что срок окупаемости капитальных вложений составит 3 года. Произведем расчет экономической эффективности, используя метод общего дисконтирования доходов:

или

,

где *Е* - процентная ставка на капитал 10%, 20%, 30% и т.д. или 0,1, 0,2, 0,3 и т.д.; *Т* - срок окупаемости.

Чистый дисконтированный доход составит:

,

где *КВВ. ПР* - капитальные вложения необходимые для начала предпринимательской деятельности (табл.1),

т.к ЧДД > 0, то предпринимательская деятельность считается экономически эффективной, и поэтому рассчитываем индекс доходности:

Вложение капитала в размере 2112000 руб. в открытие автомойки ЧП "Блеск", будет выгодным, т.к предприятие получит чистую финансовую прибыль в размере 3389658 руб. (за три года), что позволит окупить вложенные средства в течение 3-х лет, с учетом возврата кредита в течение 2-х лет.

Общий дисконтируемый доход составит 2281160 руб., а индекс доходности - 1,08, это свидетельствует, что на каждый вложенный рубль предприятие получит прибыль в размере 1,08руб.