

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА»**

Факультет економіки та управління

Кафедра бізнес-економіки та підприємництва

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Спеціалізація (освітня програма) «Підприємництво»

Денна форма навчання

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

Юденка Вадима Євгеновича

Студента 4-го курсу Групи ЕПД-401

на тему:

**«Обґрунтування підприємницької ідеї заснування власної справи в
сфері надання психологічних послуг»**

*Робота виконана з дотриманням основних принципів та фундаментальних
цінностей академічної доброчесності _____ Юденко В.Є.*

Науковий керівник:

проф., докт. екон. наук,
доцент Петренко Л.А.

Робота допущена до захисту в ЕК «__»_____2022р. протокол No __

Зав. кафедри бізнес-економіки
та підприємництва,
докт. екон. наук, проф.

І.М. Рєпіна

Київ 2022

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ
НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА»

Факультет економіки та управління

Кафедра бізнес-економіки та підприємництва

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
Галузь знань 07 Управління та адміністрування
Спеціальність 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

Освітньо-професійна програма «Підприємництво»

ПОГОДЖЕНО

Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми

В.Ю. Вострякова

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

І. М. Рєпіна

_____ 2022 р.

_____ 2022 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

здобувачу вищої освіти Юденко В.Є.

денної форми навчання

на підготовку кваліфікаційної бакалаврської роботи

*на тему «ОБҐРУНТУВАННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ІДЕЇ ЗАСНУВАННЯ
ВЛАСНОЇ СПРАВИ В СФЕРІ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ»*

Тему затверджено наказом ректора Університету від "___" _____ 2022 р. № ___

Кваліфікаційна бакалаврська робота виконується за матеріалами досліджень психологічних проблем в Україні, результатами соціальних опитувань, даними офіційних статистичних звітів, прогнозів сучасного стану ринку, інформаційних порталів та нормативно-правових актів.

План кваліфікаційної бакалаврської роботи

Розділ 1	Аналіз зовнішнього середовища реалізації підприємницької ідеї
Розділ 2	Дизайн бізнес-ідеї
Розділ 3	Обґрунтування доцільності реалізації підприємницької ідеї
Об'єкт дослідження:	Процес розробки підприємницької ідеї створення підприємства в сфері надання психологічних послуг
Предмет дослідження:	Сукупність методичних та прикладних аспектів обґрунтування доцільності реалізації бізнес-ідеї створення підприємства в сфері надання психологічних послуг
Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи:	Обґрунтувати доцільність реалізації створення підприємства у сфері надання психологічних послуг в Україні

Конкретні завдання, які здобувач повинен виконати для досягнення поставленої мети:

У розділі 1

- Провести маркетинговий аналіз середовища реалізації бізнес-ідеї
- Дослідити основні інституційні умови реалізації бізнес-ідеї

У розділі 2

- Описати бізнес-модель майбутнього підприємства
- Провести технічний аналіз реалізації бізнес-ідеї
- Визначити джерела фінансування реалізації бізнес-ідеї

У розділі 3

- Розглянути організаційні аспекти реалізації бізнес-ідеї
- Прорахувати економічні аспекти реалізації бізнес-ідеї

**Завдання підготував
науковий керівник**



(підпис)

Л.А. Петренко

(ініціали, прізвище)

« _____ » _____ 202__ р.

**Завдання одержав
здобувач**

(підпис)

В.Є. Юденко

(ініціали, прізвище)

« _____ » _____ 202__ р.

Реферат

Кваліфікаційна бакалаврська дипломна робота містить 72 сторінок, 26 таблиць, 6 рисунків, перелік джерел посилання з 50 найменувань, додатки.

«Обґрунтування підприємницької ідеї заснування власної справи в сфері надання психологічних послуг»

Об'єктом дослідження є процес розробки підприємницької ідеї створення підприємства в сфері надання психологічних послуг.

Предметом дослідження є сукупність методичних та прикладних аспектів обґрунтування доцільності реалізації бізнес-ідеї створення підприємства в сфері надання психологічних послуг.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – обґрунтувати доцільність реалізації створення підприємства у сфері надання психологічних послуг в Україні.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі *завдання*:

- визначити стан конкуренції в галузі за допомогою методу «П'яти конкурентних сил Портера»;
- розробити та проаналізувати SWOT-аналізом бізнес-модель підприємства за Остервальдером;
- визначити фактори зовнішнього середовища за допомогою PEST-аналізу;
- визначити джерела фінансування підприємницької ідеї;
- оцінити ризики пов'язані з реалізацією бізнес-ідеї;
- розраховані основні економічні показники підприємницької ідеї.

Практичне значення отриманих результатів у можливості використання щодо створення підприємства що надає психологічні послуги в часи економічної кризи.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2022.

Рік захисту роботи 2022.

Ключові слова: психологічна допомога, підприємство, тижнева підписка, низька платоспроможність, війна, бізнес-ідея

Висновок наукового керівника

про рівень виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи
здобувача факультету економіки та управління
освітньо-професійної програми «Підприємництво»
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Юденка Вадима Євгеновича

на тему **«Обґрунтування підприємницької ідеї заснування власної
справи в сфері надання психологічних послуг»**

1. Актуальність теми:

Війна змінила життя українців, що не могло не викликати загострення психічних хвороб і психологічних проблем. Статистика, будучи не повною, є жахливою: за даними МОЗ, психологічної допомоги потребують щонайменше 60% українців; зазначається, що наслідки війни позначатимуться на психічному стані українців не менше ніж сім-десять років. Держава, маючи низку першочергових завдань, явно не допоможе всім, кому потрібна психологічна допомога, і це, як би це не прикро звучало, нова ніша для підприємництва. Відповідно, ідея Вадима Юденка з започаткування соціально-орієнтованого бізнесу з надання психологічних послуг є надзвичайно актуальною та своєчасною.

2. Позитивні риси кваліфікаційної роботи:

Робота характеризується глибиною аналізу проблеми, логічністю викладу матеріалу і скрупульозністю обґрунтування підприємницької ідеї. Окремо варто відзначити аналіз ринку та передумов його зростання в найближчому майбутньому, а також деталізацію проблем та перешкод – низьку культуру споживання психологічних послуг та стрибкоподібне зниження платоспроможності населення, що накладає обмеження на бізнес-модель.

3. Наявність самостійних розробок автора:

Робота є самостійною і оригінальною. На високому рівні проведено маркетинговий аналіз та дослідження інституційного середовища (п.1.1 та 1.2). Оригінальним є дизайн ідеї, з впровадженням групових занять і тижневої підписки. Заслуговує на увагу ґрунтовний аналіз ризиків, що супроводжують реалізацію бізнес-ідеї, використання при цьому якісних та кількісних методів.

4. Цінність теоретичних висновків та практичних рекомендацій:

В зовнішній рецензії, підписаній Слюсаревим А.М., директором ТОВ «Лісмак», визначається, що рекомендації В.Є. Юденка дозволять започаткувати бізнес з

надання психологічних послуг. Підтримую слова А.М. Слюсарєва, що висновки автора є правильними, а ідея впровадження тижневої підписки – прогресивною, тому робота буде в нагоді при створення підприємства, що надає психологічні послуги.

5. Наявність недоліків:

Суттєвих недоліків в роботі немає. В третьому розділі можна було б додатково посилити обґрунтування рівня попиту та пояснення механізмів, як саме буде підтримуватися рівень продажу послуг на прогнозованому рівні. Водночас складність такого обґрунтування вважаю зрозумілою.

7. Загальна оцінка кваліфікаційної бакалаврської роботи та її допущення до захисту перед ЕК:

Робота виконана на високому рівні на актуальну тему, а також відповідає технічним вимогам та може бути допущена до захисту в ЕК.

Науковий керівник



проф. Л. А. Петренко

30 травня 2022 року

Рецензія

на кваліфікаційну бакалаврську дипломну роботу

здобувача вищої освіти

Юденко Вадима Євгеновича

Тема: «Обґрунтування підприємницької ідеї заснування власної справи в сфері надання психологічних послуг»

Актуальність теми кваліфікаційної роботи і доцільність її розроблення.

Психологічна сфера не мала широкого визнання в Україні та була не розвиненою. Психологи працювали в закладах освіти та медичних закладах. Частина розвивали приватну практику. Більшість клієнтів психологів – жителі великих міст, які можуть собі дозволити терапію, в той час як люди з сільської місцевості не мають можливості оплатити терапію та, що найголовніше, не розуміють її цінність.

З початком війни з'явилися сотні тисяч людей, які потребують психологічної допомоги. Їхні симптоми ранжують від постійної втоми до депресії та суїцидальних думок. Це особливо характерно для ветеранів АТО та ВПО, життя яких кардинально змінилося, що стало причиною психологічних проблем. Зараз, масштаб бойових дій більший та кількість випадків звернень людей до психологів збільшилась. Автор точно виділив основні проблеми ринку – низька платоспроможність та недовіра до психологів та, у світлі подій на Україні, робота є актуальною.

Якість проведеного дослідження.

Автором роботи проведено дослідження мотивів та проблем населення України та їх ставлення до психологів. Аналіз містив огляд, як вітчизняних так і зарубіжних організацій та дослідників психічного здоров'я України. Також дуже чітко та правильно освітлені проблеми у законодавстві та відсутність обов'язкового ліцензування діяльності психолога, що зупиняє якісний розвиток ринку. Але автором не було чітко описано, як саме будуть надаватися психологічні послуги, а саме, не зрозуміло за якими методиками будуть працювати психологи з групою клієнтів та не наведено прикладів ефективності запропонованих групових зустрічей. Також немає обґрунтування величини попиту, що автор використовує для прогнозу майбутніх бюджетів доходів та витрат. Загалом дослідження ретельне, а висновки правильні, але бракує конкретики по питанням роботи з клієнтами.

Позитивні риси кваліфікаційної роботи.

До позитивних рис роботи слід віднести ідею вирішення двох найголовніших проблем на ринку (стигма та низька платоспроможність населення) станом на травень 2022 року шляхом впровадження тижневої підписки, замість звичної погодинної оплати, та масове використання групової терапії. Також аналіз ринку та проблем населення був на високому рівні.

Зауваження.

Хотілось би побачити більше конкретики у поясненні психолого-методичних нюансів роботи з клієнтами. Не було описано, як саме буде визначено ступінь допомоги, який необхідний потенційному клієнту, та які психологічні інтервенції будуть використані.

Практична значимість висновків і рекомендацій.

Цією кваліфікаційною роботою доведено, що створення бізнесу надання психологічних послуг є надзвичайно актуальним в Україні, але економічна доцільність реалізації проекту не повна, через відсутність чіткого обґрунтування рівня продаж. Не зважаючи на це, висновки автора є правильними, а ідея впровадження тижневої підписки – прогресивною, тому робота буде в нагоді при створення підприємства, що надає психологічні послуги.

Місце роботи та посада рецензента

Науковий ступінь, учене звання *(за наявності)*

(підпис, ПІБ)

Підпис засвідчую:

(посада, підпис)

Місце печатки організації, де працює рецензент

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	2
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА РЕАЛІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ІДЕЇ	6
1.1 Маркетинговий аналіз середовища	6
1.2 Аналіз інституційного середовища	25
РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН БІЗНЕС-ІДЕЇ	32
2.1 Опис бізнес-моделі реалізації підприємницької ідеї.....	32
2.2 Технічний аналіз умов реалізації підприємницької ідеї	38
2.3 Аналіз джерел фінансування реалізації підприємницької ідеї.....	40
РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ ДОЦІЛЬНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ІДЕЇ	48
3.1 Організаційні аспекти реалізації підприємницької ідеї	48
3.2. Економічні аспекти реалізації підприємницької ідеї	54
ВИСНОВКИ	65
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ:	74

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

АТО – Антитерористична операція

ВПО – Внутрішньо переміщена особа

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

ВБ – Всесвітній Банк

ПЗ (психічне здоров'я) – рівень психологічного добробуту, який визначається не тільки відсутністю психічних захворювань, а й низкою соціально-економічних, біологічних і тих, що стосуються навколишнього середовища, чинників.

ПТСР – Посттравматичний стресовий розлад

ЦА – Цільова аудиторія

ВСТУП

Ситуація, яку переживає Україна з 2013 року, виходить за межі звичайного нормального людського досвіду. Вона спричинила значне порушення життєдіяльності людей, шкоду їх здоров'ю, великі людські втрати, значні матеріальні збитки, тощо. Загальна ситуація ускладнюється пандемією Covid-19, яка також призвела до тотальної невизначеності та значних втрат (здоров'я, значимих людей, соціальних зв'язків). Все це вкрай негативно позначається на кожній людині.

Такі кризові ситуації підвищують рівень стресу в населення, а в довгостроковій перспективі можуть мати значні соціальні та психологічні наслідки для окремих осіб, сімей та спільнот. Разом з тим, всі люди мають здатність протистояти кризам та відновлюватися після них, і психосоціальна підтримка полягає саме у тому, щоб розкрити внутрішній потенціал індивіда та спільноти в цілому для розвитку механізмів подолання стресу та підвищення стійкості. Таким чином, вчасно і якісно надана психосоціальна підтримка може допомогти особі, сім'ї чи спільноті відновитись від впливу кризової події значно швидше та мінімізує ризик виникнення серйозних психологічних проблем.

24 лютого 2022 року Росія почала війну з Україною. Станом на 20.04.2022 більше 4 мільйонів виїхали за кордон та 6.5 мільйони стали внутрішньо переміщеними особами (ВПО). Вони були змушені покинути свої домівки, роботу, минуле життя. Економіка України очікує падіння ВВП на майже половину в 2022 році, багато підприємств зруйновані, працівники втратили свою роботу чи відправлені в неоплачувану відпустку з подальшим звільненням. Невпевненість у завтрашньому дні, страх за життя близьких, постійний перегляд потоку новин з місць бойових дій мають негативні вплив на психологічний і фізичний стан людини. У цих умовах людям необхідна

кваліфікована психологічна підтримка, щоб допомогти людині пережити складні моменти у житті.

Актуальність бізнес-ідеї полягає в тому, що біженцям, внутрішньо переміщеним особам (ВПО), усім, хто прямо чи опосередковано постраждав через російську війну в Україні, необхідна психологічна підтримка для того щоб, впоратися з негативними емоціями, нав'язливими думками, відсутністю мотивації, апатією та іншими психологічними проблемами.

Об'єктом дослідження є процес розробки підприємницької ідеї створення підприємства в сфері надання психологічних послуг.

Предметом дослідження є сукупність методичних та прикладних аспектів обґрунтування доцільності реалізації бізнес-ідеї створення підприємства в сфері надання психологічних послуг.

Метою роботи є обґрунтувати доцільність реалізації створення підприємства у сфері надання психологічних послуг в Україні.

З урахуванням сформованої мети дослідження було поставлено та виконано такі завдання:

- Визначений та охарактеризований стан конкуренції в галузі за допомогою методу «П'яти конкурентних сил Портера»;
- Визначено фактори зовнішнього середовища за допомогою PEST-аналізу;
- Розроблена та проаналізована SWOT-аналізом бізнес-модель підприємства за Остервальдером;
- Визначено джерела фінансування підприємницької ідеї;
- Розраховані основні економічні показники підприємницької ідеї;
- Визначено основні ризики пов'язані з реалізацією бізнес-ідеї.

При виконанні завдань даної роботи було використано такі методи дослідження:

- Аналізу, синтезу та логічного узагальнення при розгляді довоєнної та поточної ситуації на ринку;

- Експертних оцінок при проведенні PEST-аналізу та визначення якісних та кількісних характеристик ринку;
- методи дедукції, індукції та системного підходу при розрахунку бюджету доходів та витрат:
- Таблично-графічний метод для спрощення пояснень та візуалізації отриманих результатів.

Практичне значення отриманих результатів у можливості використання щодо створення підприємства що надає психологічні послуги в часи економічної кризи.

Інформаційною базою дослідження є законодавство України, результати соціальних опитувань населення, дослідження та статті міжнародних організацій, інтерв'ю учасників ринку, статистичні дані офіційних сайтів.

РОЗДІЛ 1

АНАЛІЗ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА РЕАЛІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ІДЕЇ

1.1 Маркетинговий аналіз середовища

У 2014 році почався збройний конфлікт на Донбасі, внаслідок якого, згідно з ООН [1], в період з 2014 по 2021 рік загинуло близько 44000 людей та ще десятки тисяч отримали поранення. Більше 1.6 мільйонів [2] вимушені покинути свої домівки та організувати своє життя наново. Люди на яких тим чи іншим чином вплинула війна потребували допомоги, в тому числі і психологічної. В першу чергу був фокус на допомозі військовим, які поверталися з АТО та їх родинам, а також ВПО з тимчасово окупованих територій, які покинули свої домівки та переїхали у інші регіони України. З того часу почався розвиток волонтерських психологічних служб для постраждалих від війни. Як наприклад, Lifeline Ukraine [3]. До початку війни в Україні (2014р) надання психологічних консультацій розвивалося у великих містах. Клієнти найчастіше клієнти зверталися з приводу допомоги у вирішенні проблем зі стосунках, втратою мотивації, вигоранням, депресією. З початком війни існуючі психологічні проблеми залишилися, а деякі стали більш поширеними серед населення. А саме, ПСТР та розлади спричинені зловживанням алкоголю у чоловіків, депресія та тривожні розлади у жінок [2].

Тоді військовий конфлікт охоплював тільки частину західної України в Донецькій та Луганській областях, то у 2022 році бойові дії, включаючи обстріли та ракетні удари, охопили усю територію України. За орієнтовними даними станом на 1 квітня 2022 року Україну покинули 4 млн. осіб, а ВПО вважаються близько 7 млн. українців.

У країнах з високим рівнем доходу ринок послуг психологів стабільно розвивається. В Україні він відносно новий та тільки формується. Історично першою галуззю, де сформувався суспільний запит на практичне застосування психологічних знань у нашій країні, є освіта. Тут відбуваються інтенсивні процеси становлення нової педагогіки, яка неможлива без ґрунтовного знання про індивідуальність вихованця, учня, студента та особливості міжособистісної взаємодії у навчально-виховному процесі. Саме у школах в Україні найбільше психологів та найбільш затребуваною є робота з дітьми [4]. Батьки зверталися до практичних психологів запитаннями проблема стосунків дитини з однолітками та адаптація до нового колективу (21,07%), готовність до навчання та труднощі у навчанні (18,77%), вікові та індивідуальні особливості розвитку, проблеми самооцінки дитини (8,76%). В містах відсоток забезпечення практичними психологами навчальних закладів складає в середньому по Україні 70-80%, в той час як у сільській місцевості тільки 20-40% [5].

З часом учасники ринку, який майже повністю фінансувався державою, побачили можливості для розширення спектру послуг та ведення комерційної діяльності. Були створені асоціації та спілки психологів та перші психологічні центри, як окремі підприємства, що надають психологічні послуги. Варто зазначити, що через відсутність регулювання та ведення статистики ринку психологічних послуг, важко точно визначити динаміку к-ті гравців на ринку та їх прибутки. Також через відсутність регулювання діяльності психологічні послуги почали збільшуватися та ринок сегментуватися. Одні психологи займалися гештальттерапією, інші арт-терапією чи когнітивно-поведінковою терапією.

Більшість консультацій спочатку були очними, тобто клієнт та психолог, почали з'являтися тренінги та коучі. Ринок психологічних індивідуальних послуг наповнився хвилею фрілансерів – самозайнятих приватних психологів. Вони більш мобільні, гнучкі у підходах до роботи та ціноутворенні. Дуже часто вартість послуги приватного психолога в декілька разів нижча за ціну, яку пропонує психологічний центр аналогічної направленості.

Нині ситуація змінюється. За жорстокої конкуренції залишатися фрілансерами можуть лише серйозні професіонали з репутацією, яке є гарантією надійності та якості. Робота в компанії гарантує стабільну заробітну плату для спеціалістів. До того ж, клієнти стали більш свідомими та бажають, щоб з ними працював кваліфікований спеціаліст, навіть якщо це буде коштувати дорожче. Дорожче, але з упевненістю про професіоналізм психолога та якість отриманої консультації. Так як психологічні центри наймають тільки кваліфікованих спеціалістів, то клієнтам є сенс відразу звернутися в один з центрів, ніж власноруч шукати психолога.

Війна у 2014 році сильно вплинула на розуміння важливості психологічної допомоги. Тоді спеціалісти з-за кордону навчали українських психологів світовим методикам роботи з ветеранами та ВПО, проводити дослідження ефективності процесу лікування. Були створені благодійні фонди та громадські організації для допомоги постраждалим від війни. Стало більш поширеним волонтерство на ринку.

Зараз у 2022 році, з ескалацією збройного конфлікту до повномасштабної війни, ринок, як і економіка, переживають кризу. Відбуваються радикальні зміни у роботі психологів. Через пандемію декілька років тому постала потреба у проведенні консультацій онлайн, тому зараз багато консультацій відбуваються онлайн. Війна принесла нові виклики у формі масового переміщення населення, що також сприяє переходу в онлайн.

Через зниження платоспроможності та негативними прогнозами найближчого майбутнього різні компанії та приватні психологи мусять зменшувати ціну та надавати безкоштовні консультації, щоб залишитись в бізнесі. Вітчизняні та іноземні психологи долучаються до телеграм чатів та онлайн-платформ, де надають свої послуги. Також працюють тисячі волонтерів, які допомагають українцям офлайн та онлайн, центрах допомоги біженцям та телеграм-чатах.

Характеристика якісних та кількісних характеристик ринку у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Кількісні і якісні показники аналізу ринку

Показники аналізу	Оцінка
<i>Кількісні характеристики:</i>	
Потенціал ринку	Великий потенціал розвитку ринку, а саме надання психологічних консультацій через наявність стресових ситуацій, спричинених війною та необхідністю у людей справлятися з цими стресовими станами. Також потенціал проявляється в можливості для збільшення довіри до психологів та їх роботи.
Обсяг ринку	Через всеохватність військових дій, в Україні майже не залишилось людей які тим чи іншим чином не були зачеплені війною. За цією гіпотезою та аналізом досліджень ВПО [2] та поширеності психологічних проблем та розладів [6] можна оцінити обсяг ринку у декілька мільйонів. потенційних клієнтів, без врахування їх платоспроможності.
Рівень насиченості ринку	Висока насиченість ринку некваліфікованими спеціалістами, психологами, які працюють неофіційно та волонтерами, які попри добрі наміри, часто не володіють необхідними вміннями психологічної допомоги.
Темпи росту ринку	Стрімкий ріст попиту спричинений війною та проблемами пов'язаними з переживанням людьми військових подій. Через відсутність точних визначень в законодавстві понять «психологічна послуга», «психологічна консультація» та процедури ліцензування діяльності психологів, під діяльність «психологів» можуть підпадати коучі, гуру, некваліфіковані спеціалісти, які надають психологічні послуги та інші. До війни ринок був розвинений у великих містах на відміну від малих міст та сіл.
Динаміка розвитку цін	Ціни залишаються незмінними, але на високому рівні. Звичайно, залежачи від досвіду та компетентностей спеціалістів, ціни на їх послуги варіюють від 300 до 2000 грн/год.
Рівень стабільності потреб	Потреби відносно стабільні на ринку як для чоловіків так і жінок. Якщо казати про конкретного клієнта, то його потреби змінюються від життєвих обставин. Для клієнта найкращим є варіант, коли його проблема вирішилася якнайшвидше і йому вже не треба звертатися до психолога.

Продовження табл.1.1

Показники аналізу	Оцінка
<i>Якісні характеристики:</i>	
Структура потреб клієнтів	Найчастіше звертаються з потребою у спілкуванні, допомозі з тривожними та депресивними розладами, ПТСР. Жінки звертаються частіше за чоловіків та запити відрізняються. Для жінок – тривожні та депресивні розлади, для чоловіків – це ПТСР та проблеми з вживанням алкоголю.
Мотиви звернення до психолога	Неможливість впоратися зі своїми переживаннями та психічним станом; бажання краще зрозуміти себе та оточуючих; потреба у порозумінні та спілкуванні; втрата сенсу та мотивації.
Шляхи звернення до психолога	Звичайно, звичні є очні зустрічі у кабінеті, але у 2020 році, з початком пандемії, велика кількість консультації перейшли в онлайн. Цей тренд залишився та зберігається під час війни.
Засоби отримання інформації	Інформацію про психологів та їх послуги клієнти отримують з соцмереж, знайомих та інтернету.

Джерело: Створено автором на основі аналізу використаних джерел та інтерв'ю

Для більш детального аналізу маркетингового середовища ринку психологічних послуг доцільно застосувати модель «5 конкурентних сил Портера» (табл. 1.2), яка дає можливість дослідити стан конкуренції, шляхом опису таких факторів впливу як споживачі, вже існуючі конкуренти, нові конкуренти, постачальники (психологи) та продукти-замінники [7].

Аналіз за моделлю модель «5 конкурентних сил Портера» показав, що найбільший вплив на ринку психологічних послуг мають в першу чергу споживачі та існуючі конкуренти.

Споживачі:

Клієнти мають вирішальний вплив на ринку психологічних послуг. Вони формують попит та визначають ціну на послуги. Особливо зараз під час війни, платоспроможні клієнтів стає менше, навіть ті, хто працював з психологом до війни не спішать витратити великі кошти на отримання психологічної допомоги.

Таблиця 1.2 – Аналіз ринку психологічних послуг за методикою 5-ти конкурентних сил М. Портером

Критерії	Вага	Оцінка загрози (1-5)	Зважена оцінка
Існуючі конкуренти			
Кількість психологів та психологічних центрів	0.1	4	0.4
Темпи зростання галузі	0.45	5	2.25
Цінова політика конкурентів	0.2	3	0.6
Послуги та їх якість конкурентів	0.25	3	0.75
Сума	1	x	4
Споживачі			
Кількість потенційних клієнтів	0.15	4	0.6
Довіра чи її брак до психологів	0.2	5	1
Рівень доходів споживачів	0.5	5	2.5
Інформованість клієнтів щодо психологічних потреб	0.15	3	0.45
Сума	1	x	4.55
Нові конкуренти			
Обсяг необхідних інвестицій	0.25	3	0.75
Наявність вхідних бар'єрів	0.25	1	0.25
Собівартість послуг	0.25	2	0.5
Доступ до технологій та методичних матеріалів	0.25	1	0.25
Сума	1	x	1.75
Продукти-замінники			
Кількість реальних альтернатив	0.25	3	0.75
Складність зміни психолога	0.3	4	1.2
Розвиток суміжних галузей та впровадження нових технологій у терапії	0.45	2	0.9
Сума	1	x	2.85
Постачальники (психологи)			
Кількість психологів на ринку	0.15	4	0.6
Компетенції та кваліфікація психологів	0.2	3	0.6
Легкість заміни психологів (працівник)	0.5	3	1.5
Рівень витрат, пов'язаних з наймом іншого психолога	0.15	1	0.15
Сума	1	x	2.85

Джерело: створено автором

Клієнти звертаються до психологів з проблемами, які не можуть самі вирішити. Потенційними клієнтами психологів є:

- люди, зацікавлені в підвищенні якості свого життя;
- люди, які хочуть більш грамотно і усвідомлено застосувати свої внутрішні ресурси;
- люди, які бажають, щоб в результаті їхніх дій, їхнім близьким і їм самим не ставало погано;
- люди активні і дійсно чесні по відношенню до себе, а саме, готові допустити, що вони щось про себе ще не знають;
- люди, які зустрічаються зі складнощами в взаємодії з навколишнім світом.

У кожної людини різні психологічні проблеми, які мають різну інтенсивність, вплив на життя та перебіг. Деякі потенційні клієнти звертаються через тимчасово поганий настрій чи потребу у спілкуванні, але є частина яким необхідна комплексна допомога, а не базова психологічна. Тому для розуміння повної картини було розглянуто проблеми з психічним здоров'ям в Україні. На рис. 1.1 зображено основні психічні розлади українців.

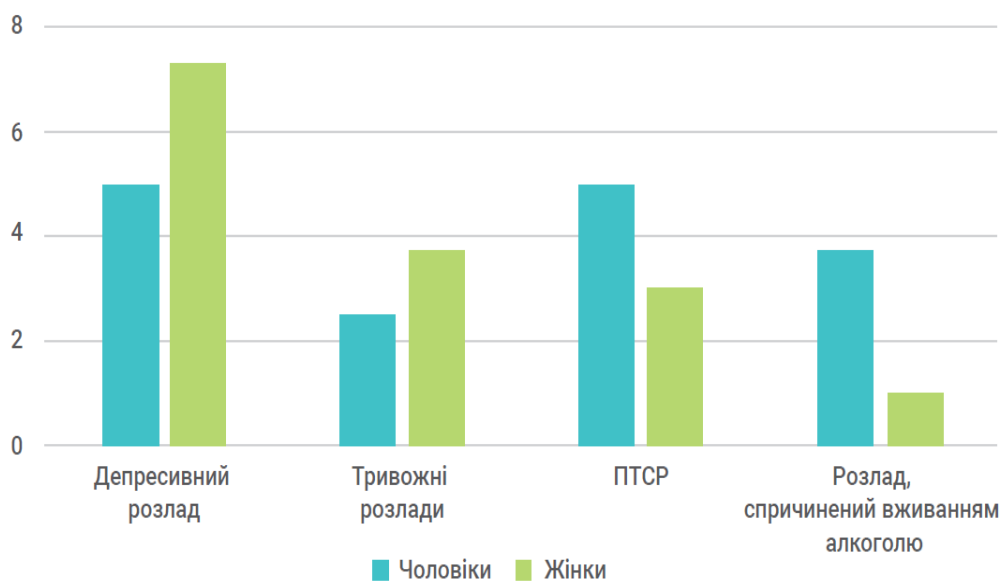


Рисунок 1.1 – Поширені психічні розлади та розлад, спричинений вживанням алкоголю, в Україні (%) або [8]

У Києві та східних частинах України більш поширені психічні розлади, особливо розлади настрою, тривожні розлади та зловживання спиртними напоями [8, 9]. Близько однієї третьої населення України мали хоча б один психічний розлад протягом життя. Чоловіки найчастіше мають посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) та проблеми з вживанням алкоголю, а серед жінок більш превалентні депресія та тривожні розлади [8]. Фактори, що пов'язані з вищим ризиком психічних розладів: старший вік, стать (для чоловіків це ПТСР, для жінок – депресія та тривожні розлади), низька освіта, безробіття, проживання у східному регіоні України та розлучення [2, 8]. За оцінками, близько 40% смертей чоловіків працездатного віку та 22% жінок віком від 20 до 64 років є наслідком вживання алкоголю. При цьому, порівняно з Європою та світом, алкоголь руйнує психічне здоров'я українців значно більше.

Зараз через війну у населення в цілому погіршується стан психологічного здоров'я, потреби (проблеми) більшості клієнтів змінюються. Якщо раніше, наприклад, зверталися з запитом про низьку самооцінку, складні відносини з оточуючими, самотністю, то тепер це депресія, панічні атаки, ПТСР та інші. Деякі симптоми, що переживають люди з психологічними проблемами через війну:

- замороженість тіла та емоцій;
- панічні атаки;
- страх смерті;
- відчай;
- нерухомість та повна апатія (не має життєво необхідної діяльності);
- хронічне безсоння, кошмари;
- фантомні звуки сирен та вибухів (їх не має, але ви їх чуєте);
- рефлексивне здригання тілом на хлопок (різкий та сильний звук);
- відмова від їжі та спілкування;
- помітна втрата ваги, нав'язливе переїдання на фоні воєнних новин;
- нав'язливі думки та постійний перегляд новин;

- тривога, ажитація, виснажливі дії;
- ігнорування необхідної безпеки;
- висока, неконтрольована агресивність.

І це не вичерпний перелік, тому що психологічні проблеми дуже різні. Залежно від віку, статі, біологічних особливостей, освіти, достатку, місця проживання, навколишнього середовища можуть виникати протягом життя психологічні проблеми у кожної людини. Сьогодні нам чудово, завтра нам дуже погано, після завтра знову чудово. Протягом життя ми відчуваємо ці «качелі», але на щастя більшість людей дуже стійкі та справляються з психологічними проблемами самотужки. Але не всі можуть ефективно справлятися з психологічними проблемами та потребують незначного втручання. Вони можуть звернутися до психолога, який, залежно від потреб людини, надасть відповідну консультацію. Ця категорія людей може мати різні запити до психологів. Наприклад, проблеми в спілкуванні з родичами, розуміння себе, вигорання, втрата сенсу життя, самотність та тривожність з поміж інших. Ще менша пропорція людей потребує не тільки психологічної допомоги, а й медичної (прийом ліків та проходження лікування). Найменше людей, які потребують постійного нагляду з боку медичних працівників у спеціальних медичних закладах.

Люди, що мають психологічні проблеми, не обов'язково звертаються по допомогою до фахівців. Досить часто людина не усвідомлює, що має проблему та як її вирішувати. Також, ті, хто знають про свої проблеми з психічним здоров'ям можуть не звертатися до спеціалістів. У першому та другому випадку є певні причини, чому людина не звертається по допомогу. Дослідження перешкод для звернення по допомогу у сфері психічного здоров'я проведене ВБ знайшло, що в Україні брак довіри, стигматизація та вартість послуг психічного здоров'я – основні перешкоди для клієнтів. Повний перелік наведено у табл.1.3.

Таблиця 1.3 – Перешкоди для звернення по допомогу у сфері охорони психічного здоров'я або [8]

Категорія перешкод	Депресія	Розлад, спричинений вживанням алкоголю
1	2	3
Брак довіри	<ul style="list-style-type: none"> • Державній системі охорони здоров'я не довіряють, її вважають корумпованою та неефективною; • Якості фахівців з ПЗ не довіряють (напр., ніколи не знаєш, якого психолога зустрінеш, і чи він зможе допомогти); • В соціальних службах психологи працюють безкоштовно, але якість їхньої роботи не вважається високою; • Поширене переконання про неправильний діагноз та некомпетентність в державних установах спричиняє ще більший брак довіри та знеохочує людей звертатися по допомогу. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Особи без проблем з ПЗ не розуміють цінність професії психолога, вони навіть сміються з цього, думаючи, що психологи – це несерйозні фахівці, які не можуть допомогти людям; • Некваліфіковані психологи відбивають в людей бажання звертатися по допомогу. 	<ul style="list-style-type: none"> • Різна якість центрів реабілітації. Відсутність державної єдиної програми сертифікації ускладнює процес підтвердження ефективності лікування.
Негативний попередній досвід	<ul style="list-style-type: none"> • Чули чи мали негативний досвід з психіатрами чи психологами, в результаті чого допомогу не отримали. 	
Висока вартість лікування	<ul style="list-style-type: none"> • Висока вартість медикаментів, багато сільських жителів не можуть собі дозволити придбати виписані медикаменти; • Висока вартість приватного терапевта та відсутність гарантії, що це допоможе. 	<ul style="list-style-type: none"> • Висока вартість лікування в приватному центрі реабілітації (222 долари США) за місяць
Психіатрія, як покарання та щось, що лякає	<ul style="list-style-type: none"> • Психіатрію вважають покаранням; • Психіатрія закрита та непрозора; • Люди дуже бояться психіатричних лікарень, особливо в сільських районах. 	
Брак обізнаності та інформації	<ul style="list-style-type: none"> • Брак інформації про варіанти лікування. 	
Стигматизація та сором	<ul style="list-style-type: none"> • Депресію не вважають тяжким розладом; • Про ПТСР не говорять в армії. 	<ul style="list-style-type: none"> • Відчуття сорому, важко попросити про допомогу; • Відстороненість осіб з розладом, спричиненим вживанням алкоголю, вони не діляться своїм

		досвідом.
--	--	-----------

Продовження таблиці 1.3

1	2	3
Страх отримання запису в особисту справу щодо діагнозу, пов'язаного з ПЗ	<ul style="list-style-type: none"> • Страх дискримінації. 	<ul style="list-style-type: none"> • Страх реєстрації як алкозалежного та дискримінації; • Люди намагаються уникнути отримання офіційного діагнозу.
Географічний досвід та відстань від надавачів послуг	<ul style="list-style-type: none"> • Недостатня кількість персоналу (напр., психіатрів, соціальних працівників) в сільських районах; • Дорога може бути виснажливою, складно дістатися особам фізично та дорого фінансово. 	

Результати дослідження ВБ психічного здоров'я України: «результати дослідження відповідають результатам міжнародних досліджень з різних країн світу, які демонструють тісний зв'язок між бідністю та проблемами з психічним здоров'ям. Ймовірно, бідність впливає на психічне здоров'я внаслідок таких факторів, як відсутність відчуття безпеки та безнадійність, а також загострення ризиків, пов'язаних з поганим станом фізичного здоров'я, та досвіду з насильством. З іншого боку, проблеми з психічним здоров'ям також можуть призвести до погіршення успіхів у навчанні, безробіття та росту бідності, таким чином створюючи замкнуте коло» [8].

За прогнозами Всесвітньої організації охорони здоров'я, до 2020 року психічні розлади увійдуть до першої п'ятірки хвороб, що лідирують за кількістю людських трудовитрат, залишивши позаду навіть серцево-судинні захворювання, а втрати світової економіки через проблему психічного здоров'я у людей працездатного віку досягнуть \$16 трлн., а 13,5 млн. смертей щороку можна було б уникнути, якби були вирішені проблеми, пов'язані з психічними захворюваннями.

Результатом аналізу споживачів є визначення цільової аудиторії проекту. Це дорослі чоловіки та жінки, 22-60 років, які мають психологічні проблеми внаслідок війни чи інших життєвих негараздів та які, хочуть, щоб їм

показники – 8,9% – у Дніпропетровській та Харківській областях. У решті областей спостерігається менше 5% практикуючих психологів [4].

Через відсутність чіткого регулювання діяльності психологів в Україні, ширину спектру послуг, що надаються, та суть цих послуг дуже важко дати точну оцінку к-ті конкурентів [4], але їх можна поділити на дві категорії:

- Приватні психологи (фрілансери)
- Психологічні центри

Приватні психологи – це найчастіше самозайняті спеціалісти. Вони беруть на себе відповідальність за пошук клієнтів та роботу з ними. Залежачи від направлення їх роботи можуть співпрацювати з різними категоріями населення. Можливості заробітку обмежуються ціною за одиницю часу та часом роботи. Через відсутність регулювання діяльності психологів та відсутності необхідності у ліцензуванні діяльності в Україні багато хто може називати себе психологом, пройшовши якісь курси та відкривши ФОП, що дає можливість заходу на ринок шахраїв та некомпетентних фахівців.

Приватні психологи знаходять клієнтів найчастіше за допомогою «сарафанного радіо», сайтів з оголошеннями, форумів та соціальних мереж, рекламою в інтернеті. Приватні психологи приймають клієнтів у себе вдома чи у орендованих кабінетах. Деякі об'єднуються та винаймають разом приміщення, де приймають клієнтів. З 2020 року, через глобальну епідемію, збільшилася кількість консультацій онлайн. Для контакту з клієнтами онлайн використовується месенджери та додатки телекомунікації. Консультації проходять як у відео-, аудіо- та текстовому форматі. Залежачи від успішності та компетенцій приватні психологи можуть заробляти від декількох тисяч гривень до декількох десятків тисяч гривень в місяць.

Важко кількісно оцінити кількість приватних психологів України, але можливо визначити мінімальну кількість. Психологів задіяних тільки в освітньому процесі – 22783 [10]. Дослідження ринку компанії ProConsulting оцінює кількість спеціалістів на рівні 60000 осіб [4].

Якість послуг приватних психологів важко оцінити, через невизначеність у законодавстві та відсутнє ліцензування діяльності. Деякі спеціалісти мають повну гуманітарну освіту «Психолог» чи медичну освіту та постійно розвиваються, проходять підвищення кваліфікації. Звертаючись до них потенційні клієнти можуть бути певними в їх компетентності. Частина приватних психологів позиціонують себе як такими, але не мають знань та освіти, щоб підтвердити свої компетентності, чим і можуть надати шкоду клієнтам.

Психологічні центри об'єднують психологів, психіатрів та інших спеціалістів (психотерапевт, нарколог, психіатр-нарколог) та надають послуги більш ширшого спектру. Такі центри найчастіше наймають спеціалістів з досвідом роботи та сертифікаціями. Центри охоплюють більшу кількість клієнтів ніж приватні психологи, але є постійна необхідність у нових клієнтах. Найбільшими статтями витрат психологічних центрів є заробітна плата та орендна плата. Вартість послуг дорожча через залучення кваліфікованих спеціалістів.

Деякі психологічні центри допомагають населенню з певною проблемою чи працюють з окремим сегментом населення, як наприклад дитяча і підліткова психологія чи сімейна психологія. Найбільшою перевагою цих психологічних центрів є вузькопрофільність – робота з певними проблемами клієнтів чи використання певної методики у роботі з клієнтом, та гарантія якісних послуг.

Більш широкопрофільні психологічні центри надають ширший спектр послуг, в той час як практичний психолог може бути спеціалістом тільки в одній чи декількох напрямках.

Про конкуренцію на ринку можна сказати, що боротьба йде за вищий чек. Кількість консультацій, які може провести один психолог, як фрілансер так і найманий у психологічному центрі, обмежуються часом. Тому йде конкуренція за вищий чек за годину роботи. Варто відзначити, що клієнтська база та досвід є частиною конкурентної боротьби, тому що для психологів важливо успішні кейси та довіра клієнтів, які і будуть рекомендувати знайомим

спеціаліста, який їм допоміг. Маючи репутацію та довіру все більшої к-ті клієнтів можна підвищувати ціну на свої послуги, через збільшення попиту. І навпаки, психологи, які починають свою практику можуть просити ціну меншу ринкової, щоб залучити клієнтів та отримати перші кейси.

В умовах економічної кризи спричиненої війною, платоспроможність українців знизиться, психологи отримуватимуть менше, тому будуть адаптуватися до нових реалій. Наприклад, зменшенням ціни, наданням безкоштовних консультацій, виходом на іноземні ринки. Варто зазначити, що в умовах війни всі учасники ринку зменшують вартість своїх консультацій чи надають безкоштовні консультації, щоб втримати своїх клієнтів.

Окремо варто виділити волонтерську діяльність. Практичні психологи так і психологічні центри можуть надавати безкоштовну психологічну допомогу. Часто волонтери долучаються до організацій, щоб зосередити свої зусилля.

У мирний час волонтерська психологічна допомога зосереджена на критичному консультуванні, запобіганню суїцидів, допомозі постраждалим від домашнього насилля та інші. Існують сервіси безкоштовної психологічної допомоги, як от онлайн-платформа «Teenergizer!» [11], яка допомагає підліткам. Залежно від запиту, можна отримати консультацію зі спеціалістом так і з рівним консультантом (peer-to-peer). Схожим проектом є онлайн-платформа «Розкажи мені» [12] та Ла Страда [13].

З початком війни у 2014 з'явилася потреба на допомогу постраждалим внаслідок війни на Донбасі – військовим та їх сім'ям та ВПО. Були створені сервіси, як сервіс Lifeline Ukraine для підтримки ветеранів АТО/ООС та членів їх родин, але до них може звернутися будь-хто. Також у 2014 Товариство Червоного Хреста в Україні почало реалізацію нового стратегічного напрямку – психосоціальна підтримка.

Тоді як багато волонтерів (в тому числі психологів та психотерапевтів) пропонують свої послуги безкоштовно в громадських організаціях, кількість

волонтерів продовжує зменшуватися через “волонтерську втому” та нагальну потребу знайти стабільну роботу [8].

Хоча волонтери не просять оплати своїх послуг, вони забирають потенційних клієнтів у приватних психологів та психологічних центрів. Волонтерські організації та їх діяльність дуже важлива, як у мирний, так і у воєнний час. Вони допомагають тим, хто не може з певних причин звернутися до центрів. Незацікавленість в отриманні вигоди, доступність в отриманні консультації та активне поширенню інформації про психологічні потреби людей роблять волонтерські організації незамінними учасниками ринку.

Нові гравці:

Можливість появи нових гравців у галузі обумовлена рівнем вхідних бар'єрів. На ринку психологічних послуг мінімальні бар'єри для виходу на ринок. Відсутність обов'язкового ліцензування діяльності та чітких визначень у законодавстві призвело до того, що на ринок може вийти будь-хто, з сертифікаціями та без них, працюючи офіційно та неофіційно. Звичайно, психологічні центри та волонтерські організації наймають кваліфікованих працівників, в той час як не всі приватні психологи (фрілансери) можуть підтвердити свій статус психолога.

Для того, щоб вийти на ринок не потрібно мати значний капітал, якщо ти приватний психолог. Зустрічі з клієнтом можна проводити онлайн чи по місцю проживання клієнта чи в орендованому кабінеті. Основні витрати йдуть на оренду приміщення, якщо є необхідність, маркетинг та підвищення кваліфікації.

Психологічні центри вже потребують значних інвестицій. Оренда декількох приміщень чи навіть будівлі, заробітна плата кваліфікованим спеціалістам та витрати на маркетинг потребують постійного потоку клієнтів, в іншому випадку період окупності буде значно більшим для нового гравця.

Отже, поодинокі нові гравці не становлять небезпеку на ринку, якими б кваліфікованими вони не були. Через те, що у гравців на ринку є обмеження у

часі та сумі за годину роботи. Але разом вони становлять загрозу через захоплення частини цільової аудиторії.

Нові послуги:

Незважаючи на велику кількість пропозицій у сфері психологічних послуг, насправді спектр їх невеликий. Два основні види послуг: тренінги та психологічне консультування. Психологічне консультування може бути різним. Від профорієнтації до психотерапії, роботою з фобіями та залежностями.

На ринку психологічних послуг низька загроза появи нових продуктів (послуг). Проблеми у людей стали, тільки відрізняється їх інтенсивність та причини, залежно від обставин конкретного клієнта. Єдине, що може з'явитися це нові методи надання психологічної допомоги, які є більш ефективними в роботі з клієнтом. Навіть методи терапії, якими б унікальними та ефективними вони не були, потребують повторних тестів на перевірку результатів.

Окрім технік технології також розвивають галузь. Інтернет та засоби відео- та аудіо-зв'язку дозволили надання психологічних послуг онлайн. Також, прогрес у сфері віртуальної реальності сприяв появі психотерапії з віртуальною реальністю (VR psychotherapy), яка допомагає ветеранам з ПТСР, людям з фобіями [14].

Також набирають популярність нові види терапії. Наприклад, арт-терапія (терапія образотворчим мистецтвом з метою аналізу та позитивного впливу на психоемоційний стан людини) є новим напрямком. Клієнт та психолог взаємодіють через різні творчість. Клієнт малює картинки та обговорює їх з психологом чи просто позбавляється негативних емоцій у процесі.

Загалом можна сказати, що поява нового продукту хоч і матиме вплив на ринок, але не замінить існуючі форми надання психологічної допомоги.

Постачальники (психологи):

Ринкова влада постачальників виявляється в їх здатності підвищити ціну або знизити якість товарів, що поставляються і послуг. До ринкової влади постачальників також можна віднести найманих працівників, які, по суті,

продають свої здібності і час підприємству. Для психологічних центрів постачальники – психологи.

Їх вплив на ринок обмежений через велику кількість психологів та низькими витратами на заміну працівника.

В Україні є великий потенціал для розвитку ринку, але також є і перепони для його стрімкого розвитку. Потенціал криється у тому, що є велика кількість людей, які не знають про повний спектр послуг та їх користь, бояться звернутися до психолога через внутрішні упередження та через відносно високу вартість послуг. Основні фактори потенційного збільшення попиту на послуги психологів та розвитку даного ринку [4]:

- Збільшення поінформованості про послуги психологів;
- Поліпшення загального сприйняття послуг психологів;
- Регулювання ринку, запровадження офіційної статистики з ринку;
- Збільшення кількості публікацій достовірних даних щодо повернення інвестицій та очікувань від занять з психологом;
- Збільшення поінформованості про переваги віддаленого варіанта даних видів послуг;
- Зростання частки віддалених консультацій психологів (надання послуг з Skype тощо);
- Зростання професійного рівня спеціалістів.

З іншої сторони на ринку є багато проблем, які необхідно вирішити, врегулювати. Фактори, які стримують розвиток ринку психологічних послуг в Україні на сучасному етапі її розвитку наведені у табл. 1.5.

Таблиця 1.5 – Проблеми ринку психологічних послуг

Проблема	Характеристика
1	2
Відсутність ліцензування та контролю	Багато психологів та психотерапевтів практикують неофіційно, і лише невеликий відсоток практикуючих фахівців з охорони психічного здоров'я офіційно зареєстровані в державних структурах.
Невизначеність термінів та відсутність	У законодавстві відсутня логічна та узгоджена система визначень, зокрема, не визначено, що таке "психотерапія", "психологічна консультація", "послуги у сфері психічного здоров'я", "надавач та

контролю за якістю	отримувач таких послуг", "психологічна практика", що сповільнює впровадження світових практик надання психологічних послуг в Україні.
Проблема методичного забезпечення	Методичний арсенал практичного психолога складають неперевірені та невалідні методики; не вміють коректно застосовувати психодіагностичні і психокорекційні методики у своїй практичній роботі. Професійне вдосконалення психологів часто відбувається на «курсах» і «школах», що, фактично, не є психологічними, а тільки використовують психологічну термінологію.

Продовження таблиці 1.5

1	2
Стигматизація та недовіра до психологів	Через комуністичне минуле, коли психіатрія вважалася покаранням та клеймом. Тому люди, особливо старшого віку, з пересторогою відносяться до діяльності психологів [5]
Комерціалізація	Через відсутність методичного забезпечення в Україні, з'явилися різні видавництва, громадські організації, приватні інститути, які активно змагаються за ринок. Торгують методичною літературою, програмним забезпеченням, протоколами консультацій. Також з'явився окремий вид бізнесу – тренінги. Сучасну ситуацію можна схарактеризувати так: «тренують усі, хто хоче, тренують усіх, хто бажає». Видаються всеукраїнські і міжнародні сертифікати, але дуже часто за гучними назвами ховається невисокий рівень професіоналізму і технології мережевого маркетингу.
Проблема професійної підготовки практичних психологів у ВНЗ	Майбутні фахівці майже не одержують практичної підготовки у ВНЗ, не мають навичок практичної роботи з клієнтами, виявляються не підготовленими до розв'язання актуальних життєвих проблем особистості клієнта. Теоретична підготовка випускників є несистематичною.
Проблема координації відомчих психологічних служб	Недостатня координація суттєво знижує вплив психологів на суспільні процеси, утруднює взаєморозуміння фахівців у наданні системної допомоги.

Джерело: складено автором на основі [5, 6, 16]

Рішення одного чи декількох проблем дасть можливість залучення більшої кількості клієнтів та покращення якості послуг, що надаються. Збільшується розуміння важливості психологічних послуг і відбуваються зрушення у цьому напрямку. МОЗ працює над формуванням проекту плану розвитку охорони психічного здоров'я в Україні [10].

І це є правильним рішенням, тому що проблеми зі здоров'ям, психічним здоров'ям в тому числі, зменшують продуктивність людини та роки життя.

Згідно з дослідженням ВБ [8], долар США, інвестований у збільшення масштабу лікування поширених психічних розладів в Україні, буде отримано 2 долари США внаслідок відновленої продуктивності та доданої економічної вартості.

До розуміння, що краще психічне здоров'я має соціальні та економічні вигоди – його справжня цінність (покращений стан благополуччя), приєдналося розуміння цінності кращого психічного здоров'я з точки зору його якостей, як інструменту задоволення потреб, щодо можливості формувати та підтримувати стосунки, вчитися, працювати чи займатися хобі та ухвалювати рішення в повсякденному житті. Таким чином, можливі переваги включають [8, с.95]:

- 1) вплив на здоров'я, що стосується покращення стану здоров'я та/чи функціонального статусу цільового населення;
- 2) соціальний вплив, враховуючи покращення соціального функціонування чи участі;
- 3) фінансовий вплив, враховуючи, що інтервенції можуть дозволити бенефіціарам інтервенцій повернутися до роботи, працювати більше продуктивно чи покращити їхню фінансову ситуацію.

Міжнародний досвід свідчить, що головну роль у поліпшенні стану здоров'я населення та зростанні тривалості життя відіграє спрямування державної політики на формування уміння людей володіти своїм здоров'ям та поліпшувати його якість, на досягнення високого рівня культури самозбереження, особливо в сучасних українських реаліях при різкому обмеженні державних видатків на охорону здоров'я в нашій країні [17, с.31], але поки держава не може централізовано провести реформу та виділяти кошти на розвиток психологічних послуг, то цим необхідно займатися учасникам ринку.

1.2 Аналіз інституційного середовища

Для аналізу зовнішнього середовища та оцінки окремих його факторів впливу на діяльність підприємства, доцільно скористатися методикою PEST-аналізу, яка передбачає визначення чотири груп зовнішніх факторів: політичних, економічних, соціальних і технологічних [7].

На підставі проведеного PEST-аналізу (табл.1.6), можна зробити висновок, що найбільший вплив на здійснення підприємницької діяльності в сфері надання психологічних послуг має група економічних факторів, а саме фактор зменшення платоспроможності клієнтів.

До початку війни економічні чинники не грали великої ролі у реалізації проекту, то з початком війни вони становлять найбільшу небезпеку. Україна впадає в період економічної кризи. Очікується падіння економіки на 45%, високі темпи інфляції. У березні 2022р. нацбанк звітував про збільшення інфляції до 13.7% [18].

Таблиця 1.6 – PEST-аналіз

Фактори	Вага	Оцінка (1-5)	Зважена оцінка
1	2	3	4
Політично-правові			
Затяжні військові дії на території України	0.6	5	3
Відсутність чіткого законодавства, що регулює діяльність психологів	0.2	3	0.6
Стимулювання економіки державою (податкові канікули)	0.2	3	0.6
Сума	1	x	4.2
Економічні			
Економічні проблеми викликані війною (інфляція, падіння економіки, безробіття)	0.35	5	1.75
Зменшення платоспроможності клієнтів	0.5	5	2.5
Фінансова допомога Україні (гранти, безкоштовні консультації зарубіжними психологами)	0.15	5	0.75
Сума	1	x	5
Соціальні			

Скептичне ставлення до онлайн-консультацій	0.05	2	0.1
Розрада у альтернативній медицині	0.05	2	0.1
Стигматичне ставлення до психологів	0.25	3	0.75
Активна кампанія по поширенню психологічних послуг	0.15	3	0.45
Міграція населення через військові дії	0.2	4	0.8
Сильний психологічно-емоційний вплив на населення	0.3	5	1.5
Сума	1	x	3.7

Продовження таблиці 1.6

1	2	3	4
Технологічні			
Високий рівень обізнаності користування технологіями серед дорослого населення	0.2	2	0.4
Розвинуті комунікаційні технології (месенджери, сервіси відеозв'язку, телеграм-боти)	0.8	4	3.2
Сума	1	x	3.6

Джерело: створено автором на основі інтерв'ю

Падіння економіки супроводжується безробіттям та зменшенням доходів населення. Міжнародна організація праці звітує про втрату роботи 4.8 млн чи 30% робочого населення України [19]. На кінець березня 2022р., згідно з опитуванням компанії Рейтинг, серед українців, які мали роботу до війни, половина (53%) сьогодні не працюють, 45% – продовжують працювати [20]. Можна очікувати, що затяжний конфлікт призведе до ще більшої втрати робочих місць. Всесвітній Банк очікує, що у 2022р. та кількість населення, що живе за межею прожиткового мінімуму може досягти 70% [21].

Платоспроможність клієнтів падатиме та їх витрати будуть на базові потреби: вода, їжа, житло, а вже потім, на соціальні та психологічні.

На другому місці за впливом знаходиться група політичних факторів. Найголовніше – це те, що в Україні не врегульоване питання ліцензування діяльності психологів. Щоб стати психологом не потрібно отримувати ліцензію,

що дає можливість проникненню шахраїв та не компетентних психологів на ринок, які дискредитують діяльність. Ліцензування підвищить контроль за якістю та порядок надання психологічних послуг.

У законодавстві відсутня логічна та узгоджена система визначень, зокрема, не визначено, що таке "психотерапія", "психологічна консультація", "послуги у сфері психічного здоров'я", "надавач та отримувач таких послуг", "психологічна практика". Також замість «психологічної допомоги» (чи консультації) визначається «психологічний вплив» як «вживання спрямованих дій на психіку людини, усвідомленого або неусвідомленого характеру, за допомогою переконання, психологічного переформування або сугестії для формування певної системи уявлень, дій та відношень, які суб'єктивно сприймаються особою як особисто приналежні». Міжнародна психологічна та психотерапевтична спільнота не застосовує визначень «психологічний/психотерапевтичний вплив». Натомість поширенішими є визначення «психологічна допомога», «психологічна консультація», «психологічна практика» тощо [16, 22]. Ці невизначеності сповільнюють впровадження світових практик надання психологічних послуг в Україні.

Соціально-культурні фактори проявляються найбільше через ставлення людей до психологів, що є однією з найбільших перепон для розвитку психології в країні – стигма та недовіра. Стигматизація та недовіра населення до психологів зберігається ще з радянських часів, коли лікування у психологів та психіатрів вважалося за покарання. Наявність негативного досвіду прийому у психолога та велика кількість некомпетентних психологів посилюють недовіру населення [8].

Відсутність розуміння психологічних проблем та як з ними справлятися, що не зменшує страждання та витрати (часу, здоров'я, грошей) людини на ігнорування своїх психологічних потреб.

Інші соціальні проблеми, які напряму пов'язані з війною – це міграція населення, інвалідність, втрата родичів та друзів. Українці, більше жінки та

діти, їдуть за кордон та на західну Україну. Багато сімей живуть на дистанції: чоловік в Україні, жінка – закордоном.

Технологічні фактори впливу стали вагомими під час пандемії у 2020 році. Раніше клієнт та психолог зустрічалися в живу, домовлялися через телефон чи листування. То за останні 10 років, а особливо останні 2 роки, надання психологічних послуг стало доступним онлайн. Соціальні мережі та месенджери дозволяють домовлятися про зустрічі та проводити їх онлайн. Тепер люди з віддалених населених пунктів, які не мають поблизу психолога, можуть отримати консультацію.

Останніми великим проривом на ринку стала поява чат-ботів та віртуальних асистентів. Чат-боти можна створити з різними функціями та можливостями. Від бота клієнт може отримати актуальну інформацію про компанію та її послуги, записатися на консультацію, задати питання психологу та залишити свої контактні дані. Вони додаються до месенджерів та допомагають автоматизувати та полегшити роботу з клієнтами.

Також, завдяки існуванню соціальних мереж та месенджерів стало можливо знайти та домовитися про консультацію за лічені хвилини. З початком війни в Україні з'явилися чати та групи, де психологи та клієнти контактують, одні шукають допомогу, інші, залежно від своїх компетенцій, зайнятості та запиту клієнта, відповідають у приватні повідомлення та продовжують спілкування там. Дослідження показують ефективність телепсихології [23].

Психологічна допомога ґрунтуються на перевірених методах. З кожним роком покращуються техніки роботи з клієнтом, психологічні тести та інтервенції.

Щодо дослідження нормативно-правового забезпечення реалізації підприємницької, то слід детально розглянути правові норми, що регламентують дії суб'єкта підприємницької діяльності від підготовки до державної реєстрації до отримання всіх необхідних документів дозвільного характеру. Державна реєстрація суб'єктів господарювання відбувається у порядку, визначеному Законом України «Про державну реєстрацію юридичних

осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» з внесенням відомостей до Єдиного державного реєстру. Взяття на облік як платників податків проводиться відповідно до вимог Податкового кодексу України (статті 64, 65 ПКУ).

Зареєстрований ФОП, відповідно до розділу XIV Податкового кодексу України, матиме третю групу спрощеної системи оподаткування з можливістю винаймати необмежену кількість працівників та з граничним річним обсягом доходів до 1167 розмірів мінімальної зарплати встановленої законом на 1 січня податкового (звітного) року (тобто до 7 585 500 грн. на 01.01.2022 р.) [24], але наш проект буде реалізований починаючи з 2023 року, тому значення мінімальної зарплати та відповідно граничний обсяг зміниться. Розмір ставки єдиного податку становитиме 5% доходу, періодичність сплати єдиного податку – 1 раз на квартал. Строки подачі декларації та сплати єдиного податку визначаються ПКУ [24].

Для реалізації ідеї необхідно створити ФОП, зареєструвати КВЕДи. Основний КВЕД — 86.90 «Інша діяльність у сфері охорони здоров'я», він охоплює діяльність психологів і психоаналітиків. Додаткова буде відкрито КВЕД 63.99 «Надання інших інформаційних послуг», 73.11 «Рекламні агентства», 70.21 «Діяльність у сфері зв'язків з громадськістю», 73.12 «Посередництво в розміщенні реклами в засобах масової інформації», КВЕД 82.30 «Організування конгресів і торговельних виставок», тому що проект передбачає організацію заходів.

Відповідно до Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» ФОП як роботодавці за найманих працівників, а також ФОП за себе сплачують ЄСВ у розмірі 22 % від визначеної зазначеним законом бази нарахування. Мінімальний розмір ЄСВ складає 22 % від встановленої мінімальної зарплати, з 01.01.2022 р. ЄСВ = 1430 грн за місяць, з 01.10.2022 р. – 1474 грн. Сплата ЄСВ проводиться 1 раз на квартал, навіть у випадку неотримання СПД доходу (у цьому випадку мінімальна сума сплати у 2022 р. дорівнює 4290 грн за квартал) [25].

РОЗДІЛ 2

ДИЗАЙН БІЗНЕС-ІДЕЇ

2.1 Опис бізнес-моделі реалізації підприємницької ідеї

Протягом життя кожен має потребу у психологічній консультації. Зазвичай нам добре, іноді погано, буває дуже погано – наш психологічний стан постійно змінюється протягом дня, залежачи від стану нашого здоров'я (внутрішні чинники) та через вплив зовнішнього середовища. Але це не означає, що кожен у своєму житті при виникненні стресових ситуацій повинен звертатися по допомогу до психолога. Більшість людей досить стійкі та спокійно переживають стресові ситуації. Навіть коли погано вони можуть поспілкуватися з близькими та друзями чи помедитувати, щоб знизити рівень психологічного навантаження. Менша кількість людей не можуть самі собі допомогти, на що можуть бути різні причини, як необізнаність про психологічну самопомогу, схильність до психологічних проблем або складні життєві обставини з поміж інших. Їм може бути самотньо, вони постійно відчують страх, втрату сенсу та мотивації, у них виникли проблеми з родичами та друзями чи ряд інших причин. Для цих людей є неформальна громадська турбота. Потім, кому не може допомогти неформальна громадська турбота, є первинні послуги з охорони психічного здоров'я у спеціальних медичних закладах.

Згідно з рекомендаціями ВООЗ, організація процесу надання послуг з охорони психічного здоров'я відбувається відповідно до структури піраміди (рис. 2.1), в якій описані різні типи послуг, в тому числі неформальна громадська турбота, а також формальні та спеціалізовані послуги. Самопомога та неформальна громадська турбота повинні використовуватися

найчастіше (нижні рівні піраміди), після чого йдуть первинні послуги з охорони психічного здоров'я. Якщо нижчі рівні піраміди є доступними та наявними, то більш спеціалізовані та дорогі послуги з охорони психічного здоров'я будуть використовуватися рідше.



Рисунок 2.1 – Піраміда ВООЗ щодо організації послуг для оптимального набору послуг з охорони психічного здоров'я або [8]

Наш проект працюватиме на стику «первинних послуг з охорони психічного здоров'я» та «неформальної громадської турботи» для клієнтів, які загалом здорові, але потребують незначного втручання (психологічної допомоги) спеціалістів.

Найбільшими причинами, чому люди, які потребують психологічної допомоги, не звертаються до психологів – стигма та неможливість оплатити послуги.

Унікальність проекту в тому, що ми не обходимо ці причина, а активно працюватимемо над їх викоріненням. Ідея полягає у використанні «рівних консультантів», які мають психологічну освіту та проводитимуть не очні, а групові зустрічі з потенційними клієнтами онлайн. Людина страждала від раку,

багато років лікувалася і стала здоровою. Він/вона мають досвід та розуміють, як важко тим, хто ще бореться з цією недугою. Коли ця людина надає психологічну допомогу людям, які переживають таку ж проблему, то це називається «рівним консультуванням». Людина, яка надає такі послуги – рівний консультант. Щоб стати рівним консультантом не обов'язково мати спеціальну освіту, тільки вміти взаємодіяти з людьми. Наш проект передбачає саме психологів з відповідною освітою та підтвердженими компетенціями.

Коли клієнт розуміє, що він спілкується з рівною собі людиною, яка пережила/-ає схожі проблеми, то виникає довіра та відчуття, що тебе розуміють. У психологічних консультаціях дуже важливий контекст, розуміння культури та схожість моральних цінностей. Саме важливо, щоб психолог та клієнт мали спільний досвід. Таким чином ми не уникаємо, а активно боремося проти стигми.

Другою проблемою є неможливість оплати консультації. Очні зустрічі з психологом коштують дорого і тільки невелика кількість українців можуть собі їх дозволити, особливо під час війни. Більш нагальною для людей є потреба у безпеці, їжі та комфорті. Наявність цих благ найбільше вплине на їх психологічний стан. Коли ці потреби будуть закриті, а стресовість, тривога зберігаються, то вже краще звернутися до психолога.

Групові зустрічі на 5-10 чоловік та 2 психологи, які виступають керівниками групи, зменшать витрати для кожного з учасників та психологічна допомога буде більш доступною та більше людей зможуть її собі дозволити [26]. Під час індивідуальних зустрічей головним джерелом інформації є психолог, а під час зустрічі групової зустрічі на клієнта впливає не тільки його особиста робота з психологом, але й відгуки інших учасників, їх запити та зворотний зв'язок. Коли клієнт працює в групі, інші члени групи бачать результат і на практиці перевіряють правдивість і дієвість методів психолога. Результат роботи видно всім членам групи неозброєним оком. Таким чином ми вирішуємо питання з низькою платоспроможністю потенційних клієнтів.

Купуючи тижневу підписку клієнт отримує доступ до групових зустрічей, що є основною послугою та індивідуальних консультацій (скільки потрібно, але до 5 в місяць) та інших платних сервісів онлайн-платформи. Також клієнти можуть отримати безкоштовні послуги: одна кризова консультація, доступ до тренінгів з самопомочі та статті на сайті. Повний перелік послуг наведений у таблиці 2.1.

Таблиця. 2.1 – Послуги

	Доступ для користувачів	
	Безкоштовний	Тижнева підписка
Психологічні консультації	–	1
Психологічні тести	–	+
Тренінги	+	+
Статті та відеоматеріали	+	+
Дискусійні клуби	+	+
Групові зустрічі	–	+
		(двічі на тиждень)

Джерело: створено автором

Необхідною складовою проекту є створення публічності та довіри у потенційних клієнтів. Готовий та наповнений сайт та соціальні мережі не принесуть клієнтів без активного просування проекту. Тому перед початком діяльності варто провести активну маркетингову кампанію, створити сторінки у соціальних мережах, де будуть 2 рази на тиждень випускатись короткі відео про психологічні потреби, психологічну першу допомогу, психологічні проблеми та шляхи їх вирішення, психологічну самопомогу. Ідея в тому, щоб через взаємодію з корисним та цікавим контентом потенційні клієнти зрозуміли, що мати психологічні потреби – це нормально, та, що є більш важливим, щоб вони дізналися про послуги компанії.

Додатково для просування та популяризації проекту будуть проведені наступні маркетингові заходи: проведення щотижневих тематичних зустрічей не психологічного спрямування (дискусійний клуб чи розмовний клуб) та періодичні відкриті лекції з психології;

Буде створено сторінки у Facebook, TikTok та YouTube, де і будуть викладатися відео. У месенджерах буде проходитись комунікація з клієнтом. На

офіційному сайті буде розміщена інформація про послуги, контактну інформацію та блог. Коли потенційний клієнт відвідає 2 сторінки у нього з'явиться повідомлення від чат-бота з привітанням та короткими запитаннями з можливістю вибору варіантів, щоб краще зрозуміти, що клієнт шукає та як йому допомогти. Комунікацію з клієнтом буде у месенджерах, тому на сторінці з контактною інформацією будуть посилання на профілі адміністратора та чат-бот.

Чат-бот необхідний для того, щоб швидше та ефективніше обробляти та відправляти повідомлення. Чат-бот матиме готові шаблони запитань та відповідей для клієнтів. Якщо у клієнт не зміг отримати відповідь від чат-бота, то з ним зв'яжеться адміністратор. Подальші комунікації продовжуються через соціальні мережі та месенджери. Чат-боти будуть створені у Телеграм, месенджер Фейсбуку та Вайбер – найпопулярніші месенджери України [27].

Доцільно дану підприємницьку ідею узагальнити за допомогою застосування бізнес-моделі Остервальдера, яка представлена в табл.2.2.

Таблиця 2.2 – Бізнес-модель за Остервальдером

Ключова діяльність Надання психологічних послуг українцям, які постраждали через війну та усім, кому необхідна психологічна допомога.	Партнерство З університетом, щодо найму перспективних молодих спеціалістів. Дискусійні та розмовні клуби з сформованою аудиторією.	Джерела доходу Тижнева підписка на послуги кампанії. Додаткові доходи від проведення професійних тренінгів.	Відносини із клієнтами Створення корисного та цікавого контенту для потенційних клієнтів. Надання безкоштовних послуг, як критичне консультування та організація дискусійних клубів. Гарантія якості та постійного зворотного зв'язку з клієнтом.
Сегмент клієнтів Жінки та, в меншій мірі, чоловіки з середнім рівнем доходу, які мають психологічні проблеми та прагнуть з ними впоратись.	Ключові ресурси Кваліфіковані працівники; клієнтська база та довіра клієнтів.	Канали збуту Проведення консультацій, групових зустрічей та тренінгів онлайн через інтернет.	
Ключові витрати Заробітна плата персоналу. Витрати на маркетинг. Витрати на створення та місячну технічну підтримку сайту та чат-боту.		Ціннісна пропозиція Групове консультування, на яких клієнт отримає необхідну якісну психологічну допомогу та підтримку за доступною вартістю.	

Джерело: сформовано автором

Для оцінки конкурентоспроможності бізнес-ідеї необхідно проаналізувати сильні та слабкі сторони, загрози та можливості. Для цього проведемо SWOT-аналіз підприємства, який представлено в табл.2.3.

Таблиця 2.3 – SWOT-аналіз підприємства

	Сильні сторони	Слабкі сторони
	<ul style="list-style-type: none"> • Відносно низька собівартість • Залучення молодих кваліфікованих спеціалістів • Надання безкоштовних 30 хвилинних кризових консультацій українцям • Простий інтерфейс сайту та чат-боту. • Використання перевірених та науково-доказових методів роботи з клієнтами 	<ul style="list-style-type: none"> • Великі постійні витрати • Відсутність репутації та довіри • Необхідність досягнення та підтримки максимального рівня продаж, що дозволяють робочі години психологів • Залежність від одного виду доходів • Відсутність більш гнучкої системи оплати
Можливості	<ul style="list-style-type: none"> • При неможливості дати консультацію нашими психологами (запит клієнта не відповідає надаваним послугам чи психологи зайняті) клієнт буде перенаправлений до партнерів, які йому допоможуть. • Активна маркетингова компанія «Придбай психологічну консультацію Україні», яка збирає кошти і на зібрані кошти надавати безкоштовні психологічні консультації 	<ul style="list-style-type: none"> • Впровадження контекстної реклами на сайті, у соціальних мережах та на відео • Проведення паралельних проектів з партнерами з залученням існуючих можливостей підприємства для збільшення джерел доходів. • Планування та контроль часу та зайнятості персоналу задля максимального використання їх можливостей
Загрози	<ul style="list-style-type: none"> • Зниження платоспроможності клієнтів • Низький попит на послуги • Бажання клієнтів отримувати тільки індивідуальні консультації • Залежність від технологій • Високий відтік клієнтів (high churn rate) • Зміна пріоритетів клієнтів, втрата актуальності 	<ul style="list-style-type: none"> • Співпраця з іншими учасниками ринку • Дати можливість клієнтам, заморозити їх підписку для використання пізніше • Зменшення витрат скороченням кадрів та витратами на маркетинг • Створення тендерів на надання рекламних послуг (в умовах обмеженого бюджету)

Джерело: сформовано автором

2.2 Технічний аналіз умов реалізації підприємницької ідеї

Для ефективної діяльності необхідно впровадити систему автоматизації і контролю. Для цього буде використано CRM-систему. CRM-система – це єдина база даних всіх клієнтів компанії з інформацією, яка постійно доповнюється, про них. Система дозволяє здійснювати швидкий пошук важливої інформації про клієнтів, отримувати всю історію зустрічей, переговорів, листування та інше. Для проекту це дуже зручний інструмент для швидкої і якісної роботи з масивами інформації про клієнтів. Система автоматично нагадує про заплановані зустрічі та інші заходи. Переваги використання CRM-системи:

- Швидкий доступ до інформації про клієнтів;
- Оперативність обслуговування клієнтів та проведення операцій;
- Зниження операційних витрат менеджерів;
- Узгоджена взаємодія між співробітниками;
- Управління бізнес-процесами;
- Управління контактами, історія взаємодії з клієнтами;
- Планування та управління продажами;
- Можливість роботи через мережу;

Було зроблено вибір на користь найзручнішої для користування та освоєння – CRM-системи Бітрікс24, місячна вартість якої становить 1760 грн [28, 29]. У Бітрікс24 буде зібрані усі дані про клієнтів та стан продаж підприємства.

Окрім CRM-системи необхідно створити сайт з простим дизайном та чат-ботом. На сайті клієнт зможе оплатити послуги (придбати тижневу підписку), тим самим погоджуючись на умови договору публічної оферти про надання психологічних консультацій. Підставою для надання послуг буде договір публічної оферти про надання психологічних консультацій (Додаток А),

складений згідно з Цивільним Кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів».

Договір регулюватиме договірні правовідносини, які виникають з клієнтом з моменту його оплати послуг. У договорі буде визначені вартість послуг та порядок розрахунків, предмет договору, строки і порядок надання послуг, відповідальність сторін та інші статті, які регулюватимуть правовідносини з клієнтом. Договір виконуватиме три функції:

- інформативну (збір інформації про учасників процесу);
- етично-правову (забезпечення етичних норм роботи та правового захисту сторін);
- організаційну (організація процесу психологічної взаємодії).

Договір є необхідною та обов'язковою умовою ефективної психологічної допомоги.

Також необхідно розробити політику конфіденційності (Додаток Б). Згідно Закону України від 01 червня 2010 року № 2297-VI «Про захист персональних даних» [30] під персональними даними розуміють відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована. Згідно Політики конфіденційності в поняття "особистої інформації" входить інформація, або частина інформації, котра дозволяє ідентифікувати клієнта: ПІБ, адреса електронної пошти, номер телефону чи інші контактні дані, а також запит з проблемою.

Після отримання оплати послуг підприємство зобов'язане надати послуги у порядку встановленому договором. Для цього необхідно створити умови для психологів для роботи. Для проведення групових зустрічей та індивідуальних консультацій необхідно придбати послуги віддаленого конференц-зв'язку. Максимальна кількість учасників тренінгів та групових зустрічей буде 100 осіб для тренінгу та 12-15 для групових зустрічей. Було вирішено придбати 10 ліцензій за ціною 150\$/рік кожна у компанії Zoom, через її зручність у користуванні та надійність [31].

Щодо регулювання та ліцензування діяльності психологів та психологічних центрів в Україні, то діяльність психологів в Україні не потребує отримання ліцензії на проведення діяльності, але регламентується нормативно-правовою базою діяльності практичних психологів в Україні:

- Декларація прав людини від 10 грудня 1948 р.;
- Декларація прав дитини від 20 листопада 1959 р.;
- Конвенція про права дитини від 2.09.1990 р.;
- Європейська соціальна хартія від 18 жовтня 1961 року. Прийнята Радою Європи в Турині. Вступила в силу 26 лютого 1965 року;
- Етичний кодекс психолога та етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України [32].

Для забезпечення діяльності підприємства необхідно укласти наступні господарські договори:

- Договір на надання бухгалтерських послуг (аутсорсинг);
- Договір на надання юридичних послуг (аутсорсинг);
- Трудові договори з працівниками;
- Договір про надання послуг (маркетинг в соціальних мережах) (аутсорсинг).

2.3 Аналіз джерел фінансування реалізації підприємницької ідеї

При заснуванні підприємства важливим є вибір джерел фінансування – власні кошти, банківський кредит чи кошти інвестора.

Початкові інвестиції у проект будуть у розмірі 400 тис. гривень. Ця сума покриє загальні початкові інвестиції (табл. 2.4) та витрати перших 6 місяців

діяльності, після чого будуть додатково внесені 260 тис. гривень. Загалом за три планових роки буде інвестовано 969 тис. гривень.

Таблиця 2.4 – Загальні початкові інвестиції для відкриття підприємства

Інвестиції	Сума, грн
Реєстрація ФОП та бухгалтерський супровід	10 000
Витрати на створення сайту	30 000
Витрати на придбання ліцензії Zoom	15 000
Витрати на створення базового чат-боту	20 000
Витрати на придбання CRM-системи	1 760
Всього	76 760

Джерело: сформовано автором

Для запланованих інвестицій необхідно поррахувати річну суму амортизації, щоб в кінці проекту повернути суму загальних інвестицій. Період експлуатації програм, сайту, чат-боту та CRM-системи становить 3 років, а загальна сума ліквідації – 0 грн. Доцільно застосувати прямолінійний метод зменшення залишкової вартості для нарахування амортизації [33].

Спочатку визначаємо річну норму амортизації (2.1):

$$A = \frac{BA}{T} = \frac{969}{3} = 323, (2.1)$$

де BA – вартість, що амортизується;

A – річна сума амортизації;

T – період використання.

Таким чином, розмір амортизаційних відрахувань становить 323 тис. гривень кожного року чи 26.9 тис. гривень щомісячно.

В табл. 2.5 представлено розрахунки заробітної плати разом з податком на доходи фізичних осіб (ПДФО), військовим збором (ВЗ) та єдиним соціальним внеском (ЄВС).

Таблиця 2.5 – Місячна заробітна плата працівників

Посада	Необхідна кількість осіб	Ставка заробітної плати, грн	Витрати на виплату заробітної плати, грн	Утримання із заробітної плати, грн		Нарахування ЄСВ (22 %), грн
				ПДФО (18%)	Військовий збір (1,5%)	
Керівник	1	6500	6500	1170	97.5	1430
Менеджер	1	20000	20000	3600	300	4400
Адміністратор	1	15000	15000	2700	225	3300
Асистент	1	10000	10000	1800	150	2200
Психолог	10	15000	150000	27000	2250	33000
Всього	13	x	201500	x	x	44330

Джерело: створено автором на основі розрахунків

Важливою частиною проекту є активна маркетингова кампанія. Є доречним звернутися до компаній, які надають готові рішення. Пошукова оптимізація сайту, контекстна реклама, реклама у соціальних мережах та інш. У табл. 2.6 наведені щомісячні витрати на маркетинг.

Таблиця 2.6 – Витрати на маркетинг

Стаття витрат	Сума, грн
Пошукова оптимізація сайту (SEO)	3000
Маркетинг у соціальних мережах (SMM)	6000
Контекстна реклама	2000
Створення контенту для соцмереж	5000
Разом	16000

Джерело: створено автором на основі розрахунків

Доцільно також сформувати бюджет місячних постійних витрат, який представлений в табл. 2.7. Структура постійних витрат зображена на рис. 2.2.

Таблиця 2.7 – Бюджет постійних витрат на місяць

Показник	Значення, грн
Оплата праці	245830
Амортизація	26910
Витрати на маркетинг	16000
Бухгалтерський та юридичний супровід	5000
Технічне обслуговування сайту, CRM-системи та чат-боту	6000
Разом	299740

Джерело: сформовано автором

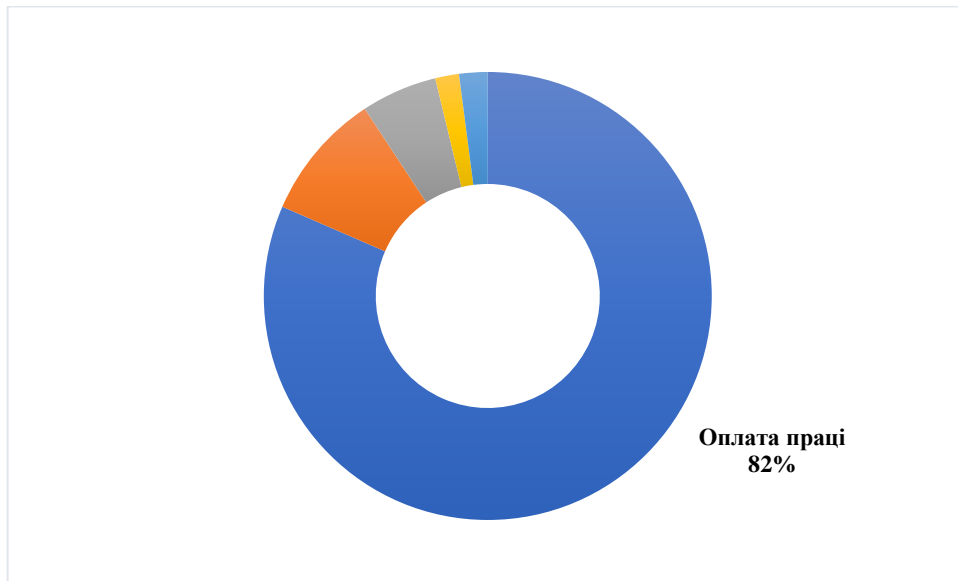


Рисунок 2.2 – Структура постійних місячних витрат

Джерело: сформовано автором

Собівартість послуг складається тільки з постійних витрати. Проект передбачає створення послуги та її продаж, додаткових витрат пов'язаних з величиною продаж послуг немає. Створення сайту, соціальних мереж, найм та навчання психологів, створення контенту – це постійні витрати, які необхідні для ефективної роботи компанії. Змінні витрати будуть, при організації тренінгів для клієнтів, але вони будуть стосуватися конкретного тренінгу, а не проекту в цілому. Також змінні витрати були б, якщо психологи отримували погодинну оплату за консультацію та проведену зустріч.

Стосовно прибутку підприємства, то він обмежений часовими можливостями психологів та ціною тижневої підписки. Через те, що проект передбачає низьку платоспроможність клієнтів, то ціна на тижневу підписку зафіксовано на сумі 250 грн. В такому випадку, успішність проекту залежить від ефективності використання часового ресурсу кожного психолога. Варто розглянути максимальні та реалістичні можливості психологів, а саме кількість клієнтів, які вони можуть проконсультувати, включаючи індивідуальні консультації та групові зустрічі.

Всього буде найнято 10 психологів, які працюватимуть 5 днів на тиждень по 8 годин/день. Задля забезпечення роботи компанії у вихідні дні було визначено графік роботи кожного психолога (Додаток В), щоб

максимально використати наявні ресурси та надавати послуги протягом тижня. Середня чисельність працюючих психологів у день – 7 (Додаток В). Кожного дня буде проведено 4 групові зустрічі, залежно від наповненості групові зустрічі будуть проводити 1-2 психологи. Тобто, в день психолог має 4 години на групові зустрічі та 4 години на інші справи, допомога зі створенням контенту, якщо є вільний час, чи надання індивідуальних консультацій, розрахунки представлені в табл.2.8

Таблиця 2.8 – Часові можливості психологів

	Час на проведення групових зустрічей, год	Час на надання індивідуальних консультацій, год	Робочі години, год
День	28	28	56
Тиждень	196	196	392

Джерело: сформовано автором

Групові зустрічі розраховані на 6-12 осіб. Кожен клієнт зможе відвідувати 2 зустрічі своєї групи на тиждень. Таким чином протягом тижня буде проведено 28 групових зустрічей, а кількість груп – 14. Залежно від наповненості груп можна визначити потенційні значення кількості тижневих підписок (клієнтів), розрахунки представлені у табл. 2.9. У подальших розрахунках буде використаний середній варіант (очікувана середня), мінімальний та максимальний варіант подані для порівняння.

Таблиця 2.9 – Варіанти наповненості групи

Кількість груп	Варіанти наповненості групи		
	Мінімальна середня, ос	Очікувана середня, ос	Максимальна середня, ос
1	6	9	12
7	42	63	84
14	84	126	168

Джерело: сформовано автором

Тривалість групової зустрічі та індивідуальної консультації зазвичай триває 50-55 хвилин, іноді всього 30 хвилин і тоді у психолога є більше часу відпочити та підготуватися до наступного клієнта, зустрічі. Для спрощення розрахунків тривалість буде вважатись – 1 година.

Купуючи тижневу підписку клієнт отримує доступ до групових зустрічей (2 на тиждень) та індивідуальні консультації (1 на тиждень). Це означає, що максимальна кількість годин на одного клієнта в тиждень – 3 години. У табл. 2.10 представлені розрахунки часових витрат пов'язаних з наданням послуг клієнтам.

Таблиця 2.10 – Часові витрати на тижневу підписку

Середня кількість тижневих підписок, шт		Послуга		Часові витрати, год
Варіант	Годин	Групова зустріч, год	Індивідуальна консультація, год	
Мінімальна	84	168	84	252
Очікувана	126	252	126	378
Максимальна	168	336	168	504

Джерело: сформовано автором

Отже, максимальна кількість годин, які працюють психологи становить 392 години на тиждень, в той же час часові витрати на надання послуг передбачених тижневою підпискою 378 годин, що повністю покриває часові потреби. Мінімальний та максимальний варіанти представлені для порівняння. Таким чином, очікувана максимальна кількість тижневих підписок становить 126 – тижневий рівень, $126 \text{ підписок} * 52 \text{ тижні} / 12 \text{ місяців} = 546 \text{ підписок}$ – місячний рівень.

На основі отриманих даних щодо собівартості продукції та бюджету постійних витрат, спроектували динаміку кількості продаж, що представлена у табл. 2.11-13. Прогноз очікуваний прогноз продаж, що збільшуються протягом півтора року до максимального значення та поступово стабілізуються та стагнуть у 2025р. У таблицях ціна вказана 1083 гривні. Це середня вартість за місяць користування послугами. $250 \text{ гривень} * 52 \text{ тижні} / 12 \text{ місяців} = 1083 \text{ гривні}$.

Таблиця 2.11 – Бюджет доходів і витрат за перший рік діяльності

Показник	2023											
	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
Кількість тижневих підписок, шт	50	60	100	140	165	180	200	320	350	380	400	430
Ціна підписки, грн	1 083	1 083	1 083	1 083	1 083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083
Чистий дохід, грн	54 150	64 980	108 300	151 620	178 695	194940	216600	346560	379050	411540	433200	465690
Собівартість, грн	299 740	299 740	299 740	299 740	299 740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740
Маржинальний прибуток, грн	-245 590	- 234 760	-191 440	-148 120	-121 045	-104800	-83140	46820	79310	111800	133460	165950
ЕВІТ, грн	-245 590	-234 760	-191 440	-148 120	-121 045	-104800	-83140	46820	79310	111800	133460	165950
Сплата ЄП (5%), грн	2 708	3 249	5 415	7 581	8 935	9747	10830	17328	18953	20577	21660	23285
Чистий прибуток	-248 298	-238 009	-196 855	-155 701	-129 980	-114547	-93970	29492	60358	91223	111800	142666

Джерело: сформовано автором

Таблиця 2.12 – Бюджет доходів і витрат за 2024 рік

Показник	2024											
	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
Кількість тижневих підписок, шт	460	470	510	520	546	540	536	535	540	541	533	532
Ціна підписки, грн	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083
Чистий дохід, грн	498180	509010	552330	563160	591318	584820	580488	579405	584820	585903	577239	576156
Собівартість, грн	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740
Маржинальний прибуток, грн	198440	209270	252590	263420	291578	285080	280748	279665	285080	286163	277499	276416
ЕВІТ, грн	198440	209270	252590	263420	291578	285080	280748	279665	285080	286163	277499	276416
Сплата ЄП (5%), грн	24909	25451	27617	28158	29566	29241	29024	28970	29241	29295	28862	28808
Чистий прибуток	173531	183820	224974	235262	262012	255839	251724	250695	255839	256868	248637	247608

Джерело: сформовано автором

Таблиця 2.13 – Бюджет доходів і витрат за 2025 рік

Показник	2025											
	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
Кількість тижневих підписок, шт	525	530	523	520	515	512	520	512	503	495	500	495
Ціна підписки, грн	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083	1083
Чистий дохід, грн	568575	573990	566409	563160	557745	554496	563160	554496	544749	536085	541500	536085
Собівартість, грн	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740	299740
Маржинальний прибуток, грн	268835	274250	266669	263420	258005	254756	263420	254756	245009	236345	241760	236345
ЕВІТ, грн	268835	274250	266669	263420	258005	254756	263420	254756	245009	236345	241760	236345
Сплата ЄП (5%), грн	28429	28700	28320	28158	27887	27725	28158	27725	27237	26804	27075	26804
Чистий прибуток	240406	245551	238349	235262	230118	227031	235262	227031	217772	209541	214685	209541

Джерело: сформовано автором

РОЗДІЛ 3

ОБГРУНТУВАННЯ ДОЦІЛЬНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ІДЕЇ

3.1 Організаційні аспекти реалізації підприємницької ідеї

При реалізації будь-якої бізнес-ідеї важливим аспектом є створення робочої структури (WBS), в якій чітко видно обсяг необхідних робіт для реалізації проекту. WBS бізнес-ідеї щодо відкриття побудована відповідно до концепції життєвого циклу проекту та представлена на рис.3.1. Одним із принципів WBS є «правило 100%», тому реалізація ідеї розглядається від початку до завершення:

1. Фаза ініціалізації (проведення маркетингового дослідження)
2. Фаза планування (розробка календарних планів, бюджетів, матриці відповідальності, бізнес-моделі і т. і.)
3. Фаза реалізація (реєстрація підприємства; найм персоналу; запуск проекту)
4. Фаза завершення (перевірка досягнення поставлених цілей проекту та упорядкування документів у зв'язку із завершенням проекту)

Також доцільно розробити матрицю відповідальності, в якій відображено перелік необхідних робіт, призначених для виконання конкретною особою, та учасники, які задіяні в реалізації даного проекту (табл.3.1). В процесі створення та реалізації проекту беруть участь керівник (КР), менеджер (М), який виконує обов'язки менеджера персоналу (МП) та старшого психолога (СП), психологи (П), адміністратор (АМ) та асистент (АС), юрист (ЮР) та бухгалтер (Б), які будуть залучені в команду на умовах аутсорсингу, а також зовнішні виконавці: веб-студія та програмісти (WEB). Позначення: О –

відповідальний виконавець; І – виконавець; П – приймання робіт; К – консультації.



Рисунок 3.1 – WBS проекту

Джерело: сформовано автором

Таблиця 3.1 – Матриця відповідальності для реалізації проекту

Робота	КР	М	МП	СП	П	АМ	АС	ЮР	Б	WEB
1. Фаза ініціалізації:										
1.1. Початкова оцінка ідеї створення підприємства	О; І	О; І								
1.2. Маркетингове дослідження: аналіз конкурентів та визначення цільових споживачів		К								
1.3. Аналіз фінансової привабливості проекту	О; І	К								
1.4. Вибір концепції підприємства	О; І	К								
1.5. Прийняття рішення про реалізацію проекту	О; І	К								
2. Фаза планування:										
2.1. Визначення мети та цілей проекту	О; І	О; І								
2.2. Підбір та формування проектної команди	О; І	О; І								
2.3. Розробка бізнес-плану	О; І	К								
2.4. Створення бізнес-моделі	О; І	К								
2.5. Розробка WBS та OBS	О; І	К								
2.6. Розробка матриці відповідальності	О; І	К								
2.7. Розробка сітьових та календарних графіків	О; І	К								
2.8. Формування бюджету проекту	О; І	О; І								
3. Фаза реалізації										
<u>3.1. Реєстрація підприємства</u>										
3.1.1. Підготовка документів для реєстрації ФОП	О; І							К	К	
3.1.2. Реєстрація ФОП	О; І							К	К	
<u>3.2. Закупівля необхідного програмного забезпечення</u>										
3.2.1. Підбір CRM-системи	О; І	К								
3.2.2. Підбір програм відео-зв'язку	О; І	К								
3.2.3. Пошук рішення створення чат-боту	О; І	К								І
3.2.4. Роботи з інтеграції придбаного програмного забезпечення	П	П						К		І
<u>3.3. Підбір персоналу</u>										
3.3.1. Визначення чисельності та кваліфікаційних вимог до персоналу	О; І	К								
3.3.2. Пошук кваліфікованих спеціалістів та проведення співбесід	П		О; І							
3.3.3. Розробка посадових інструкцій	П		О; І							

3.3.4. Укладання договорів із співробітниками	П		О; І							
3.3.5. Підготовка та навчання персоналу відповідно до їхніх обов'язків	П			О; І						
3.4. Розробка маркетингової кампанії										
3.4.1. Розробка маркетингової стратегії	О	К				К		К		
3.4.2. Розробка рекламних повідомлень	П	К				К				О
3.4.3. Створення сторінок соцмереж	П	К				К				О
3.4.4. Створення сайту	П	К				К		К		О
3.4.5. Запуск та оптимізація реклами	П	К				К				О
3.4.6. Розробка акційних пропозицій		К				К				О
3.5. Запуск проекту										
3.5.1. Підготовка до відкриття	І				І	І	І	К	К	
3.5.2. Відкриття	І				І	І	І			
3.5.3. Організація роботи підприємства	П	О			І	І	І	К	К	
3.5.4. Контроль за діяльністю	П	О	І						К	
4. Фаза завершення проекту										
4.1. Перевірка досягнення поставлених цілей	О	К				О				
4.2. Упорядкування документів та підготовка звітів	П	К; В				І		І	І	

Джерело: сформовано автором

Наступним кроком є створення організаційної структури підприємства (рис.3.2). Для проекту варто обрати лінійний тип організаційної структури. Лінійна структура управління краща для управління проектом, тому що дозволяє швидше робити рішення та реагувати на зміни, чітко розподілити зону відповідальності між працівниками та організувати їх роботу. У цій конфігурації найбільшою загрозою може бути наявність самостійного та вмотивованого персоналу (психологів). Для них необхідно буде розробити чіткі цілі та алгоритм дії на різні ситуації, що можуть виникнути. Також для функціонування підприємства, окрім відображених працівників в організаційній структурі, буде залучено бухгалтера та юриста на умовах аутсорсингу.

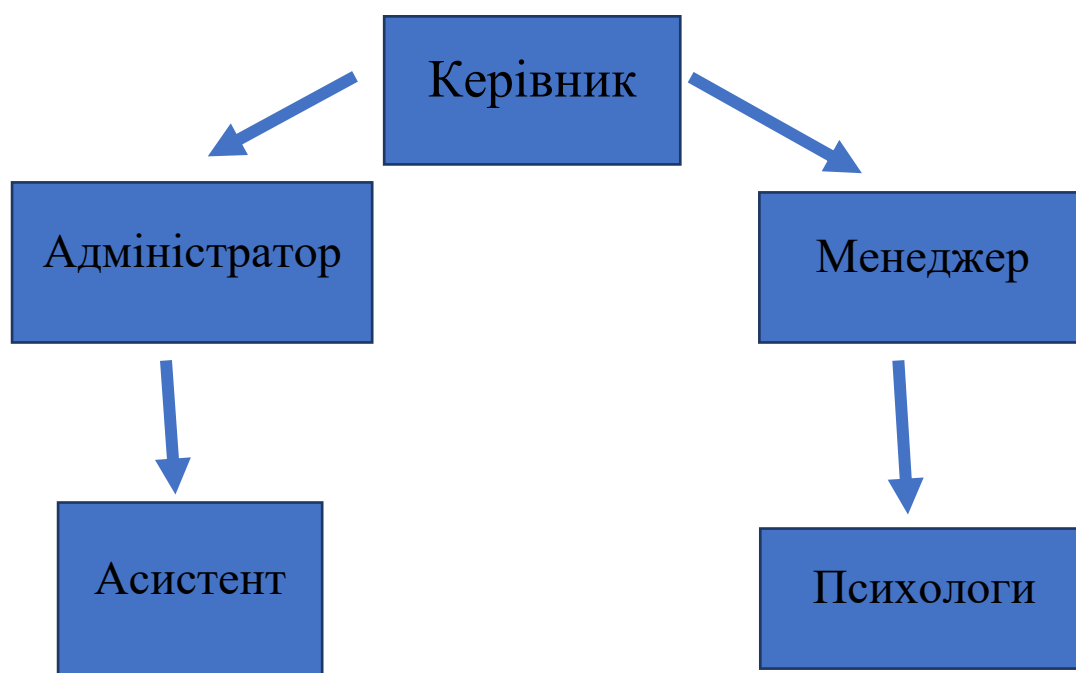


Рисунок 3.2 – Організаційна структура підприємства

Джерело: сформовано автором

Для кращого розуміння обсягів відповідальності кожного працівника підприємства доцільно ознайомитись із інформацією в табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Обов'язки працівників

Посада	К-ть осіб	Обов'язки
Керівник	1	Організація, планування та контроль всіх етапів реалізації проекту: планування господарської та фінансової діяльності, виконання плану продажів, зв'язок з громадськістю, вирішення податкових та юридичних питань з надавачами цих послуг, підготовка звітів та аналіз основних господарських показників.
Менеджер	1	Менеджер займається компанією з середини. До основних обов'язків менеджера належать найм, навчання та адаптація персоналу, організація роботи працівників, перевірка роботи психологів приєднанням до групових зустрічей протягом тижня та проведенням їх з менш досвідченими психологами, частково зв'язок з клієнтами (вирішення спірних питань). Також організація створення контенту для соціальних мереж.
Адміністратор	1	Адміністратор – перший, з ким контактує клієнт. В обов'язки адміністратора входить спілкування та консультування потенційних клієнтів про послуги компанії, робота с запереченнями та обслуговування соціальних мереж: відповісти на коментарі під світлинами.
Асистент	1	Теж саме, що й адміністратор, тільки менше відповідальностей та коротший робочий день.
Психолог	10	Проведення групових зустрічей та індивідуальних консультацій, ведення клієнту у CRM-систему, допомога зі створенням контенту для соціальних мереж, підвищення кваліфікації.

Джерело: сформовано автором

3.2. Економічні аспекти реалізації підприємницької ідеї

Для того, щоб з'ясувати чи є наш проект дійсно фінансова привабливим для реалізації, необхідно знайти значення наступних показників: чистого приведенного доходу, індексу прибутковості, терміну окупності проекту, рентабельності інвестицій, порогу беззбитковості та запасу міцності.

Для визначення дисконтованих грошових потоків потрібно оцінити безризикову ставку доходності в межах України. Існує три загальноприйнятих підходів для її знаходження, за даними про:

- відсоткова ставка на позикові кошти;
- відсоткова ставка кредитного ризику;
- очікувана процентна ставка інфляції.

Безризикову ставку доходності визначено сумуванням очікуваної ставки інфляції та ставки на позикові кошти. Ставка інфляції відображає втрату вартості грошей у часі, а ставка на позикові кошти – альтернативні доходи проекту. Відповідно до даних, розміщених на сайті Міністерства фінансів України станом на 30.05.2022 року, середня вартість довгострокових депозитів в банках України у національній валюті для фізичних осіб становить 8.5% річних [34]. Щодо ставки інфляції, то у березні 2022р. нацбанк звітував про збільшення інфляції до 13.7% [18]. Безризикова ставка визначена сумуванням ставки інфляції та депозитної ставки банку на рівні 22.2% річних, 1.85% місячних.

В табл. 3.3 представлено розрахунок грошового потоку проекту. Відповідно до отриманих результатів, чистий приведений дохід проекту (NPV) є додатнім і його значення становить 1 968 020 грн. $NPV > 0$, проект доцільно реалізовувати.

Таблиця 3.3 – Розрахунок грошового потоку по роках реалізації бізнес-ідеї

Показник	2023												
	0	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
Інвестиції, грн.	-400000							-260000					
Операційний грошовий потік, грн.		-248298	-238009	-196855	-155701	-129980	-114547	-93970	29492	60358	91223	111800	142666
Дисконтований множник (1,85%)	1.000	0.982	0.964	0.946	0.929	0.912	0.896	0.880	0.864	0.848	0.833	0.817	0.803
Дисконтовані інвестиції, грн.	-400000							-228689					
Дисконтовані грошові потоки, грн.		-243787	-229441	-186322	-144693	-118596	-102617	-82654	25469	51178	75944	91384	114495
Проектний грошовий потік, грн	-400000	-243787	-229441	-186322	-144693	-118596	-102617	-311343	25469	51178	75944	91384	114495
Кумулятивний грошовий потік, грн	-400000	-643787	-873229	-1059550	-1204243	-1322839	-1425456	-1736799	-1711330	-1660152	-1584208	-1492824	-1378329

Продовження таблиці 3.3

2024												
Показник	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
Інвестиції, грн.	-309000											
Операційний грошовий потік, грн.	173531	183820	224974	235262	262012	255839	251724	250695	255839	256868	248637	247608
Дисконтований множник (1,85%)	0.788	0.774	0.760	0.746	0.732	0.719	0.706	0.693	0.680	0.668	0.656	0.644
Дисконтовані інвестиції, грн.	-243481											
Дисконтовані грошові потоки, грн.	136736	142212	170890	175459	191860	183937	177691	173750	174094	171620	163103	159478
Проектний грошовий потік, грн	-106745	142212	170890	175459	191860	183937	177691	173750	174094	171620	163103	159478
Кумулятивний грошовий потік, грн	-1485073	-1342861	-1171971	-996513	-804653	-620716	-443026	-269276	-95181	76438	239541	399019

Продовження таблиці 3.3

2025												
Показник	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень	Січень
Інвестиції, грн.												
Операційний грошовий потік, грн.	240406	245551	238349	235262	230118	227031	235262	227031	217772	209541	214685	209541
Дисконтований множник (1,85%)	0.632	0.621	0.610	0.599	0.588	0.577	0.567	0.556	0.546	0.536	0.526	0.517
Дисконтовані інвестиції, грн.												
Дисконтовані грошові потоки, грн.	152027	152459	145300	140813	135232	130995	133278	126279	118929	112355	113023	108311
Проектний грошовий потік, грн	152027	152459	145300	140813	135232	130995	133278	126279	118929	112355	113023	108311
Кумулятивний грошовий потік, грн	551046	703505	848805	989618	1124850	1255845	1389123	1515403	1634332	1746687	1859709	1968020

Джерело: створено автором

Індекс прибутковості (PI), який застосовується для аналізу співвідношення чистого приведенного доходу з початковим інвестиціями проекту, розраховується за формулою [35] (3.1). Оскільки показник PI більше 1, то проект є для нас економічно перспективним.

$$PI = \frac{NPV}{I} = \frac{1968020}{969000} = 2.03 \quad (3.1)$$

Фінансовий профіль проекту з та без наростаючого підсумка зображено на рис.3.3. Графік фінансового профілю проекту без наростаючого підсумка відображає періоди найбільшого відтоку фінансів (початкові інвестиції у 0му та додаткові інвестиції у 7му та 13му періодах), а період найбільшого притоку з 14 по 19 період).

В той же час фінансовий профіль з наростаючим підсумком надає інформацію про динаміку компенсації інвестицій за всю тривалість життєвого циклу проекту та відображає термін окупності проекту (22й період).

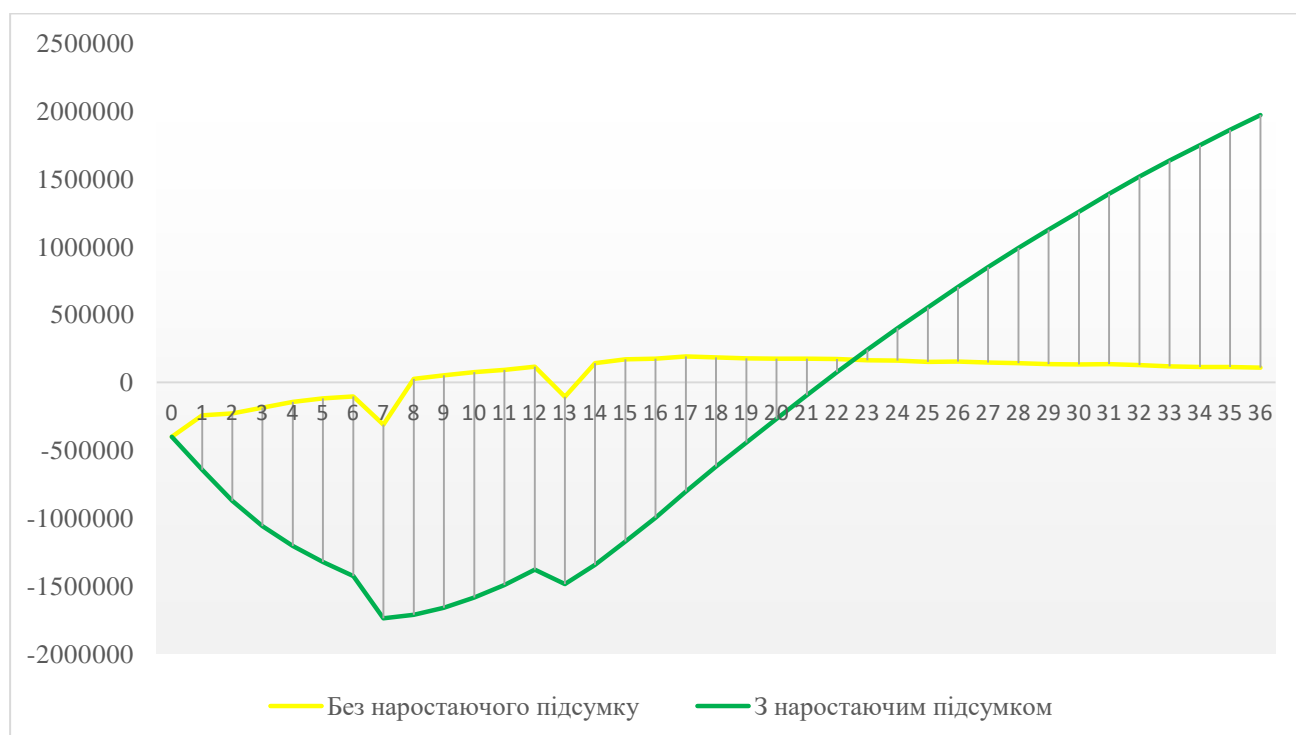


Рисунок 3.3 – Фінансовий профіль проекту

Джерело: сформовано автором

В табл. 3.4 наведено основні річні дані діяльності підприємства, які в подальшому будуть застосовані для розрахунку показників рентабельності підприємства.

Таблиця 3.4 – Значення основних економічних показників за 3 роки діяльності

Показник	Значення
Інвестиції, грн	969 000
Дохід від реалізації, грн	16 448 604
Маржинальний прибуток, грн	5 657 964
Чистий прибуток, грн	4 835 534

Джерело: сформовано автором

Коефіцієнт маржинального доходу (КМД), розраховується за формулою (3.2) та пояснює, як зміна доходу вплине на прибуток, якщо постійні витрати залишаться на такому ж рівні.

$$\text{КМД} = \frac{5\,657\,964}{16\,448\,604} * 100 = 34\% \quad (3.2)$$

КМД даний показник визначає, що на кожну гривню доходу від реалізації припадає 0,34 грн маржинального прибутку. Підвищити отриманий результат можливо за умови або зменшення собівартості, а саме зменшення витрат на зарплату, які займають найбільший відсоток у структурі витрат.

Наступним фінансовим показником, що характеризує успішність підприємницької діяльності є рентабельність. Рентабельність продажів (ROS) відображає (3.3), що частка прибутку нашого проекту відповідає 29% від загального обсягу доходів від продажу тижневої підписки.

$$\text{ROS} = \frac{\text{Чистий прибуток}}{\text{Дохід від продаж}} * 100 = \frac{4\,835\,534}{16\,448\,604} * 100 = 29\% \quad (3.3)$$

Відповідно до проведеного розрахунку (3.4) рентабельність інвестицій (ROI) вказує, що загальні інвестиції за три роки діяльності окупляться в 4 рази.

$$\text{ROI} = \frac{\text{Прибуток} - \text{Інвестиції}}{\text{Інвестиції}} = \frac{(4\,835\,534 - 969\,000)}{969\,000} = 3.99 \quad (3.4)$$

Незважаючи на оптимістичні показники рентабельності проекту, є низка ризиків, які мають значний вплив на успіх проекту. Першим етапом аналізу ризиків – це аналіз проекту на чутливість (табл. 3.5). Аналіз чутливості проекту – це метод визначення того, на яку величину зміниться NPV при зміні оцінюваного параметру, за умови, що решта параметрів залишається незмінними. Розглядається реакція NPV на зміну кожного базового параметру на 20%.

Таблиця 3.5 – Аналіз чутливості проекту

Параметр	Базове значення параметру	Нове значення-параметру	Нове значення NPV	Еластичність NPV	Критичне значення (NPV=0)	Допустиме відхилення	
Ціна, грн	1083	866.4	817276	2.92	795	288	27%
Собівартість, грн	299740	239792	4921029	-20.39	421283	-121543	-41%
Середня к-ть тижневих підписок	422	338	829021	2.91	310	112	27%

Джерело: створено автором на основі розрахунків

Еластичність NPV розраховується (3.5) та по усім параметрам є еластичним (мінус можна ігнорувати).

$$\text{Еластичність NPV} = \frac{NPV_H - NPV}{NPV} \bigg/ \frac{X_H - X}{X}, \quad (3.5)$$

де NPV_H – нове значення NPV;

X_H – нове значення параметру.

Еластичність ≥ 1 означає, що процентна зміна параметру менша за відносну зміну NPV. Також, чим більша еластичність, тим вищою є міра залежності NPV від параметру. Отже, найбільший ризик (можливість) для проекту серед розглянутих параметрів – собівартість, а саме заробітна плата, що становить 82% постійних витрат, збільшення чи зменшення якої матиме суттєвий вплив на проект.

Наступним кроком проведення аналізу чутливості є визначення та аналіз критичних значень параметрів. Критичне значення змінної – це таке її значення, при якому величина чистої поточної вартості дорівнює нулю (0).

Розрахунок критичних значень можна здійснити за формулою (3.6). У проекту немає змінних витрат, тому формула дещо змінена.

$$-I + \sum \frac{P * Q - \text{Собівартість}}{(1 + i)^t} = 0, (3.6)$$

де I – загальні інвестиції;

P – середня ціна за місяць користування послугами (250грн*52тижнів/12міс);

Q – середньомісячна к-ть придбаних тижневих підписок;

i – ставка дисконтування (1.85% місячних)

t – кількість періодів (місяців)

Аналіз критичних значень дає можливість побачити рівень безпеки кожного параметру. Таким чином, проект буде доцільний на практиці ($NPV > 0$) навіть якщо середньомісячна кількість тижневих підписок буде 26% менше ($NPV = 0$ при 27%).

Більш детально розглянуті можливі ризики при реалізації бізнес-ідеї у табл.3.6. В проектному менеджменті ризики прийнято поділяти на чотири види: загальноекономічні, технічні, маркетингові, фінансові [35].

Окремо варто виділити ризик правильності прорахунку норм часу та можливостей психологів обслужити заплановану кількість клієнтів. У випадку більшої к-ті клієнтів, ніж заплановано буде розглянуто збільшення к-ті працівників. Але є більш реалістичним по максимуму завантажити психологів та підтримувати цей рівень, тому що ризик роботи не на повну потужність набагато більший.

Даний проект потребує постійного сталого рівня середньомісячних підписок, інакше є ризик влізти у мінус, через високі операційні витрати.

Таблиця 3.6 – Ідентифікація ризиків проекту

Класифікація ризиків	Можливі ризики	Ймовірність виникнення	Причини та наслідки
1. Загально економічні та політичні	1.1. Низька плато спроможність потенційних клієнтів	Велика	Причини: економічна криза спричинена війною; низькі рівні доходів українців. Наслідки: низький попит, через зміну пріоритетів потенційних клієнтів; втрата доходів та невідворотні витрати.
	1.2. Нестабільність політичної ситуації	Велика	Причини: війна та невпевненість у майбутньому; економічна криза пов'язана. Наслідки: потреба у постійному моніторингу ситуації та роботі понад норму; неможливість організувати зустрічі з клієнтом онлайн через сирени чи інші причини.
	1.3. Збільшення темпів інфляції	Велика	Причини: війна та економічна криза пов'язана з війною. Наслідки: зростання рівня цін, що зменшить попит прибутку через підвищення собівартості; збільшення рівня видатків, особливо на зарплату.
2. Технічні	2.1. Неправильно організовані групові зустрічі онлайн	Велика	Причини: велика залежність від інтернету та мобільного зв'язку; різні потреби та очікування клієнтів. Наслідки: невідповідність очікуванням призведе до негативної реакції клієнтів та втраті прибутку.
	2.2. Вихід з ладу сайту, чат-боту чи CRM	Низька	Причини: неякісне виконання робіт ремонтно-будівельною компанією, економія на. Наслідки: негативне враження клієнтів; затримка в термінах реалізації проекту через потребу в переробленні робіт; втрати від простою.
3. Маркетингові	3.1. Низькі показники конвертації	Середня	Причини: завищенні очікування від маркетингової кампанії; помилка з контрагента; неефективні методи просування сайту та соціальних мереж. Наслідки: не використання максимального потенціалу, втрата потенційних клієнтів та доходів від продаж.
	3.2 Швидкі темпи відтоку клієнтів	Велика	Причини: низька платоспроможність, економічна криза, небажання платити за якісну психологічну допомогу; фарс-мажор. Наслідки: втрата клієнтів та доходів; потреба у постійному пошуку нових клієнтів, навіть якщо всі психологи максимально задіяні
4. Фінансові	4.1. Помилки при плануванні діяльності	Середня	Причини: некомпетентність керівника та/чи прийняття бажаного за дійсне (wishful thinking) Наслідки: нереалістичні бюджети доходів та витрат; великі витрати через велику величезні постійні витрати.

Джерело: сформовано автором

Проаналізувавши всі можливі ризики проекту як на етапі реалізації, так і на етапі подальшого функціонування, необхідно для ризиків з високим рівнем ймовірності виникнення визначити стратегії та заходи, які зменшують їхній вплив (табл.3.7).

Таблиця 3.7 – Матриця реагування на ризики

Ризики проекту	Стратегія реагування на ризик	Заходи у відповідності до прийнятої стратегії
1.1. Низька платоспроможність потенційних клієнтів	Прийняття	Фіксація ціни на рівні 250 грн/тиждень і пошук шляхів зменшення витрат. Можливість відстрочки оплати та розширенню спектру послуг. Навіть якщо клієнт не отримав, що очікував, то його можна втримати іншими комплементарними послугами.
1.2. Нестабільність політичної ситуації	Прийняття	Наприклад, корисними та цікавими відео тренінгами, психологічними тестами, статтями тощо.
1.3. Збільшення темпів інфляції	Прийняття	Розвиток соціальних мереж, щоб мати потенційний додатковий потік доходів (від реклами), що також зменшить ризики пов'язані з відпливом клієнтів.
2.1. Неправильно організовані групові зустрічі онлайн	Зменшення	Активний розподіл клієнтів по групам за характером проблем, потреб, віком. Залучення старшого психолога (менеджер) до деяких консультацій. Підвищення кваліфікації співробітників.
3.2 Швидкі темпи відтоку клієнтів	Зменшення	Виставлення мінімальної к-ті тижнів, які клієнт може водночас придбати. Наприклад, перший місяць, а потім потижнево. Таким чином ми отримаємо встановлену ціну (за місяць), а потім вже клієнт може відмовитись, але ми отримаємо необхідну суму. У цього варіанту є недолік у тому, що ціна буде здаватися клієнту більшою, тому що платить відразу за місяць. Пробний період, коли клієнт долучається до групової зустрічі бачить як усе відбувається, а тільки потім вирішує чи хоче він придбати підписку. Частина людей, які відмовлятимуться від підписки у перші тижні – ті, чії очікування не виправдалися.

Джерело: сформовано автором

ВИСНОВКИ

Згідно з поставленими завданнями було проведено аналіз зовнішнього середовища реалізації підприємницької ідеї, а саме визначені тенденції ринку та рівень конкуренції на ринку за допомогою методу «П'яти конкурентних сил Портера». За результатами аналізу найбільший вплив мають споживачі.

Через війну та спричинену нею економічною кризою найбільш важливими факторами зовнішнього середовища є економічні та політичні.

Також була розроблена бізнес-модель підприємства за Остервальдером після чого оцінена за SWOT-аналізом. На основі бізнес-моделі була прорахована загальні інвестиції (969 000 грн) та амортизацію (26 910 грн/міс). Визначені витрати на маркетинг, зарплату, бухгалтерський та юридичний супровід, а також на технічне обслуговування сайту, CRM-системи та чат-боту, що разом склали постійні витрати (299 740 грн/міс).

Для успішної реалізації бізнес-ідеї щодо створення підприємства на ринку психологічних послуг необхідно розробити унікальну концепцію закладу, яка буде дозволить зменшити середню ціну на психологічну консультацію. Особливо у час, коли через війну економіка України занепадає, люди втрачають роботу, а ціни на товари базової необхідності збільшуються кожен день. У таких умовах у потенційних клієнтів змінюються пріоритети і, якщо раніше вони могли собі дозволити відвідувати психолога, то зараз, навіть якщо необхідна допомога, потенційний клієнт може звернутися до волонтерських організацій за безкоштовною критичною консультацією. Було знайдено рішення – замість оплати за годину консультації, підписка на отримання психологічних послуг. Таким чином вартість години психолога розбивається між клієнтами і кожен в середньому платить менше ніж, якби він платив по годинно. Найбільшими недоліками цієї концепції є великі постійні витрати, необхідність досягнення та підтримки рівню продаж та відтік клієнтів.

Якщо рівень постійних витрат можна регулювати за допомогою операційного менеджменту, то з продажами складніше, тому що клієнтам може не підійти формат групових зустрічей (основна послуга) і ми втратимо клієнта. Ставлення до психологів досить негативне у більшості населення, присутня стигматизація та недовіра до професій. Коли ми прибираємо ще й приватність з взаємодією з психологом, то ще більше людей будуть з опаскою дивитися на групові зустрічі.

Ці непокоєння не є безпідставними, тому що в Україні ще не розвинутий ринок психологічних послуг і відсутнє ліцензування, через що багато психологів працюють за застарілими методами. Але завданням підприємства є активна боротьба з стигмою та недовірою. Для цього групові зустрічі будуть проходити у формі рівного консультування, яке використовується для людей зі схожими життєвими обставинами (проблемами, переживаннями). У випадку даного проекту ці обставини – це війна в Україні. Рівне консультування покликане стерти ролі та вікову різницю між психологом та клієнтом. У форматі групових зустрічей психолог приймає роль медіатора та проводить зустріч.

Групові зустрічі чудові тим, що за допомогою рівного консультування можна знизити настороженість клієнтів та дозволити їм послухавши інших, краще зрозуміти себе та свою проблему, побачити і почути, що ти не один – це стимулює та позитивно впливає на психологічний стан.

Проект передбачає 2 групові зустрічі та 1 індивідуальну консультацію на тиждень для одного клієнта, а також доступ до психологічних тестів. Середня вартість однієї психологічної консультації варіює у межах 500-600 грн/год, клієнт отримує цю консультацію за 250 грн/тиждень. Що є дуже вигідною пропозицією, тому треба задіяти якомога більше ресурсів для активної маркетинговій кампанії без якої та проведення відкритих зустрічей з групами потенційних клієнтів, на яких будуть обговорюватися психологічні проблеми та шляхи допомоги собі та близьким у стресових ситуаціях залучення достатньої кількості клієнтів не є можливим, через високий рівень конкуренції та концентрації ринку. Але,

найбільшими статтею витрат проекту є заробітна плата (82% собівартості). Аналіз еластичності підтвердив ризик впливу собівартості на прибутковість проекту. Навіть незначна зміна собівартості сильно змінить прибуток, тому варто виділити практичну рекомендацію – знайти шляхи зменшення собівартості (її найбільшої статті – зарплати).

Хоч і розрахунки показують, що проект є прибутковим ($NPV = 1\,968\,020$ грн, $PI = 2.03$) та рентабельним ($ROS = 2\%$, $ROI = 3.99$), але є великі ризики переоцінки попиту на психологічні послуги підприємства.

Розрахунки дисконтованих грошових потоків та візуалізація фінансового профілю з наростаючим підсумком показали, що рівень беззбитковості буде досягнуто 22 місяці після старту проекту, що можна пояснити поступовим збільшенням кількості клієнтів (тижневих підписок).

Значення прибутковості та рентабельності варто вважати за максимально можливі. Більш реалістичними у сучасних умовах ринку психологічних послуг України будуть значення на 20-30% нижче.

Отже, при вирішенні проблеми з середнім значенням тижневих підписок та відпливом клієнтів, то створення підприємства у сфері надання психологічних послуг в Україні є доречним та економічно вигідним.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ООН підрахувала кількість жертв бойових дій на Донбасі. веб-сайт. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/news-oon-kst-gertv-boyovyh-donbas/31110937.html> (дата звернення: 10.04.2022)
2. International Alert (2017), Hidden burdens of conflict: Issues of mental health and access to services among internally displaced persons in Ukraine, <https://www.international-alert.org/publications/hidden-burdens-of-conflict/> (дата звернення: 05.04.2022)
3. Lifeline Ukraine: сайт. URL: <https://lifelineukraine.com/> (дата звернення: 01.05.2022)
4. Аналіз потенціалу ринку запуску послуги віддаленого психолога / коуча в Україні (pro-consulting.ua) веб-сайт. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/issledovanie-rynka/analiz-rynka-uslug-udalennyh-psihologov-2019-god-opros> (дата звернення: 01.05.2022)
5. Психологічна служба: Підруч. / [В.Г.Панок (наук. ред.), А.Г.Обухівська, В.Д.Острова та ін.]. – Київ : Ніка-Центр, 2016. – 362 с.
6. Steel, Zachary et al. “The global prevalence of common mental disorders: a systematic review and meta-analysis 1980-2013.” International journal of epidemiology vol. 43,2 (2014): 476-93. doi:10.1093/ije/dyu038
7. Наливайко А.П., Гаращенко Н.М., Прохорова Є.В. *Стратегія підприємства : навч. посіб.* Київ: КНЕУ, 2016
8. Mental health in transition: assessment and guidance for strengthening integration of mental health into primary health care and community-based service platforms in Ukraine (English). Global Mental Health Initiative Washington, D.C.: World Bank Group.

9. Індекс здоров'я. Україна – 2018: Результати загальнонаціонального дослідження /Укл. Степурко Т.Г. та ін. Київ, 2018. (дата звернення: 01.05.2022)
10. Про пріоритетні напрямки роботи психологічної служби у системі освіти у 2019/2020 н.р.: сайт. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/inkluzyvne-navchannya/2019/07/19-462-list-na-oblasti.pdf> (дата звернення: 11.05.2022)
11. Молодіжний проєкт Teenergizer: сайт. URL: <https://teenergizer.org/> (дата звернення: 01.05.2022)
12. Проєкт «Розкажи мені»: сайт. URL: <https://tellme.com.ua/> (дата звернення: 01.05.2022)
13. Ла Страда – Україна: сайт. URL: <https://la-strada.org.ua/> (дата звернення: 01.05.2022)
14. Maples-Keller, J. L., Bunnell, B. E., Kim, S. J., & Rothbaum, B. O. (2017). The Use of Virtual Reality Technology in the Treatment of Anxiety and Other Psychiatric Disorders. *Harvard review of psychiatry*, 25(3), 103–113. <https://doi.org/10.1097/HRP.0000000000000138>
15. Quirke E, Klymchuk V, Suvalo O, Bakolis I, Thornicroft G (2021). Mental health stigma in Ukraine: cross-sectional survey. *Global Mental Health* 8, e11, 1–12. <https://doi.org/10.1017/gmh.2021.9>
16. Про затвердження Порядку застосування методів психологічного і психотерапевтичного впливу: Порядок від 15.04.2008 № 199 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0577-08#Text>
17. Щорічна доповідь про стан здоров'я населення, санітарно-епідемічну ситуацію та результати діяльності системи охорони здоров'я України. 2017 рік / МОЗ України, ДУ «УІСД МОЗ України». – Київ : МВЦ «Медінформ», 2018. – 458 с.
18. Коментар Національного банку про поточний стан та перспективи економіки України: сайт. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/komentar->

- [natsionalnogo-banku-pro-potochniy-stan-ta-perspektivi-ekonomiki-ukrayini](#) (дата звернення: 02.05.2022)
19. International Labour Organization. The impact of the Ukraine crisis on the world of work: сайт. URL: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/documents/briefingnote/wcms_844295.pdf (дата звернення: 13.05.2022)
20. Восьме загальнонаціональне опитування: Психологічні маркери війни (6 квітня 2022), Соціологічна група Рейтинг: сайт. URL: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/vosmoy_obschenacionalnyy_opros_ukrai_na_v_usloviyah_voyny_6_aprelya_2022.html (дата звернення: 20.04.2022)
21. «War in the Region», Europe and Central Asia Economic Update, World Bank Group, ISBN (electronic): 978-1-4648-1866-0, DOI: 10.1596/978-1-4648-1866-0
22. Аналіз законодавства й політики у сфері психічного здоров'я в Україні: сайт. URL: <https://www.mh4u.in.ua/wp-content/uploads/2021/01/mh4u-mh-law-analysis-report-21122020-with-annexes.pdf> (дата звернення: 05.05.2022)
23. «How well is telepsychology working?», American Psychological Association: сайт. URL: <https://www.apa.org/monitor/2020/07/cover-telepsychology> (дата звернення: 15.04.2022)
24. Податковий кодекс України 02.12.2010 № 2755-VI. Дата оновлення: 27.05.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
25. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 08.07.2010 № 2464-VI. Дата оновлення: 30.04.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2464-17#Text>
26. Ezhumalai S, Muralidhar D, Dhanasekarapandian R, Nikketha BS. Group interventions. *Indian Journal of Psychiatry* 2018; 60: 514-21
27. Дослідження Київського Міжнародного Інституту Соціології «Які мобільні додатки є найбільш популярними?»: сайт. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1072&page=1> (дата звернення: 01.05.2022)

- 28.Бітрікс24: сайт. URL: <https://www.bitrix24.ua/prices/> (дата звернення: 15.05.2022)
- 29.Москалюк Т.Т., Цимбаляк Т.Р., Берко А.Ю. Порівняння CRM-систем. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2018, т. 28, № 1. С. 136–139
- 30.Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI
Дата оновлення: 13.02.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
- 31.Zoom Video Communications: сайт. URL: <https://zoom.us/pricing> (дата звернення: 13.05.2022)
- 32.Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Кодекс від 09.09.2005 № 1965 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>
- 33.Колот В.М., Щербина О.В., Підприємництво: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. — К.: КНЕУ, 2003. — 160 с.
- 34.Депозити в банках України: сайт. URL: <https://minfin.com.ua/ua/deposits/>
- 35.Верба В.А., Гребешкова О.М. *Проектний аналіз: Навч. посіб.* — К.:КНЕУ, 2006. — 236 с.
36. Про затвердження професійного стандарту «Практичний психолог закладу освіти»: Наказ Міністерства економіки від 24.11.2020 №2425 URL: https://mon.gov.ua/storage/app/media/rizne/2020/12/Standart_Praktychnyy_psykholoh.pdf
37. Stigma: A Guidebook for Action. Edinburgh : Health Scotland, 2008. ISBN: 1-84485-406-X
- 38.Ukrainian mental health services and World Psychiatric. Skokauskas, Norbert et al. *The Lancet Psychiatry*, 2017, Volume 7, Issue 9, 738 – 740 DOI: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30344-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30344-8)
- 39.Mental health experts turn to video conferencing to provide psychological support for Ukrainians: сайт. URL: <https://www.washingtonpost.com/health/2022/03/18/ukraine-mental-health/> (дата звернення: 20.04.2022)

40. Psychological first aid for Ukrainian people: сайт. URL: <https://www.coe.int/en/web/portal/-/psychological-first-aid-for-ukrainian-people>
41. Великодна М. С. Груповий аналіз XXI століття: емпіричні дослідження ефективності. *Міжнародний психотерапевтичний, психіатричний і психоаналітичний журнал*. 2017. Том 10., № 1, 2. С. 79-84.
42. Burlingame, Gary & Fuhriman, Addie & Mosier, Julie. (2003). The Differential Effectiveness of Group Psychotherapy: A Meta-Analytic Perspective. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*. 7. 3-12. 10.1037/1089-2699.7.1.3.
43. Hotifah, Yuliaty (2017); Peer counseling in perspective of Pesantren; *Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)*, Vol.6, No.2, pp: 291-299
44. Health Workforce Australia [2014]: Mental Health Peer Workforce Literature Scan, ISBN: 978-1-925070-31-6
45. Психологія здоров'я людини / За ред. І. Я. Коцана. — Луцьк: РВВ — Вежа Л. Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. — 430 с. ISBN 978-966-600-393-8
46. Pinchuk I., Stepanova N., Sukhovii O., Sulimovska H., & Zukow W. (2014). Influence of psychosocial factors on mental health: the results of questioning persons, suffered in zone of antiterrorist operation in Ukraine, internally displaced persons and employees involved in providing assistance. *Journal of Health Sciences*, 4(12), 133-166. doi: 10.5281/zenodo.13123
47. Korobka, Larysa. (2011). Психологічне здоров'я людини в контексті здорового способу життя. *Український науковий журнал «Освіта регіону. політологія психологія комунікації»* №2. С.332-337.
48. Лефтеров В. О. (2013) Проблеми психологічного здоров'я та надання психологічних послуг населенню. *Інтегративна антропологія*. № 2. С. 47-50
49. Кокун О.М., Агаєв Н.А., Пішко І.О., Лозінська Н.С. *Основи психологічних знань про психічні розлади для військового психолога. Методичний посібник*. — К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2018. — 310 с.

50.Дев'яте загальнонаціональне опитування: соціально-економічні проблеми під час війни (26 квітня 2022): сайт. URL: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/devyatyu_obschenacionalnyu_opros_soci_alno-ekonomicheskie_problemy_vo_vremya_voyny_26_aprelya_2022.html (дата звернення: 30.04.2022)

ДОДАТКИ:

Додаток А

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ про надання психологом консультаційних послуг

ЗМІСТ

- I). Загальні умови
- II). Окремі терміни та визначення
- III). Предмет договору
- IV). Замовлення послуг (запис на прийом)
- V). Строки і порядок надання послуг
- VI). Вартість послуг та порядок розрахунків
- VII). Підтвердження від Замовника
- VIII). Етичні положення
- IX). Відповідальність Сторін
- X). Вирішення спорів
- XI). Дія Договору
- XII). Порядок внесення змін до Договору
- XIII). Заключні положення
- XIV). Контактна інформація

I. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ

1. Сторона: _____, надалі іменується – «Психолог», керуючись ст. ст. 633, 634, 641, 627, 628, положеннями глави 63 ЦК України, положеннями ЕТИЧНОГО КОДЕКСУ Української Спілки психотерапевтів від 1998 року (адаптований варіант в 2006 році, доповнення внесені в 2007, 2008, 2012 роках) публічно пропонує широкому та необмеженому колу осіб (фізичним особам) – «Замовникам» можливість отримання визначених цим Договором (за текстом «Договір» або «Публічний договір») консультаційних послуг (за текстом – «Послуги»), що надаються офлайн або через мережу Інтернет, в тому числі з використанням додатків-месенджерів (Телеграм, Skype, Zoom, Вайбер, інших та/або соціальних мереж).

2. Замовник підтверджує свою згоду з усіма умовами цього Договору шляхом його акцептування способом оплати у відповідності до умов даного Публічного договору.

3. Сторони погодили, що заповнення Замовником в електронному вигляді форми оплати платіжної системи з реквізитами платіжного інструменту (зокрема CSV2 кодом) вважається одноразовим цифровим паролем, який визнається електронним

цифровим підписом в розумінні чинного законодавства України, в т.ч. норм ЗУ «Про електронну комерцію».

4. В разі прийняття викладених в Договорі умов (акцепту), Замовник зобов'язується виконувати умови цього Договору, додатків до нього, дотримуватися інструкцій та рекомендацій Психолога, в тому числі таких, що оприлюднені шляхом їх публікації Психолога на сайті _____.

5. Замовник та Психолога підтверджують, що даний Договір не є фіктивним чи удаваним правочином, укладеним під впливом тиску чи обману.

6. Надання послуг за даним Договором здійснюється згідно із законодавством України, місцем укладання Договору визначається місцезнаходження Психолога.

II. ОКРЕМІ ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Психолог – особа, визначена п. 1. розділу I даного Договору.

Замовник – будь-яка фізична особа (громадянин/громадянка), що має цивільну правоздатність та повну цивільну дієздатність, бажає отримати визначені цим Договором Послуги.

Послуги – в рамках цього Договору розуміються консультаційні послуги (консультації) Психолога відносно проблем, почуттів, цілей, бажань, будь-яких питань, наявність яких зумовлює потребу Замовника у послугах Психолога.

Суть послуг Психолога полягає в діагностиці, науково обґрунтованому комплексному лікуванні розладів поведінки та/або захворювань психосоціального або психосоматичного походження за допомогою психотерапевтичних методів.

Психотерапевтичний процес базується на взаємодії між одним або групою пацієнтів /клієнтів (Замовників) і Психологом з метою сприяння позитивним змінам та подальшому розвитку особистості.

Платіжна система — в розумінні цього Договору платіжна організація чи платіжний сервіс (_____), що забезпечують проведення переказу коштів між платником та отримувачем (Замовником та Психологом).

Політика конфіденційності, захисту і обробки персональних даних – умови роботи з конфіденційною інформацією та персональними даними Замовника, що доповнюють умови даного Договору та яка є невід'ємною частиною цього Договору – додатком № 1 до нього.

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1. За цим Договором Психологом зобов'язується за винагороду на умовах та в строки надати Замовнику передбачені даним Договором консультаційні послуги.
2. Замовник зобов'язується оплачувати послуги Психолога у відповідності до розділу VI Договору.

IV. ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ (ЗАПИС НА ПРИЙОМ)

1. Замовлення послуг Психолога здійснюється у спосіб запису на прийом шляхом заповнення форми (E-mail, ім'я, номер телефону, короткий зміст проблеми/запитання) та на умовах 100% передоплати Послуг з використанням платіжної системи, що функціонує на сайті _____.
2. Запис на прийом можливий цілодобово, однак обробка запитів, поданих у неробочий час та вихідні або святкові дні здійснюється в найперший робочий день і у порядку черговості.

V. СТРОКИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

1. Замовник здійснює надання консультацій відповідно до умов цього Договору.

2. Консультаційні послуги надаються в межах наступного графіку роботи Психолога:

- робочими днями Психолога є: понеділок, вівторок, середа, четвер та п'ятниця, субота, неділя;

- початок роботи Психолога: 09:00 (дев'ять год. нуль хв.), закінчення роботи: 19:00 (дев'ятнадцять год. нуль хв.). Обідня перерва триває з 13 год. 00 хв. до 14 год.00 хв.;

- перелік вихідних та святкових днів: 01 січня 2023 р. Новий рік; 07 січня 2023 р. Різдво Христове; 08 березня 2023 р. Міжнародний жіночий день; 24 квітня 2023 р. Пасха; 01 травня 2023 р. День праці; 09 травня 2023 р. День Перемоги; 16 червня 2023 р. Трійця; 28 червня 2023 р. День Конституції України; 24 Серпня 2023 р. День Незалежності України; 14 жовтня 2023 р. День захисників України; 25 грудня 2023 р. Різдво Христове.

3. Надання консультаційних послуг розпочинається не пізніше, ніж протягом _____ з моменту запису Замовника на прийом та виконання Замовником оплати у відповідності до розділу VI Договору, в окремо обумовлений між

Замовником та Психолога час та з врахуванням робочих днів Психолога.

4. Тривалість консультації (надання консультаційних послуг) Психологом Замовнику:

- 60 хвилин в межах однієї консультації (одиниці консультаційних послуг) у разі замовлення індивідуальної консультації чи індивідуальної консультації в т.ч. офлайн або онлайн через мережу Інтернет;

5. Послуги надаються Психологом Замовнику усно.

6. Психолог надає консультаційні послуги особисто.

7. При наданні послуг через мережу Інтернет, в тому числі з використанням додатків-месенджерів (Skype, Zoom, Телеграм, Вайбер, інших та/або соціальних мереж), підключення до мережі Internet та забезпечення надійності з'єднання, швидкості передачі даних тощо, здійснюється Замовником самостійно.

8. Консультаційні послуги вважаються наданими Психологом Замовнику в повному обсязі, належної якості, у відповідності до вимог Замовника, якщо протягом __ календарних днів з дня оплати Замовником послуг Замовник письмово не заявив про інше.

9. Замовник гарантує, що уся надана ним Психологу інформація являється достовірною, Замовником не порушуються права жодних третіх осіб при надання відомостей, інформації Психологу.

10. У разі невідповідності /недійсності будь-якої наданої Замовником Психологу інформації, Замовник приймає на себе всі пов'язані з цим ризики та відповідальність.

11. Оплата замовленої консультації означає достатнє й повне ознайомлення Замовника з характеристиками оплачуваних консультаційних послуг, інформацією про строки їх надання, очікувані обсяги, усією інформацією та відомостями, надання яких необхідне Замовнику для свідомого і зваженого вибору. А також ознайомлення зі змістом та обсягом, вартістю і способом її визначення, строками, порядком і характеристиками надання послуг Психологом за цим Договором, зі змістом даного Договору в повному обсязі та у доступній формі.

VI. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

1. Загальна сума цього Договору у взаємовідносинах Психолога з кожним конкретним Замовником визначається як сума у доларах, отримана в якості

винагороди Психологом від відповідного Замовника за надані по даному Договору такому Замовнику консультаційні послуги.

2. За консультаційні послуги Замовник сплачує Психологу шляхом 100% передоплати винагороду в розмірі:

- 800 (вісімсот) гривень 00 копійок в межах мінімальної кількості тижневої підписки, а після 200 (двісті) гривень 00 копійок щотижнево;

3. Датою оплати Сторони обумовлюють вважати дату надходження грошових у розпорядження Психолога.

VII. ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВІД ЗАМОВНИКА

1. Замовник, акцептуючи цей Договір, підтверджує наступне:

- являється дієздатною особою, щодо нього не порушено судом справи про визнання недієздатним або обмежено дієздатним;

- в момент реєстрації або в разі іншої дії, що регулюється цим Договором, погоджується на опрацювання своїх персональних даних, згідно з цілями, зазначеними в цьому Договорі та додатками до нього;

- Замовник добровільно надає свою безумовну згоду на обробку Психологу, будь-якими залученими Психологом у зв'язку з виконання цього Договору особами персональних, медичних інших даних отриманих від Замовника в результаті правових відносин за цим Договором, а також безумовну згоду на збереження історії спілкування Замовника з Психологом з використанням будь-яких запам'ятовуваних пристроїв. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знищенням даних, які обробляються Психологом;

- Замовник усвідомлює що консультації отримані відповідно до умов цього Договору не можуть розцінюватися як медична допомога, у тому числі, постановка завершального діагнозу і /або лікування. Для отримання медичної допомоги і інших видів медичного обслуговування необхідно звернутися до лікаря або до установи охорони здоров'я.

- буде дотримуватися завірянь, викладених вище в цьому пункті Договору. Зазначені завіряння вважаються такими, що повторюються щоразу при наданні (отриманні Замовником) послуг від Психолога та протягом строку дії цього Договору.

VIII. ЕТИЧНІ ПОЛОЖЕННЯ ПСИХОЛОГА

1. Психотерапевт проводить практичну діяльність компетентно та із дотриманням етичних вимог. Постійно підвищує свій професійний рівень та особистісне зростання. Стежить за науковими досягненнями в галузі психотерапії, в тому числі і етичних аспектів психотерапії.
2. Психолог дотримується принципу конфіденційності щодо всієї інформації, отриманої під час психотерапевтичної практики і супервізій, а також забезпечує дотримання конфіденційності допоміжним персоналом згідно чинного законодавства.
3. Інформація, що надається Замовнику, повинна бути об'єктивною і правдивою.
4. Діяльність психотерапевтів спрямована на створення в суспільстві умов, які покращують, підтримують та відновлюють психологічне здоров'я і в цілому сприяють зрілості та розвитку людини.
5. В інтересах науково –теоретичного розвитку психотерапії, а також дослідження її ефективності, психотерапевти повинні приймати участь у відповідних дослідницьких проектах. Психологічні дослідження, а також публікації, є предметом, який підлягає положенням Етичного кодексу і жодним чином не може шкодити інтересам пацієнта / клієнта (Замовника).

IX. ЕТИЧНІ ПРІНЦИПИ ПСИХОТЕРАПІЇ ТА КОНСУЛЬТУВАННЯ:

1. Привілей – законне право споживачів медичних, психологічних і психотерапевтичних послуг не надавати про себе інформацію, якщо вони не впевнені, що дана інформація захищена і не буде використана будь-яким чином. Даний привілей закріплений в Конституції України (ст. 63) і його порушення переслідується законом.
2. Надійність – наявність довіри клієнтів (пацієнтів) до психотерапевта. Заслуговувати довіру – фундаментальний принцип для розуміння і вирішення питань професійної етики. Психолог поважає і гарантує конфіденційність, як обов'язок перед довірою клієнта, забезпечує дотримання конфіденційності допоміжним персоналом.
3. Автономність – право клієнта брати участь в психотерапевтичному процесі тільки на добровільній основі. Для забезпечення цього Психолог Замовнику надається чітка і докладна інформація про послуги за цим Договором. Одночасно надається інформація про обсяги та можливу тривалість психотерапії.

4. Результативність і якість психотерапії та консультування – зобов'язання сприяти благополуччю клієнта (пацієнта) в результаті змін, які поліпшують його життя. Психотерапевт діє тільки в рамках високої професійності та компетентності, підвищення кваліфікаційного рівня та освіти.
5. Ненанесення шкоди – зобов'язує психотерапевта не зловживати довірою клієнта (пацієнта) з метою задоволення власних потреб і інтересів – соціальних, фінансових, емоційних тощо.
6. Скарги на дії (бездіяльність) Психотерапевта можуть розглядатися Етичною комісією УСП.

X. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН та ФОРС-МАЖОР

1. У випадку порушення зобов'язань, що виникають з цього Договору (надалі іменується "порушення Договору"), Сторона несе відповідальність, визначену цим Договором та (або) чинним законодавством України.
2. У разі, якщо з будь-яких причин на Психолога буде покладено майнову (матеріальну) відповідальність перед Замовником чи його опікунами, родичами, спадкоємцями, така відповідальність Психологом обмежується розміром документально підтверджених збитків в межах суми коштів, що отримана Психологом в якості оплати за його послуги по цьому Договору в результаті платежів відповідного Замовника.
3. Жодна зі Сторін не несе відповідальності за повне або часткове невиконання будь-якого зі своїх зобов'язань, якщо невиконання є наслідком дії форс-мажорних обставин (землетрус, ураган, шторм, повінь; війна та воєнні події, зруйнування внаслідок дії вибухових приладів, що знаходяться у землі, радіаційне, хімічне зараження, епідемії та пандемії, інші надзвичайні та невідворотні за даних умов події, в т.ч. рішення та акти органів влади, протиправні дії третіх осіб, що впливають на діяльність Сторін цього договору), які не можуть бути передбачені Сторонами під час укладення та виконання цього Договору або у разі виникнення яких неможливо вжити відповідних заходів. При цьому строк виконання зобов'язань, зазначених у цьому Договорі, змінюється відповідно до часу таких обставин та їх наслідків.

XI. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

1. Всі спори та суперечки мають вирішуватися шляхом переговорів. При вирішенні спору Сторони керуються матеріальним та процесуальним правом

України.

2. У випадку недосягнення Сторонами згоди, всі спори та розбіжності вирішуються у суді за місцем виконання даного Договору, згідно ч. 8 ст. 28 ЦПК України.

XII. ДІЯ ДОГОВОРУ

1. Договір з кожним окремим Замовником є укладеним з моменту акцепту цього Договору відповідним Замовником.

2. Строк дії Договору – до моменту відкликання Оферти або дострокового розірвання Договору Замовником чи Психологом у визначених цим Договором або чинним законодавством України випадках.

XIII. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

1. Психолог/Психотерапевт залишає за собою право вносити зміни в умови Оферти та/або відкликати Оферту в будь-який момент на свій розсуд.

2. У випадку внесення Психологом змін до Оферти, такі зміни вступають в силу з моменту розміщення зміненого тексту Оферти на вебсайті _____, якщо інший строк вступу змін в силу не передбачений при такому розміщенні.

3. Будь-які зміни та доповнення до цього Договору з моменту набуття чинності поширюються на всіх осіб, які приєдналися до Договору, у тому числі, які приєдналися до нього раніше дати набуття чинності змінами.

4. Пропозиції Замовників та інших осіб щодо внесення змін до Договору, підлягають обов'язковому розгляду, але не гарантують їх внесення до Договору.

5. У разі, якщо Замовник не згоден з будь-якими умовами цього Договору та/або не згоден дотримуватися його умов (або нової редакції Договору), він не має права вступати у взаємовідносини з Психолог, в тому числі замовляти та оплачувати консультації.

XIV. ЗАКЛЮЧЕНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Сторони стверджують, що укладання цього Договору спрямоване на реальне настання правових наслідків, які обумовлені ним; волевиявлення Сторін є вільним і відповідає їх внутрішній волі та дійсним намірам; даний Договір не має

характеру фіктивного та удаваного правочину; Замовник погоджується з цінами, вартістю, зазначеними Психологом, з порядком і умовами оплати послуг, порядком затвердження змін умов Договору; Сторони стверджують, що вільно володіють українською мовою, якою викладені умови Договору, що дало їм можливість прочитати та правильно зрозуміти зміст даного Договору.

2. Замовник засвідчує, що до укладання даного Договору отримав в повному обсязі у чіткій, зрозумілій спосіб всю необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію і яка необхідна для здійснення свідомого вибору Замовника та прийняття зваженого рішення про акцептування умов цього Договору.

3. Відступлення права вимоги та (або) переведення боргу за цим Договором Замовником до третіх осіб допускається виключно за умови попереднього письмового погодження цього із Психологом.

XV. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ПСИХОЛОГА

Політика конфіденційності, захисту і обробки персональних даних

Дана Політика захисту і обробки персональних даних (далі-«Політика») включає умови щодо обробки і захисту персональних даних, здійснюваної відповідно до сформульованої мети та підстав для виконання такої обробки персональних даних.

Володілець персональних даних — особа, зазначена у п. 1. Загальних положень зазначеного вище Договору публічної оферти.

Дана Політика разом з вказаним вище Договором публічної оферти (за текстом — «Договір публічної оферти») являються основою на підставі якої проводиться одержання персональних даних Замовника, які будуть оброблені.

Надаючи свої дані Психологу в електронному вигляді з використанням вебсайту _____, Замовник погоджується з положеннями, викладеними в цій Політиці і надає добровільну та безумовну згоду на обробку його персональних даних.

Психолог поважає право суб'єктів персональних даних, що є Замовниками, на недоторканість та конфіденційність персональних даних та застосовує відповідні заходи безпеки, спрямовані на запобігання несанкціонованому доступу, зміні або поширенню персональних даних Замовників.

Особисті дані Замовників використовуються тільки з метою, що визначена цією Політикою та відповідає умовам Договору публічної оферти.

Обробка персональних даних відбувається згідно з Законом України «Про захист персональних даних» та чинними законодавчими актами України. Дана Політика

надає Замовникам інформацію про мету отримання персональних даних, порядок обробки персональних даних, умови надання доступу до персональних даних третіми особами, іншу інформацію по порядку зберігання і використання персональних даних Замовників.

Персональні дані отримуються, зберігаються, обробляються і використовуються з наступною метою:

- надання Психологом послуг Замовникам у відповідності до умов Договору публічної оферти, виконання правочинів через мережу Інтернет;
- ідентифікація Замовника;
- надання Замовникам усієї інформації, надання якої передбачено Договором публічної оферти та/або ЗУ «Про захист прав споживачів», та/або чинними нормами законодавства України;
- забезпечення реалізації інших сфер відносин, що вимагатимуть обробки персональних даних Замовника в силу дотримання вимог законодавства.

Персональні дані, які отримує Психолог від Замовника.

Психолог збирає персональні дані Замовників при використанні Замовниками відомостей зазначеного вебсайту та інформації, яка надається Психологом Замовникам на підставі Договору публічної оферти та/або виконанні Замовником платежів, спілкуванні /переписці Замовника з Психологом.

Психолог може отримувати від Замовника наступні дані (окремі з них):

- Прізвище, ім'я, по-батькові;
- Стать;
- Дата народження фізичної особи;
- Інформація про проблему, питання, з яким Замовник звертається до Психолога, включаючи інформацію про стан здоров'я, іншу;
- Контактна інформація: номер телефону, адреса електронної пошти Замовника, інша необхідна в межах взаємовідносин Сторін по Договору публічної оферти

інформація.

Згода на надання, обробку, зберігання, використання персональних даних

Акцептувавши умови Договору публічної оферти Замовник:

- 1) засвідчує, що персональні дані про нього, надаються Замовником Психологу добровільно, чим підтверджує, що такі дані Психолог отримує правомірно і володіє ними на законних підставах;
- 2) засвідчує наявність у Психолога права на обробку персональних даних Замовника відповідно до вищевказаної мети їх обробки;
- 3) погоджується, що обробка Психологом персональних даних про Замовника зумовлюється необхідністю реалізації Психологом прав та обов'язків відповідно до закону або в межах відповідного Публічного договору (оферти);
- 4) надає згоду Психологу на передачу персональних даних про Замовника третім особам, якщо це потрібно відповідно до вищевказаної мети чи відповідно до вимог законодавства, без обов'язку Психолога кожного разу повідомляти Замовника про такі дії;
- 5) підтверджує отримання від Психолога належного повідомлення про права Замовника, мету збору персональних даних, інформації, надання якої передбачено Замовнику З У «Про захист персональних даних»;
- 6) надає право Психологу зберігати персональні дані Замовника протягом всього терміну діяльності Психолога або до моменту, коли Замовник побажає видалити відомості про себе чи заборонить у письмовій паперовій формі їх зберігання або передання, якщо інше не впливатиме із закону чи специфіки відносин між Замовником та Психологом.

Інше відносно захисту персональних даних

Замовник має право особисто та за письмовим запитом у паперовій формі дізнатися більше інформації, яку зберігає Психолог відносно такого Замовника.

Дата Політика конфіденційності, захисту і обробки персональних даних є невід'ємним додатком до Договору публічної оферти про надання психологічних консультаційних послуг від «__»__ 2023 р., діє протягом строку, відповідно до строку дії зазначеного Договору.

Додаток В

Працівники	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Психолог1	8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8
Психолог2		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8
Психолог3			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8		
Психолог4	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8	
Психолог5	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8
Психолог6	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8
Психолог7	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8
Психолог8	8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8
Психолог9		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8
Психолог10			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8		
Адміністратор	8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8
Менеджер	8	8		8	8	8	8		8	8	8	8		8	8	8	8		8	8	8	8		8	8	8	8		8	8
Асистент	6	6	6	6			6	6	6			6	6	6			6	6	6	6	6	6	6	6			6	6	6	6

Протокол аналізу звіту подібності науковим керівником

Заявляю, що я ознайомила з Повним звітом подібності, який був згенерований Системою виявлення і запобігання плагіату щодо роботи:

Автор: Юденко Вадим Євгенович

Назва: «Обґрунтування підприємницької ідеї заснування власної справи в сфері надання психологічних послуг»

Координатор: професор Петренко Л.А.

Підрозділ: кафедра бізнес-економіки та підприємництва

Коефіцієнт подібності 1: 17.27

Коефіцієнт подібності 2: 9.62

КЦ: 2.62

Після аналізу Звіту подібності констатую наступне:

виявлені в роботі запозичення є сумнівними і не мають ознак плагіату. Тому робота визнається самостійною і допускається до захисту;

виявлені в роботі запозичення не мають ознак плагіату, але їх надмірна кількість викликає сумніви щодо цінності роботи і самостійності її автора. Роботу направити на доопрацювання;

виявлені в роботі запозичення є недобросовісними і мають ознаки плагіату або в ній містяться навмисні спотворення тексту, що вказують на спроби приховування недобросовісних запозичень. У зв'язку з чим, робота не допускається до захисту.

30.05.2022



проф. Петренко Л.А.

Короткий звіт подібності



Дата звіту 5/25/2022
Дата редагування —



Звіт не був оцінений.

метадані

Заголовок

Обґрунтування підприємницької ідеї створення підприємства в сфері надання психологічних послуг

Автор

Юденко Вадим Євгенович

Науковий керівник

Професор Петренко Л.А.

Розділ

кафедра бізнес-економіки та підприємництва

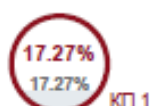
Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі Ви можете знайти інформацію щодо модифікації тексту, яка може бути спрямована на зміну результатів аналізу. Невидимі для особи, яка оцінює вміст документа у роздрувці чи файлі, вони впливають на фрази, порівнявані під час аналізу тексту (вкликаючи передбачувані помилки), щоб приховати заповнення, а також підробити значення у звіті про подібність. Слід оцінити, чи є модифікації навмисними чи ні.

Заміна букв		0
Інтервали		0
Мікропробіли		7
Білі знаки		2
Парафрази (SmartMarks)		64

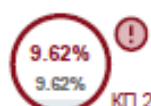
Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2



10180

Кількість слів



73822

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Прокруйте список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КП 2 (позначено жирним шрифтом). Скористайтеся посиланням "Позначити фрагмент" та перегляньте, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (випадкові схожості), численними короткими фразами поруч з іншими (мозаїчний плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).