

Ю. А. Корж

*Управление бытового обслуживания
Гомельской области*

**Л. К. Климович,
Л. П. Авдашкова,
А. М. Климович**

*Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь*

КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Внедрение государственных стандартов обслуживания населения требует оптимизации количества альтернативных вариантов в целях обеспечения экономической и экологической безопасности населения, что наиболее актуально для опасных и экологически дестабилизированных регионов.

Рост объемов бытовых услуг свидетельствует о расширении перечня предоставляемых услуг, улучшении качества обслуживания, а также об увеличении спроса на данные виды бытовых услуг. Необходимо отметить, что спрос на услуги зависит от многих факторов: доходов населения, сезона, праздников, отдаленности пунктов, предоставляющих услуги и принимающих заказы, качества услуг, уровня цен, природных катаклизмов и экономической обстановки в стране.

Анализ и оценка формирования, распределения и использования конечного финансового результата субъектов хозяйствования проводится с целью изучения эффективности управленческой деятельности, определения правильности, рациональности и целесообразности формирования прибыли организации и результативности ее использования. При выполнении поставленной цели проводят исследование целого комплекса показателей, которые зависят от целей и глубины исследования.

Организациями государственного учреждения «Управление бытового обслуживания Гомельской области» в 2012 г. оказано населению бытовых услуг на сумму 60,6 млрд р., в том числе в сельской местности на сумму 17,0 млрд р., достигнут темп роста в фактических ценах, который составил 162,5% при задании 126,0%, в сельской местности – 159,5%.

Однако в сопоставимых ценах темп роста бытовых услуг составил 85,0%, в сельской местности – 82,5%. Индекс цен на бытовые услуги в Гомельской области составил 191,2%, Гродненской – 166,5%. По объему оказанных бытовых услуг Гомельская область занимает второе место после Минской, в сельской местности – третье. По объему оказанных бытовых услуг на одного жителя и жителя в сельских населенных пунктах Гомельская область занимает третье место.

Учитывая ведущую социальную роль бытового обслуживания в обществе, можно утверждать, что рост бытовых услуг, совершенствование их структуры говорит о росте качества жизни населения. Увеличение объемов бытовых услуг, оказанных по индивидуальным заказам, рост таких услуг, как ремонт и строительство жилья, ремонт и техобслуживание транспортных средств, бытовой техники, ремонт и изготовление мебели, свидетельствует об увеличении денежных доходов населения, возможности организаций удовлетворить платежеспособный спрос населения на бытовые услуги.

Особенно стоит уделить внимание бытовым услугам, оказываемым в сельской местности, как в экологически чистых, так и в пострадавших от аварии на Чернобыльской АЭС районах. Хотя эти услуги и малорентабельны, но они необходимы малообеспеченному населению сельской местности, что порой приводит к убыточной деятельности организаций. Жителям некоторых населенных пунктов и надеяться не приходится на частные коммерческие организации, преследующие прибыль.

В рамках мероприятий по реализации Государственной программы возрождения и развития села на 2005–2010 гг., утвержденной Указом Президента Республики Беларусь от 25 марта 2005 г. № 150, выполнен ремонт 403 сельских комплексных приемных пунктов по бытовому обслуживанию сельского населения (далее – КПП) и объектов бытового обслуживания, оказывающих бытовые услуги, в том числе 153 КПП в агрогородках; открыто 70 новых КПП, в том числе 58 КПП в агрогородках. Достигнуты нормативы государственных социальных стандартов по бытовому обслуживанию населения во всех районах области.

Несмотря на положительные в целом показатели экономического развития отрасли, в результате анализа современного состояния рынка бытового обслуживания Беларуси, выявлены наиболее значимые проблемы:

- получила недостаточное развитие стационарная сеть бытового обслуживания в районах массовых застроек;
- сохраняется низкий уровень развития выездных форм оказания услуг;
- не развита система межтерриториальных и интеграционных связей организаций бытового обслуживания для реализации совместных проектов, способствующих развитию рынка бытовых услуг;
- имеется недостаток квалифицированных кадров, отсутствует система подготовки профессиональных кадров по некоторым видам сервисных услуг (ритуальные, услуги химической чистки и др.);
- сохраняется доля неформальной экономики в сфере бытового обслуживания населения.

Таким образом, в целях роста прибыли организаций бытового обслуживания необходимо следующее:

- обеспечение населения широким спектром высококачественных бытовых услуг по доступным ценам на основе динамичного развития традиционных и новых видов бытовых услуг;
- повышение роли сферы бытового обслуживания населения как важнейшей составляющей экономического роста, уровня и качества жизни населения;
- повышение качества услуг и культуры обслуживания населения;
- обеспечение удобного для населения режима функционирования комплексных приемных пунктов и объектов организаций бытового обслуживания населения;
- выравнивание уровня бытового обслуживания городского и сельского населения;
- совершенствование структуры бытовых услуг путем приоритетного развития новых видов услуг и прогрессивных технологий;
- совершенствование нормативной правовой базы в сфере бытового обслуживания;
- проведение кадровой политики по стимулированию притока работников с высоким уровнем образования и квалификации в сферу бытового обслуживания, прежде всего в сельскую местность;
- обеспечение государственной поддержки развития бытового обслуживания в сельской местности, малых и средних городских поселениях;
- привлечение в отрасль отечественных и зарубежных инвесторов.

Специфика видов бытовых услуг, обусловленная их сущностью, формой предоставления, продолжительностью выполнения и другими факторами, определяет приоритетность их территориального размещения. При этом некоторые виды бытовых услуг могут являться одновременно услугами постоянного, периодического и эпизодического потребления для отдельных категорий потребителей. В связи с этим по ряду причин интенсивность потребления услуг отдельными категориями населения может быть различной. Данный факт является аргументом в пользу приоритетного развития бытового обслуживания в пределах шаговой доступности на территории жилых кварталов. Для обеспечения шаговой доступности бытовых услуг от субъектов хозяйствования, оказывающих такого рода услуги, потребуются совершенствование структуры бытовых услуг путем приоритетного развития новых видов услуг и форм их предоставления.

Запланированный рост доходов, а также социальное расслоение населения окажут влияние на формирование дифференцированных требований потребителей к уровню предоставления бытовых услуг. Так, для потребителей с высоким уровнем доходов большое значение имеют факторы комфортности и престижа. В связи с этим актуальным является создание современной системы обслуживания, основанной на реализации принципов технологичности, оперативности предоставления услуг, ориентированности на конкретного клиента.

В свою очередь, рост доходов населения позволит обеспечить развитие высокотехнологичных услуг, оказание которых подразумевает наличие современного оборудования и высококвалифицированного персонала. К ним относятся услуги по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей, современных бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин

и приборов, химической чистки и прачечных. В связи с повышением благосостояния населения целесообразным является расширение формата традиционных видов бытовых услуг.

В Республике Беларусь будет продолжена работа по развитию сети организаций бытового обслуживания населения, совершенствованию их организационных форм. Прогноз представлен в таблице.

Планирование открытия объектов бытового обслуживания населения в 2011–2015 гг., ед.

Наименование региона	Всего	В том числе по годам				
		2011	2012	2013	2014	2015
Брестская область	185	40	40	35	30	40
Витебская область	185	40	35	35	35	40
Гомельская область	165	35	30	30	35	35
Гродненская область	160	30	30	30	35	35
Минская область	145	25	30	30	30	30
Могилевская область	165	30	35	30	35	35
Минск	995	200	185	190	220	200
Всего	2000	400	385	380	420	415

Для расчета оптимального значения увеличения выручки от реализации работ и услуг необходимо определить планируемый объем реализации, для чего используется трендовая модель, на основании которой можно планировать выручку от реализации. В прогнозном периоде в области предстоит освоить две наиболее перспективные формы ведения бизнеса, связанного с организацией бытового обслуживания населения, – сопутствующая и сетевая формы. В первом случае развиваются компании, для которых бытовые услуги – это сопутствующий бизнес, усиливающий конкурентное преимущество основного (например, сервисное обслуживание и ремонт бытовой техники и электроники). Второй эффективной формой является сетевая, по которой работают организации, создающие свои сети благодаря собственным или иностранным инвестициям. Эти сетевые компании развиваются по принципу строительства филиалов либо используя франчайзинг.

Стоит отметить, что в современной действительности надо уметь четко рассчитывать свои действия, т. е. планировать, анализировать, выявлять тенденции и закономерности в управлении деятельности для более эффективного функционирования организации.