



УДК 339.13.017(571.62)

© *Н. В. Червова, 2009*

СФЕРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Червова Н. В. – ст. преп. кафедры «Маркетинг и коммерция», тел.: (4212) 37-52-29 (ТОГУ)

Статья посвящена исследованию состояния сферы бытового обслуживания населения в Хабаровском крае. В результате анализа выявлены основные проблемы, определены причины отклонений в развитии регионального рынка бытовых услуг. Рассмотрены неиспользованные возможности и резервы, а также разработаны рекомендации по их использованию с целью совершенствования организации и повышения эффективности сферы бытовых услуг в регионе.

The article is devoted to the research of condition of the consumer services sphere in Khabarovsky Krai. As a result of the analysis the main problems have been revealed and the reasons for deviations in development of a regional market of the public services have been determined. The author has considered untapped opportunities and reserves as well as worked up recommendations for their utilization to improve the organization and increase the efficiency of the public service sphere in the region.

Ключевые слова: сфера бытового обслуживания населения, Хабаровский край, региональный рынок бытовых услуг, особенности развития, социально значимая услуга, проблемы и перспективы отрасли.

Бытовое обслуживание населения имеет большую социально-экономическую значимость и прочно связано с задачей повышения качества жизни населения.

К услугам бытового характера относятся следующие: услуги ателье, пошива и ремонта обуви, ремонта бытовой техники, изготовления и ремонта мебели, ювелирных изделий, ремонта жилья, автосервисов, услуги парикмахерских, химчисток, прачечных, бань, саун, душевых, фотосалонов, салонов проката предметов домашнего обихода и автотранспортных средств, услуги по профессиональной уборке помещений, ритуальные услуги и др. Данный перечень не является полным и постоянным, он периодически обновляется и расширяется.

Назначение бытовых услуг – увеличить свободное время занятых людей, улучшить их быт и жизненную среду. Состояние сферы бытовых услуг – это своеобразный индикатор социально-экономического развития общества.

Целью данной статьи является исследование состояния бытового обслуживания населения в Хабаровском крае.

Существует ряд факторов, усложняющих проведение анализа развития данной отрасли в регионе:

1. Территориальная разобщенность, а иногда и значительная отдаленность производственных подразделений предприятия (мастерские, приемные пункты, входящие в состав одного предприятия, могут быть расположены в разных районах города, в различных городах и селах края).

2. Полная зависимость деятельности предприятий от спроса на бытовые услуги. Услуги нельзя хранить, они предназначены конкретному лицу и не могут быть предложены никому другому. Изменение спроса на тот или иной вид услуг вызывает значительные изменения, а иногда и коренную перестройку в производственных процессах.

3. Сезонность производства бытовых услуг. Сезонность – одна из основных особенностей деятельности предприятий бытового обслуживания. Ее влияние отрицательно сказывается на деятельности предприятия: неравномерно используются производственные мощности и оборудование, резко меняется уровень производительности труда и размер заработной платы рабочих, не выдерживаются сроки выполнения заказов, страдает качество их производства, возникают перебои в снабжении материалами и фурнитурой – все это находит отражение в себестоимости производства услуг.

4. Многообразие видов оказываемых услуг. Перечень бытовых услуг постоянно расширяется.

5. Использование наряду с собственными материалами материалов заказчика. Это создает дополнительные трудности в аналитической работе. Наряду с анализом выручки за выполненные работы приходится учитывать отдельно количество заказов, выполненных из материалов заказчика, а также стоимость собственных материалов. Использование высококачественных и дорогостоящих материалов заказчика (ткань, мех и др.) предъявляет повышенные требования к качеству выполнения заказов и определенным образом влияет на организацию производственного процесса на предприятиях бытового обслуживания населения.

6. Влияние моды. Предприятия бытового обслуживания в первую очередь испытывают влияние изменения моды на товары народного потребления – одежду, обувь, мебель, украшения и др. В связи с этим происходят изменения в технологическом процессе, использовании имеющегося оборудования. Это требует высокой квалификации работников предприятий бытового обслуживания [1].

Развитие бытового обслуживания в Хабаровском крае имеет свои особенности, которые во многом обусловлены спецификой самого региона.

В целом региональные особенности Хабаровского края можно



сгруппировать следующим образом:

1) природно-географические – край располагается в центре российского Дальнего Востока, имеет удобные транспортные связи со всеми административно-территориальными образованиями региона, граничит с Китаем, обладает разнообразными природными ресурсами; недостатки: территория края значительно удалена от промышленно-развитых центров страны; суровые природные условия, обширность территории, труднодоступный рельеф и др.;

2) экономические – специализация района на машиностроении, металлообработке и производстве электроэнергии и газа, дефицит рабочей силы, слаборазвитая инфраструктура, недостаток транспортных путей, невысокий уровень реальной заработной платы населения (в 2006 г. значение данного показателя по краю было ниже среднероссийского уровня на 10 %) [2] наряду с высокими ценами и тарифами на товары и услуги (например, услуги ЖКХ) и др.;

3) демографические и социальные – низкая плотность населения (примерно 2 чел. на 1 км²), преобладание небольших городов и поселков, большая разбросанность населенных пунктов по территории края, высокая миграция трудовых ресурсов и др.

Бытовое обслуживание – это специфическая отрасль экономики. Предприятия службы быта заняты и производством услуг, и их реализацией. Такая особенность влияет на размеры предприятий бытового обслуживания и их количество в отдельных административных подразделениях. В отличие от промышленного производства в бытовом обслуживании должно быть рациональное сочетание между мелкими и крупными предприятиями, так как услуги должны быть доведены до каждого городского и сельского жителя. В этом и заключается основная задача системы бытового обслуживания.

Рассмотрим современное состояние бытового обслуживания населения в Хабаровском крае в сравнении с усредненными показателями по России в целом. В связи с невысокой оперативностью официальной статистики полные данные присутствуют лишь за 2006 г. (табл. 1). В развитии сферы бытового обслуживания населения как в Российской Федерации в целом, так и в крае, в частности, прослеживается, в основном, положительная динамика. Однако данная отрасль в Хабаровском крае развивается не столь динамично, как в среднем по России. Индексы физического объема бытовых услуг в сопоставимых ценах в процентах к предыдущему году в крае прирастали медленнее на 2 пункта, чем в целом по стране.

Удельный вес бытовых услуг в структуре общего объема платных услуг в Хабаровском крае примерно в 2 раза ниже, чем в среднем по стране (в РФ – 9,9 %, а в Хабаровском крае – 5,0 %) [2]. Необходимо отметить, что в 2006 г. отмечался опережающий инфляцию рост цен на платные услуги населению, причем, в крае он был более значителен: на 13,3 % возросла плата за жилье и коммунальные услуги; на 10,6 % увеличились тарифы проезда на общественном транспорте, на 10,8 % подорожали услуги связи, на 11,6 % – услуги по

снабжению электроэнергией, на 18–19 % – услуги по газоснабжению [2].

Таблица 1

**Показатели развития бытового обслуживания населения Хабаровского края
в сравнении со средними показателями по Российской Федерации за 2002–2006 гг.**

Показатель	2002	2003	2004	2005	2006
Индексы физического объема бытовых услуг в сопоставимых ценах в % к предыдущему году:					
- Российская Федерация	104,1	104,7	107,5	105,5	105,7
- Хабаровский край	103,6	103,0	105,0	101,7	104,0
Удельный вес бытовых услуг в структуре общего объема платных услуг, в %:					
- Российская Федерация	11,7	10,7	10,5	10,0	9,9
- Хабаровский край	6,0	5,7	5,6	5,1	5,0
Объем оказания бытовых услуг на душу населения, руб.:					
- Российская Федерация	879	1064	1307	1594	1966
- Хабаровский край	781	1026	1160	1370	1654
Численность производственных предприятий бытового обслуживания (БОН) на 1000 человек населения, шт.:					
- Российская Федерация	0,19	0,21	0,22	0,26	0,25
- Хабаровский край	0,17	0,18	0,20	0,22	0,24
Среднегодовые объемы оказания услуг производственными предприятиями БОН, млн руб.:					
- Российская Федерация	4,6	5,2	5,9	7,1	8,0
- Хабаровский край	4,4	5,1	5,6	6,2	6,8

Это привело к тому, что большая часть населения с низкими и средними доходами края расходовала свои средства на первоочередные платные услуги (ЖКХ), а на бытовые услуги, облегчающие и улучшающие быт, средств оставалось мало. Население региона потребностью в данных услугах было вынуждено удовлетворять путем самообеспечения или пользоваться ими только в крайнем случае, когда собственными силами обойтись было невозможно.

Неконтролируемый и экономически не обоснованный рост цен на продовольствие, товары и услуги первой необходимости больше всего бьет по бедным и среднеобеспеченным семьям, явно не соответствует росту заработной платы и доходов населения, особенно малообеспеченных слоев, людей с фиксированными доходами (бюджетников, пенсионеров) и снижает, в конечном счете, уровень жизни значительной части населения.

Объемы бытовых услуг в расчете на душу населения за анализируемый период значительно возросли (в Российской Федерации увеличились с 879 до 1966 рублей на человека, т. е. в 2,2 раза; по Хабаровскому краю с 781 до 1654 рублей на человека, т. е. в 2,1 раза). Необходимо отметить, что житель края потребляет бытовых услуг меньше, чем среднестатистический россиянин. В



2006 г. данный показатель в крае был меньше российского уровня на 20 %, при том, что количество предприятий бытовых услуг в расчете на 1000 жителей в крае и в среднем по РФ примерно одинаково (около 0,2).

Если рассматривать среднегодовые объемы оказания услуг в расчете на одно предприятие службы быта в крае и РФ, то мы можем наблюдать следующую картину: в среднем по России значения данного показателя значительно превосходят аналогичный показатель по краю (соответственно 8,0 млн руб. и 6,8 млн руб.). Аналогичным образом складывается картина по показателю производительность труда. В 2006 г. данный показатель по РФ составил 326,9 тыс. руб., а в крае 299,1 тыс. руб. в год на 1 работника, т. е. работа предприятий службы быта в крае является менее эффективной. Это во многом связано с тем, что в регионе наблюдается более низкий спрос со стороны населения региона из-за высоких цен и тарифов на бытовые услуги (например, пошив набоков: в РФ 105,5 руб. за пару, в Хабаровском крае – 150 руб.; модельная женская стрижка в РФ 167,1 руб., в Хабаровском крае – 350 руб.) [2].

Наблюдается значительная неравномерность в размещении предприятий бытовых услуг по территории края. Это объясняется региональными особенностями: в двух городах края сконцентрирована большая часть населения и на них приходится до 70 % оказываемых услуг. Остальные сельские районы слабо заселены, в них число предприятий бытового обслуживания населения и приемных пунктов исчисляется единицами.

Рассмотрим и сравним структуру потребления бытовых услуг в разрезе отдельных видов в Хабаровском крае и в среднем по РФ (табл. 2) [2], [3].

Таблица 2

Структура отдельных видов бытовых услуг в общем объеме бытовых услуг в РФ и Хабаровском крае (в % к итогу)

Вид услуги	2004 г.		2005 г.		2006 г.	
	ХК	РФ	ХК	РФ	ХК	РФ
Бытовые услуги всего:	100	100	100	100	100	100
Ремонт и пошив обуви	2,8	2,8	2,1	2,7	1,7	2,6
Ремонт и пошив одежды	6,6	9,7	6,5	9,2	6,2	8,3
Ремонт бытовой техники	5,5	7,6	6,4	6,5	7,6	6,1
Техобслуживание автотранспорта	24,3	22,2	21,9	24,1	20,9	23,7
Изготовление и ремонт мебели	2,7	1,9	3,8	1,8	4,0	3,2
Химическая чистка	0,9	0,8	1,1	0,8	1,0	0,7
Услуги прачечных	0,5	1,0	0,5	0,8	0,3	0,7
Ремонт жилья	1,3	26,7	4,8	27,4	5,1	28,3
Фотоуслуги	5,7	2,6	5,1	2,5	3,9	2,3
Услуги бань и душевых	3,8	1,9	3,4	1,9	3,6	2,0
Услуги парикмахерских	22,3	6,7	24,0	6,9	23,4	7,2
Услуги предприятий по прокату	0,2	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5
Ритуальные услуги	17,2	7,8	15,6	8,0	14,8	8,2
Прочие виды бытовых услуг	6,2	7,8	4,4	6,9	7,0	6,2



Анализ выявил значительные отличия в предпочтениях среднестатистических россиян и жителей региона.

В структуре бытовых услуг в Хабаровском крае преобладают: парикмахерские (23 %), автосервисы (21 %) и ритуальные услуги (15 %). Причем два из лидирующих вида услуг относятся к социальнозначимым. В Российской Федерации наибольшую долю имеют услуги по ремонту жилья (28 %), автосервисы (23 %) и пошив одежды (8 %), т. е. так называемые престижные услуги [2], [3].

И в России в целом, и в Хабаровском крае минимальны объемы по услугам проката, химчисток, прачечных, хотя прокат предметов домашнего обихода мог бы быть востребован некоторыми категориями граждан, которые не имеют возможности приобрести предметы домашнего обихода, в том числе и в кредит: студентами, проживающими в общежитии, пенсионерами.

Постоянно растет доля прочих бытовых услуг, т. к. появляются новые виды услуг, например, клининг – профессиональная уборка помещений, который активно развивается в центральных деловых районах страны и пока не востребован на местном рынке.

Сфера бытовых услуг трансформируется, происходит четкое разделение на «социально значимые» и «престижные» услуги.

Социально-значимая бытовая услуга – это жизненно необходимая услуга сферы бытового обслуживания населения, направленная на удовлетворение минимальных потребностей человека: физиологических – санитарно-гигиенического состояния, психологических – в поддержании эмоционального состояния, потребностей в восстановлении потребительских свойств предметов личного пользования или домашнего обихода, или потребностей по изготовлению жизненно важных новых изделий [4].

К социально значимым относятся бытовые услуги, удовлетворяющие первоочередные потребности малообеспеченных слоев населения:

- пенсионеры преклонного возраста предъявляют спрос на такие услуги, как ремонт обуви, одежды, бытовой техники, услуги прачечных, бань и душевых, парикмахерские услуги, ритуальные услуги и др.;

- студенты и учащиеся отдают предпочтения услугам: парикмахерских, по ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники, фотоуслугам, ремонту обуви и др.

Однако из-за высоких тарифов они не всегда доступны указанным категориям граждан, этим социальным группам данные услуги могли бы оказываться на льготной основе, что бы увеличило спрос с их стороны, однако, в настоящее время далеко не все предприниматели предоставляют подобную льготу. Исключение – муниципальные бани и душевые, где выделены социальные часы и снижены тарифы для пенсионеров.

В разряд так называемых «престижных» услуг входят: автосервисы, салоны красоты и косметические салоны, услуги по профессиональной уборке помещений и др.

Аналитики считают, что со временем все более востребованными станут



«престижные» услуги, за ними будущее бытового обслуживания, но при этом нельзя забывать об интересах малообеспеченных слоев населения.

Большая часть бытовых услуг оказывается малыми предприятиями (около 80 %), т. к. малый бизнес более гибко реагирует на потребности населения, создает благотворную конкурентную среду, решает проблему занятости. Однако для успешного развития ему необходимо создание благоприятных условий и поддержка государства, особенно для предприятий, оказывающих социальнозначимые услуги малообеспеченным слоям населения.

Все это свидетельствует о проблемах в развитии сферы бытового обслуживания в крае и о наличии неиспользуемых резервов.

Таким образом, к основным проблемам развития сферы бытового обслуживания в крае относятся:

- несовершенство статистического учета по данной отрасли, что затрудняет проведение анализа и выявление основных тенденций;
- недостаток нормативной базы, регламентирующей работу отрасли и определяющей основы организации бытового обслуживания населения в целях развития рынка бытовых услуг в крае;
- слаборазвитая сеть предприятий бытового обслуживания и приемных пунктов, особенно в отдаленных и труднодоступных районах края;
- недостаток учебных заведений по подготовке квалифицированных кадров для предприятий службы быта;
- невысокое качество обслуживания как в предприятиях службы быта, так и в секторе неформальной экономики, где услуги оказываются незарегистрированными предпринимателями, которые могут нанести вред здоровью и имуществу граждан;
- высокий уровень цен и тарифов на бытовые услуги, делающий их недоступными для малообеспеченных граждан;
- недостаточно эффективная работа предприятий данной сферы.

Для решения этих проблем возможно применение ряда конкретных мер:

- координация управления на всех уровнях (федеральный, региональный, муниципальный);
- разработка и использование методик статистического учета деятельности предприятий бытового обслуживания населения с целью оперативного отслеживания тенденций на рынке бытовых услуг;
- развитие рынка бытовых услуг с учетом изменений его конъюнктуры;
- внедрение экономических регуляторов для увеличения предложения бытовых услуг (предоставление площадей в аренду, выдача кредитов на развитие бизнеса на льготных условиях и др.);
- организация лицензирования, сертификации и категорирования предприятий бытового обслуживания с целью повышения качества и безопасности услуг, предоставление объективной информации об исполнителях для повышения конкуренции;
- осуществление постоянного жесткого контроля над деятельностью предприятий бытовых услуг и работы по выявлению и предупреждению



несанкционированной деятельности в данной сфере;

– целевое использование имеющейся сети предприятий по оказанию бытовых услуг без её перепрофилирования;

– кадровую проблему можно решить путем недопущения закрытия центров подготовки специалистов, а по некоторым видам услуг - путем привлечения труда надомников, в т.ч. пенсионеров, инвалидов, женщин, находящихся в отпуске по уходу за малолетними детьми;

– решение проблемы нехватки дорогостоящего оборудования кроется в использовании лизинга оборудования;

– проработка вопросов дислокации предприятий бытового обслуживания, рационально было бы размещать комплекс предприятий бытовых услуг или их приемные пункты в «студенческих городках» крупных учебных заведений, общежитиях предприятий [5], домах ветеранов, молодежных жилищных комплексах, или в торговых центрах;

– развивать бытовое обслуживание не только в краевом центре, но и на периферии путем организации выездного обслуживания или выездных приемных пунктов;

– активизация работы с представителями органов социальной защиты для оказания адресной поддержки в виде льготных бытовых услуг малообеспеченным слоям населения.

Потенциальный спрос в этих группах велик, но цены пока недоступны. Возможно создание социальных предприятий службы быта для обслуживания инвалидов, участников ВОВ, пенсионеров и других социально незащищенных слоев населения, в которых данные категории граждан получали бы скидки.

Таким образом, можно заключить, что, несмотря на ряд объективно существующих проблем, в бытовом обслуживании региона произошли коренные позитивные изменения, но уровень развития отрасли в регионе ниже среднероссийского. У сферы бытовых услуг в Хабаровском крае есть большой потенциал и перспективы развития, но она нуждается в поддержке государства.

Библиографические ссылки

1. *Таланцев В. И.* Анализ развития бытового обслуживания региона (на примере ДВ). М., 1981.
2. *Российский* статистический ежегодник. М., 2007.
3. *Объем платных услуг населению в Хабаровском крае:* стат. бюл. Хабаровск, 2007.
4. *Соколова Е. А.* Критерии нормирования социально значимых услуг // *Сервис XXI век.* 2005. № 1.
5. *Платонова Н. А.* Научные подходы к формированию сервисных комплексов по месту работы или учебы // *Сервис XXI век.* 2006. № 5.