

УДК 64.01(470.12)
ББК 65.442 (2Рос-4Вол)
© Воронцова Т.В.

БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОРОДЕ: СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

В статье рассмотрено современное состояние сферы бытового обслуживания населения муниципального образования «Город Вологда». Выявлены проблемы, препятствующие его эффективному функционированию. Определены основные направления развития бытового обслуживания населения на долгосрочную перспективу.

Бытовое обслуживание населения, город Вологда, сфера услуг, направления развития.

Сфера услуг представляет собой одну из самых перспективных и быстроразвивающихся подсистем современной экономики. В последние годы её роль в формировании и развитии рыночной экономики заметно возросла. По мере усложнения производства, ускорения темпов научно-технического прогресса, ведущих к появлению новых видов экономической деятельности, увеличивается спрос на услуги самого широкого спектра и качества. Общемировые тенденции социально-экономического развития свидетельствуют об усилении ориентации общества на расширение масштабов производства различного рода услуг, направленных на удовлетворение потребностей людей, улучшение обслуживания во всех областях жизнедеятельности. С одной стороны, это обусловлено повышением стандартов жизни населения,

а с другой – привлекательностью бизнеса в этой сфере приложения труда, капитала и предпринимательской активности. Так, согласно данным международной статистики, на долю услуг приходится более 70% валового внутреннего продукта развитых стран мира (Испания – 71,4%; США – 79,4; Франция – 77,3; Италия – 73%) [9].

Для многих стран характерны тенденции увеличения объёмов производства услуг экспорта и импорта, возрастания доходов от сервисной деятельности, роста занятости в этой сфере, обострения конкуренции. Изменения, происходящие в секторе сервиса, в мировом масштабе настолько существенны, что современную экономику определяют как «сервисную», или «экономику услуг».

Важной составляющей сферы услуг в экономике является бытовое обслуживание – платные услуги населению по оказанию ремонтных и профилактических работ, изготовлению предметов, вещей, объектов по заказам, работ, связанных с формированием индивидуального образа человека. В настоящее время в связи с ростом благосостояния и дефицитом свободного времени работающего населения услуги бытового характера становятся всё более востребованными.



ВОРОНЦОВА Татьяна Владимировна
инженер-исследователь
ИСЭРТ РАН
s.t.v.-@mail.ru

Развитие этого сектора позволяет освободить время для отдыха, самореализации и общения с окружающими. Поэтому можно отметить социально-экономическую значимость сферы бытовых услуг и её влияние на повышение качества жизни населения. Состояние сферы бытовых услуг – это своеобразный индикатор уровня социально-экономического развития общества.

Бытовое обслуживание в большей степени развито в крупных городах. Это объясняется привлекательностью отрасли из-за высокого потребительского спроса, концентрации товаропотоков. Бытовое обслуживание в Вологде активно развивается.

Так, за 12 лет объём оказанных бытовых услуг населению в сопоставимых ценах увеличился почти в 1,6 раза и на конец 2011 года составил 1,44 млрд. рублей.

Рассматривая современное состояние сферы бытового обслуживания населения в г. Вологде и в других городах Союза городов Центра и Северо-Запада России (для анализа была взята выборка из 22 городов), следует отметить, что в 2010 году наибольший оборот бытовых услуг в расчёте на душу населения по крупным и средним предприятиям приходился на Липецк, Брянск и Петрозаводск. Вологда занимала по данному показателю 8 место среди городов по выборке (табл. 1).

Таблица 1. **Объём бытовых услуг, оказываемых населению, по организациям, не относящимся к субъектам малого предпринимательства на душу населения в 2010 г. (в фактически действовавших ценах)**

Город	Сумма, руб.	Место
Липецк	930	1
Брянск	770	2
Петрозаводск	670	3
Архангельск	560	4
В. Новгород	550	5
Калуга	520	6
Ярославль	490	7
Вологда	462	8
Курск	450	9
Воронеж	440	10
Иваново	430	11
Рязань	410	12
Орёл	400	13
Тамбов	390	14
Мурманск	380	15
Тула	370	16
Белгород	360	17
Кострома	340	18
Череповец	293	19
Смоленск	280	20
Тверь	270	21
Владимир	260	22

Источники: Официальный сайт Администрации города-героя Смоленска [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.smoladmin.ru/economic/prog/prog.html>; Платные услуги населению в 2010 году: стат. сборник / Территориальный орган Федеральной государственной статистики по Вологодской области. – Вологда, 2010. – С. 16.

Рыночная инфраструктура бытового обслуживания населения города Вологды представлена достаточно разветвлённой сетью организаций малого бизнеса: в 2011 году доля индивидуальных предпринимателей в реализации бытовых услуг составила 80%. Бытовое обслуживание является сферой, в большей степени отражающей как благосостояние населения, так и изменение их образа жизни и потребительских предпочтений. Так, в 2011 году в структуре бытовых услуг доминируют услуги, потребляемые наиболее обеспеченными гражданами: ремонт и техническое обслуживание автотранспортных средств – 11,6%, ремонт обуви – 9,8 и пошив швейных изделий – 8,4%, а также услуги личного характера, среди которых наибольший удельный вес занимают парикмахерские (29%) и фотоуслуги (7%; *рис. 1*).

Похожая структура сферы бытовых услуг наблюдается и в региональных центрах СЗФО: наибольшая доля предприятий бытового обслуживания прихо-

дится на парикмахерские и косметические салоны (Мурманск – 40,5%, Сыктывкар – 38,6, Архангельск – 28,4%), ремонт и техническое обслуживание автотранспортных средств (Петрозаводск – 19,9%, Архангельск – 16,3%), ремонт обуви и пошив швейных изделий.

Положительным моментом является высокий удельный вес организаций, оказывающих услуги санитарно-гигиенического характера (в Мурманске – 10,7%, Архангельске – 8,2, Сыктывкаре – 5,4%; *табл. 2*).

Уровень обеспеченности населения рабочими местами предприятий бытового обслуживания, согласно СНиП 2.07.01 – 89, составляет 9 рабочих мест на 1 тыс. жителей города. Динамика превышения норматива по данному показателю наблюдается с 2008 года, к концу 2011 года фактический уровень данного показателя был на 8,8% больше норматива, что свидетельствует о достаточном количестве предприятий бытового обслуживания в городе (*рис. 2*).

Рис. 1. Структура предприятий бытового обслуживания населения в г. Вологде в 2011 г., % (по данным Департамента экономического развития Администрации г. Вологды)

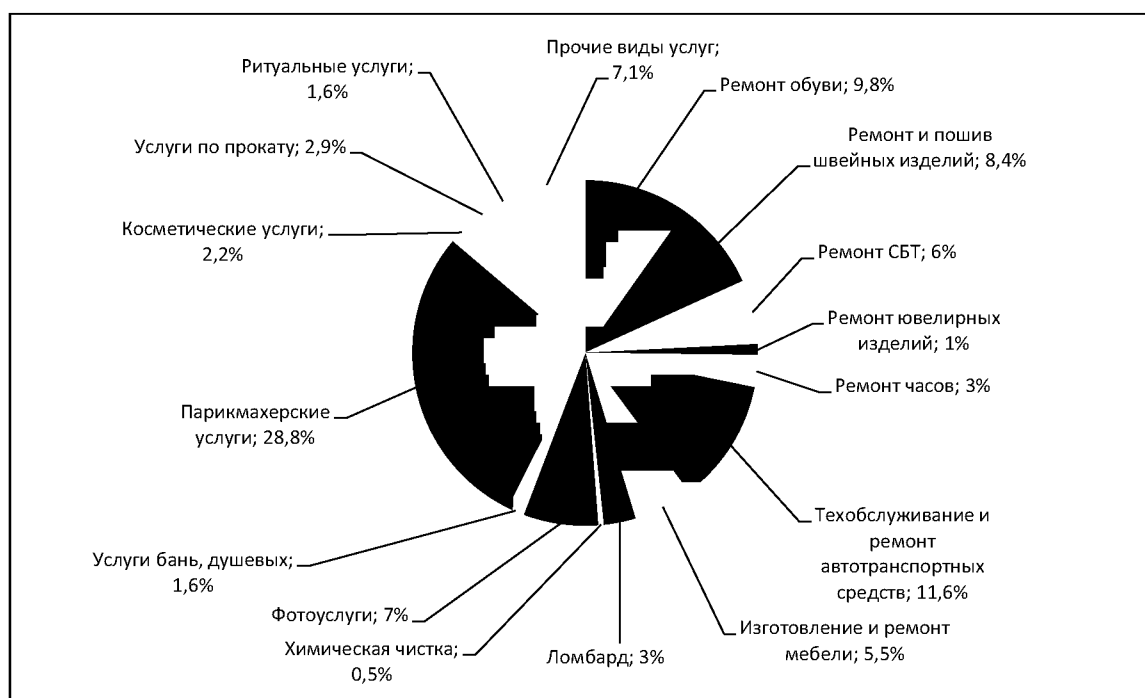
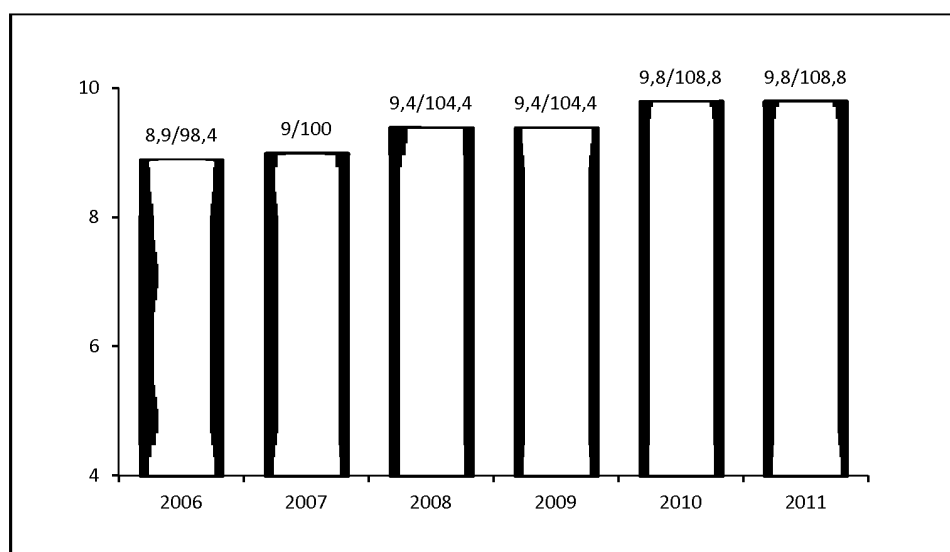


Таблица 2. Структура предприятий бытового обслуживания
в 2011 г. в разрезе городов СЗФО

Предприятия бытового обслуживания	Мурманск	Новгород	Петрозаводск	Сыктывкар	Череповец	Архангельск	Псков
Всего	100	100	100	100	100	100	100
Ремонт, окраска и пошив обуви	8,1	8,1	0,7	7,2	11,8	10,9	5,7
Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий	7,1	2,8	0,3	5,4	7,3	9,8	5,0
Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов и изготовление металлоизделий	7,1	3,9	4,7	2,5	4,9	5,8	9,1
Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	7,1	3,0	19,9	15,9	16,0	16,3	12,2
Изготовление и ремонт мебели	3,8	3,4	1,8	8,7	5,6	3,8	н/д
Химическая чистка и крашение	0,9	0,7	11,2	0,7	1,6	0,3	1,4
Прачечные	1,9	0,7	6,4	1,4	0,1	0,5	2,1
Ремонт и строительство жилья и других построек	5,9	3,4	6,5	0,0	1,7	3,8	н/д
Бани и душевые (сауны)	10,7	1,1	2,1	5,4	2,0	8,2	1,0
Парикмахерские (салоны красоты)	40,3	25,8	5,4	38,6	20,5	28,4	20,3
Фотоателье, фото- и кинолаборатории	2,8	2,7	8,3	3,2	2,0	4,6	8,1
Ритуальные	0,9	0,7	7,9	5,4	3,1	2,3	7,6
Прочие услуги бытового характера	3,3	43,7	24,8	5,4	23,2	5,4	27,4

Источник: Федеральная служба государственной статистики. База данных показателей муниципальных образований [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/dbscripts/munst/munst.htm>

Рис. 2. Обеспеченность населения г. Вологды рабочими местами
предприятий бытового обслуживания, рабочих мест/1000 чел.
(по данным Департамента экономического развития Администрации г. Вологды)



В числителе дроби – количество рабочих мест, в знаменателе – % к нормативу.

В последние годы этому способствовало прежде всего развитие комплексных предприятий бытового обслуживания по типу «Мультисервис», расположенных в основном в крупных торговых центрах города, таких как «Мармелад», «РИО», «Золотой ключик», «Макси», «Аксон». Они предлагают своим клиентам различные виды услуг: приём белья в стирку, чистку, ремонт обуви, кожгалантереи, изготовление ключей, фотосервис, металлоремонт, пошив и ремонт одежды, ювелирных изделий и др.

Наряду с комплексными бытовыми услугами в городе развиваются клининговые услуги, или услуги по уборке помещений, которые предполагают профессиональную, качественную уборку помещений с использованием передовых технологий («Мастер Клининг», филиал московской клининговой компании «Cristanval», «Стандарт чистоты», «Чистый дом», «Золушка, бюро добрых услуг» и др.); предприятия бытовых услуг, специализирующиеся на ремонте сложной бытовой техники («Сеть компьютерных клиник», «Пионер-сервис», «Электроника-сервис», «Сервисный центр Вологда» и др.); фирмы, занимающиеся ремонтом и техническим обслуживанием автотранспортных средств («Спорт-авто», «Гарант-авто», «Терра of road» и др.); фирмы, предлагающие химическую чистку одежды («Химчистка на Предтеченской», «Инканто», «Карлсон» и др.); организации по оформлению праздников и др.

Следует отметить, что в г. Вологде продолжает расширяться сеть парикмахерских для элиты, салонов красоты, сервисных центров, домов моды, отличающихся современным дизайном оформления, уровнем технической оснащённости, используемых материалов,

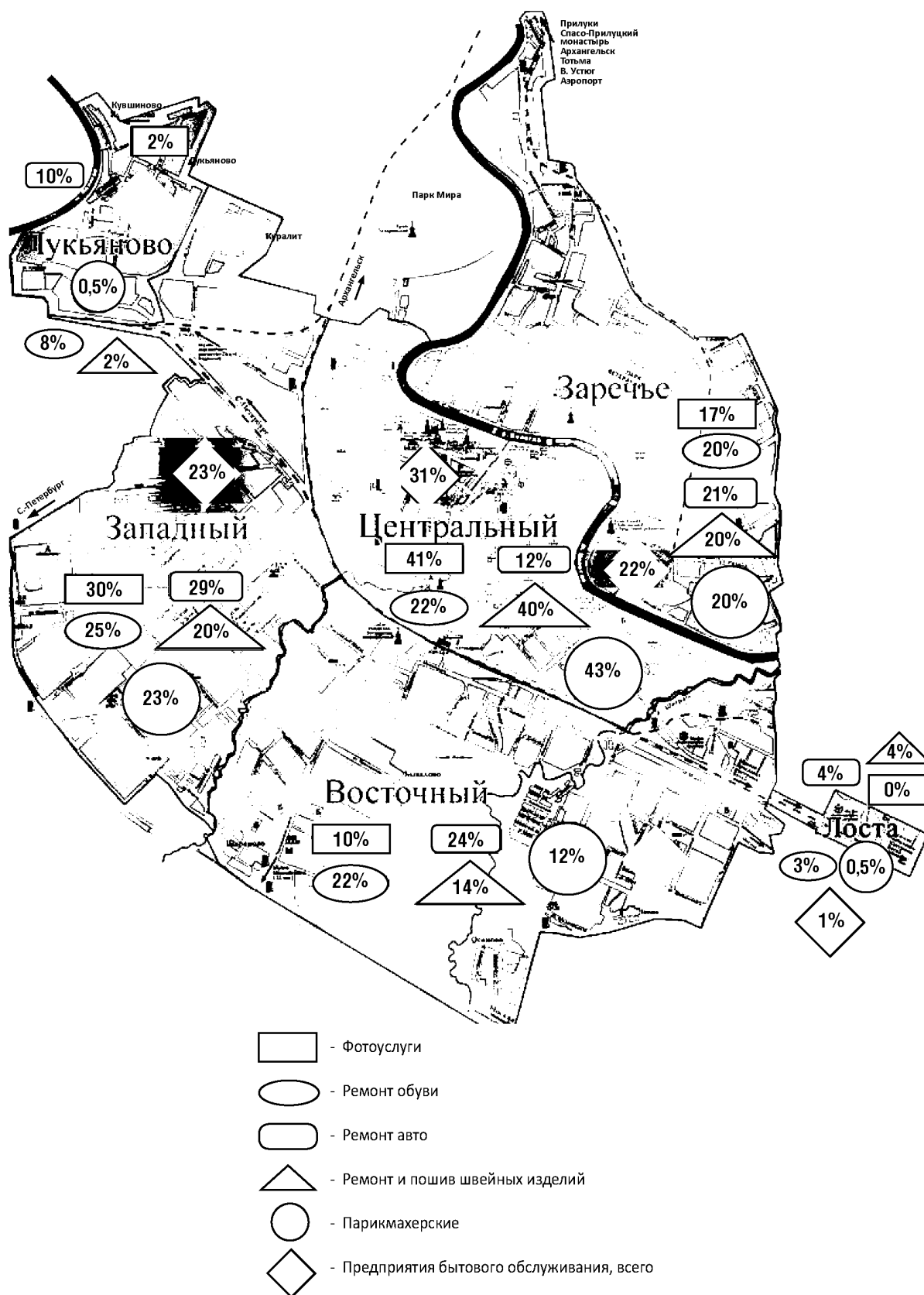
дополнительными сервисными услугами для клиентов и высокой культурой обслуживания. Также работают салоны и ателье, рассчитанные на среднеобеспеченные слои населения и оказывающие социально значимые услуги с предоставлением скидок малообеспеченным гражданам.

Так, в настоящее время в городе реализуется программа «Городская дисконтная карта «Забота» (утв. постановлением главы города от 15.12.2009). Социальный аспект данного проекта предполагает, что пользователи карт (пенсионеры, многодетные семьи, студенты учреждений начального и среднего профессионального образования, получающие социальную стипендию) могут приобретать у участников проекта товары и услуги со скидкой от 3 до 50%. В проекте задействованы организации различных сфер деятельности, в том числе предприятия, оказывающие бытовые услуги: 8 парикмахерских («Алина», «Гармония», «Мишель» и др.), 5 бань МУП «Ока», МУП «Ритуал-спецслужба», предприятия по ремонту и пошиву одежды, ремонту обуви, обслуживанию автотранспортных средств.

Несмотря на высокий уровень обеспеченности рабочими местами предприятий сферы услуг, всё ещё сохраняется проблема неравномерности размещения объектов бытового обслуживания по районам города. В районах, удалённых от центра города, недостаточно представлены услуги по ремонту бытовых машин и приборов, химчистки, ремонту и пошиву одежды, фотографированию (рис. 3).

Одной из важнейших проблем в сфере бытового обслуживания является качество предоставляемых услуг. Согласно данным ежегодных опросов жителей

Рис. 3. Территориальное размещение предприятий бытового обслуживания в городе Вологде, в % от общего количества



города, проводимых ИСЭРТ РАН¹, относительно высокое качество оказанных услуг в 2012 году наблюдалось лишь в парикмахерских салонах (в среднем по городу на это указали почти 20% опрошенных). Низкое качество обслуживания отмечено на предприятиях по ремонту и обслуживанию бытовых машин и приборов (34,1%) и химчистке одежды (30%; *рис. 4*).

В разрезе районов города наиболее высокое качество предоставления бытовых услуг респонденты отмечали в центральном районе (парикмахерские – 94,6%, фотоуслуги – 86,0, ателье по пошиву одежды – 82%), в восточном и западном районах города (88 и 89% – парикмахерские услуги соответственно). Каждый второй опрошенный указал на хорошее качество банно-прачечных услуг в районе Лукьяново. Низкий уровень обслуживания, а также отсутствие некоторых видов бытовых услуг подчеркнули жители Прилук и Лосты (*табл. 3*).

Исследование показало, что эффективному функционированию сферы услуг препятствуют:

- отсутствие механизмов регулирования бытового обслуживания на долгосрочную и среднесрочную перспективу;
- дифференциация районов по уровню обеспеченности бытовыми услугами: отсутствие некоторых видов бытовых услуг в районах, удалённых от центра города (Лоста, Лукьяново);
- низкий уровень качества предоставляемых услуг;

¹ Мониторинг общественного мнения населения г. Вологды регулярно проводится ИСЭРТ РАН. Метод опроса – анкетирование по месту жительства респондентов. Контингент опрошенных охватывает разные возрастные категории и социальные группы населения. Объём генеральной совокупности составляет 293,6 тыс. человек. Объём выборки – 800 чел. Величина предельной ошибки выборки не превышает 3 – 4% при доверительном интервале 0,956. Тип выборки – районирование с пропорциональным размещением единиц наблюдения; выборка квотная по полу и возрасту в соответствии со статистическим распределением в целом по областному центру.

– неразвитость инфраструктуры предприятий бытового обслуживания для маломобильных групп населения (небольшое количество пандусов, колясочников и т. д.);

– номенклатура предоставляемых услуг не в полной мере соответствует потребностям жителей и гостей города;

– недостаточная развитость предприятий бытового обслуживания по типу «Мультисервис»;

– низкая правовая грамотность населения в части сервисного и гарантийного обслуживания и исполнения закона «О защите прав потребителей» и др. [5].

Решить указанные проблемы возможно, реализовав следующие направления по развитию сектора бытовых услуг:

1. Развитие инфраструктуры бытового обслуживания населения города Вологды с целью формирования комфортных условий проживания жителей города и его гостей посредством рационального и социально обоснованного размещения предприятий бытового обслуживания населения на территории города, учёта интересов населения, обеспечения территориальной доступности предприятий.

2. Совершенствование качества оказания услуг в сфере бытового обслуживания населения путём подготовки квалифицированных кадров и формирования новой системы управления персоналом предприятий и организаций отрасли.

3. Информационное обеспечение сферы бытового обслуживания населения. Развитие инфраструктуры бытового обслуживания и создание комфортных условий проживания, а также повышение качества оказываемых услуг неразрывно связаны с предоставлением населению информации об услугах, предприятиях, акциях в сфере бытового обслуживания города.

4. Усиление социальной ориентации объектов бытового обслуживания насе-

Рис. 4. Оценка населением качества бытовых услуг в 2012 г.
(% респондентов, без учёта затруднившихся ответить)

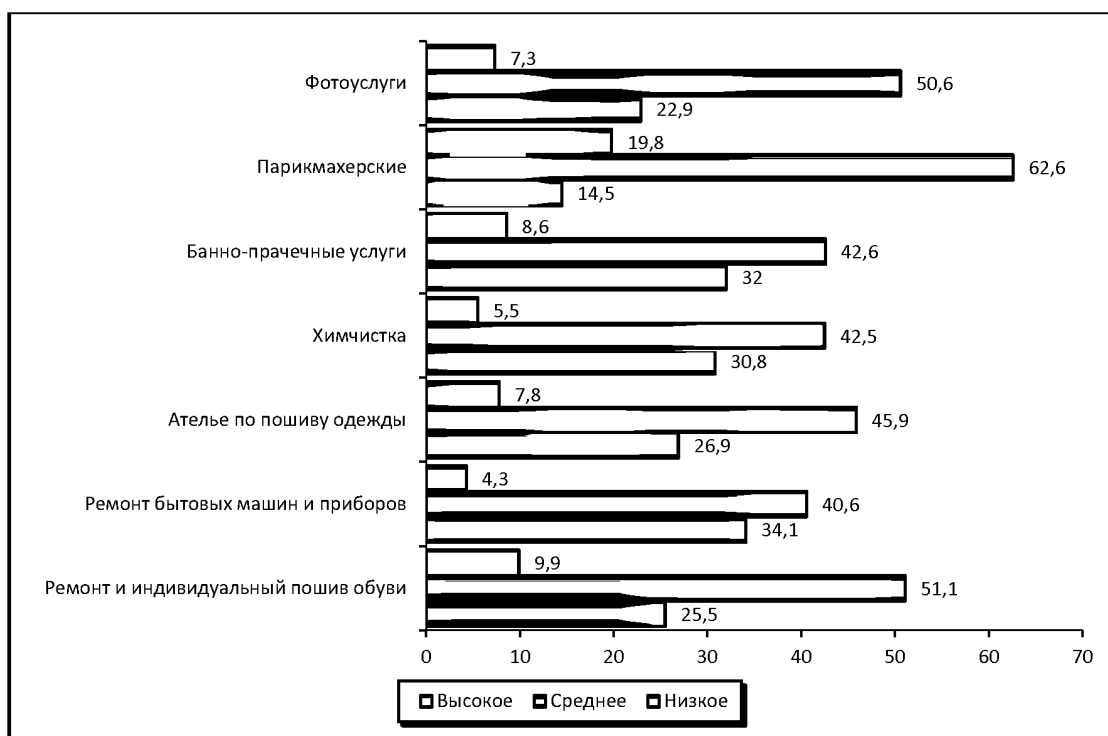


Таблица 3. Оценка вологжанами качества бытовых услуг в 2012 г.
(% респондентов, выбравших вариант ответа «высокое» и «среднее»)

Вид бытовых услуг	Центр	Заречье	Восток	Запад	Молочное	Прилуки	Лоста	Лукьяново
Ремонт и индивидуальный пошив одежды	61,3	77,4	62,7	74,0	52,0	2,0	10,0	86,0
Ремонт бытовых машин и приборов	72,7	65,4	38,0	44,0	54,0	0	0	4,0
Ателье по пошиву одежды	82,0	64,0	58,0	50,0	50,0	2,0	44,0	0
Химчистка	62,0	72,0	60,7	44,0	48,0	2,0	0	2,0
Банно-прачечные услуги	50,6	66,7	42,0	47,4	52,0	2,0	52,0	94,0
Парикмахерские	94,6	76,7	88,0	89,3	48,0	60,0	66,0	98,0
Фотографирование	86,0	64,0	70,0	66,6	48,0	4,0	0	14,0

ления путём оказания услуг малообеспеченным слоям населения, привлечения предприятий к проекту «Забота», предоставления скидок на услуги предприятий бытового обслуживания, ко Дню пожилого человека, Дню Победы и др.

5. Развитие малого и среднего предпринимательства в сфере бытового обслуживания, поскольку оно способствует повышению гибкости и адаптивности экономики, созданию среднего

класса работников, уменьшению безработицы, увеличению доли малого и среднего предпринимательства в формировании валового регионального продукта.

Реализация указанных направлений позволит более эффективно использовать ресурсы и механизмы улучшения качества и культуры обслуживания населения, увеличить объёмы оказываемых услуг, повысить квалификацию работающих в данной отрасли экономики.

Таблица 4. Прогнозное изменение показателей бытового обслуживания населения г. Вологды

Год	Оборот бытовых услуг, млн. руб. в ценах 2011 г.	Обеспеченность рабочими местами предприятий бытового обслуживания, на 1000 чел./ед.
2011	1440,	9,8
2012	1458	10,07
2013	1516	10,28
2014	1538	10,43
2015	1605	10,65
2016	1641	10,81
2017	1698	11,03
2018	1741	11,20
2019	1793	11,39
2020	1839	11,59
2020 к 2011, %	127,7	118,2

При этом, согласно трендовой модели, оборот бытовых услуг населению к 2020 году увеличится в 1,7 раза (в сопоставимых ценах 2011 года на 27%), уровень обеспеченности населения рабочими местами, согласно СНИП 2.07.01-89, составит 11,59 рабочих мест на 1 тыс. жителей города (табл. 4).

В настоящее время местным властям необходимо принять и начать реализовывать концепцию развития бытового обслуживания населения на долгосрочную перспективу. Данная концепция должна способствовать устойчивому

функционированию и эффективному развитию бытового обслуживания населения путём внедрения новых форм обслуживания и видов бытовых услуг, насыщения рынка социально значимыми видами бытовых услуг, удовлетворения потребностей жителей города в услугах, соответствующих высоким стандартам качества и безопасности. Это позволит добиться увеличения вклада бытового обслуживания в экономику города, положительного решения проблем занятости населения, а главное – повысить уровень и качество жизни вологжан.

ЛИТЕРАТУРА

1. Воронцова, Т.В. Потребительский рынок города: состояние и проблемы развития / Т.В. Воронцова, О.И. Попова // Проблемы развития территорий. – 2011. – № 1(53). – С. 51-60.
2. Данные Администрации г. Вологды [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vologda-portal.ru>
3. Данные Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
4. Демидова, Л. Сфера услуг в России: трудный путь модернизации / Л. Демидова // Мировая экономика и мировые отношения. – 2008. – № 2. – С. 38-50.
5. Концепция развития бытового обслуживания населения муниципального образования «Город Вологда» на период 2012 – 2020 годы: проект / исполн. Т.В. Ускова, Т.В. Воронцова, А.С. Барабанов. – Вологда, 2012. – 50 с.
6. Сфера услуг в городе: проблемы и перспективы / коллектив авторов под руководством д.э.н., проф. В.А. Ильина. – Вологда: ВНКЦ ЦЭМИ РАН, 2005. – 108 с.
7. Ускова, Т.В. Потребительский рынок города: состояние и перспективы: монография / Т.В. Ускова, О.И. Попова, Т.В. Воронцова. – Вологда: ИСЭРТ РАН, 2012. – 111 с.
8. The World Bank [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://data.worldbank.org/>