

Дроздов А.Г.

Санкт-Петербургский государственный университет сервиса
и экономики

обслужи нас, обслужи...

пути повышения эффективности предприятий
сферы услуг в крупном городе (мегаполисе)

Система бытового обслуживания населения крупного города, работающая в рыночных условиях, сформировалась на основе предпринимательской инициативы. За годы реформ в результате массового перепрофилирования сложившаяся инфраструктура была частично разрушена, новые предприятия сферы услуг часто открывались в непригодных помещениях, что привело к нерациональному размещению объектов бытовых услуг и их неравномерному распределению на территории города. Особенно актуальна эта проблема в мегаполисах.

Проведенные исследования показали, что высокий уровень цен на большинство предоставляемых бытовых услуг является главным сдерживающим фактором роста их потребления населением. Одной из причин этого является отсутствие эффективной конкурентной среды, так как наблюдается острая нехватка предприятий бытового обслуживания.

Завышенные цены стимулируют оказание услуг (парикмахерских;

по ремонту и техническому обслуживанию бытовых машин и приборов; по пошиву и ремонту швейных изделий) в неформальной экономике. При этом потребителям не дается никаких гарантий качества, часто создаются непосредственные угрозы причинения вреда здоровью и имуществу граждан. Кроме того, механизмы рыночной экономики зачастую нестабильны и подвержены внешним воздействиям. Последние могут выражаться в изменении уровня доходов населения, увеличении или уменьшении спроса на бытовые услуги, активизации инфляционных процессов и других экономических показателей.

В этих условиях необходимо использовать методы государственного регулирования, направленные на:

- создание благоприятного предпринимательского климата и условий для привлечения инвестиций;
- усиление социальной направленности работы предприятий, осуществляющих бытовое обслуживание населения, и обеспечение пешеходной доступности бытовых услуг;
- развитие конкурентной среды, создание условий для обеспечения ценовой доступности бытовых услуг;
- повышение уровня обслуживания

и качества предоставляемых услуг для всех категорий населения.

Развитие сети предприятий сферы услуг.

На предприятиях сферы услуг необходимо максимально использовать возможности муниципальных органов власти по сохранению на прежних площадях действующих предприятий, а также предоставлению им нежилых помещений. Для решения вопроса о развитии сети предприятий сферы услуг целесообразно организовать проведение специальных конкурсов.

Основными критериями отбора победителя конкурса являются:

- удовлетворительное состояние материально-технической базы и высокий уровень бытового обслуживания населения;
- наличие помещений, расположенного на территории муниципального округа и соответствующего установленным требованиям;
- уровень цен на оказываемые предприятием услуги, не превышающий среднегородские;
- профессиональная квалификация работников на предприятиях сферы услуг в соответствии с занимаемой должностью (подтверждаемая документально), а также организация повышения квалификации и переподготовки кадров на предприятии;
- наличие возможности обслуживания граждан по социальным заказам муниципальных органов власти. Права аренды победителям на нежилые помещения необходимо предоставлять с обязательствами сохранения их функционального назначения. Необходимо разработать отраслевую схему размеще-

ния объектов бытового обслуживания населения, которая будет использоваться при разработке предпроектной документации и проведении конкурсов. Это целесообразно сделать на площадях торговых объектов при осуществлении их строительства или реконструкции.

Для развития сети необходимо также проводить активную работу по размещению предприятий сферы услуг в системе предприятий потребительского рынка пешеходной доступности, в том числе предусматривать в такой системе размещение предприятий комплексного бытового обслуживания.

Привлечение инвестиций для развития предприятий сферы услуг.

В настоящее время перед многими предприятиями сферы услуг стоит серьезная проблема поиска и привлечения долгосрочных инвестиций для развития производства, приобретения современного оборудования и внедрения новых технологий, так как на 30% предприятий отрасли оборудование не отвечает современным требованиям (1). Например, крупные фабрики-прачечные должны иметь развитую производственную базу, включающую собственные котельные, теплотрассы, коммуникации, промышленное прачечное оборудование. В сфере услуг они являются самыми технически оснащенными предприятиями. В последние годы на отдельных фабриках-прачечных внедряются самые современные высокопроизводительные поточные стиральные и гладильные линии, позволяющие качественно и бережно обрабатывать весь ассортимент белья. Однако

современное оборудование является дорогостоящим, техническое перевооружение предприятий требует значительных инвестиций – свыше 3 млн долларов на одно предприятие, при сроке окупаемости от 5 лет, для чего необходимо привлекать кредитные средства, получение которых затруднено из-за существующих условий кредитования (2). При этом основными клиентами крупных городских фабрик прачечных являются бюджетные организации социальной сферы (больницы, поликлиники, интернаты, детские дома, дома ребенка, детские дошкольные учреждения и др.), объем которых составляет 49 % от общего объема белья, а также гостиницы, воинские части, общежития, предприятия общественного питания и др. (2).

В этом случае фактор социальной защищенности населения имеет большое значение. Поэтому муниципальным органам власти необходимо активизировать работу по привлечению бюджетных кредитов и компенсации части процентной ставки по коммерческим кредитам за счет средств городского бюджета.

Кроме того, в городских адресных инвестиционных программах необходимо предусматривать выделение денежных средств для финансирования затрат на проектирование, строительство и реконструкцию таких социально значимых объектов бытового обслуживания населения, как кладбища, бани и др., и обеспечить их финансирование в полном объеме.

Повышение уровня обслуживания и качества предоставляемых услуг.
Повышение уровня обслуживания и

качества предоставляемых услуг для всех категорий населения предусмотрено Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Одним из направлений является внедрение добровольной сертификации бытовых услуг и систем качества.

Организациям сферы услуг, прошедшим процедуру добровольной сертификации, присваивается *знак соответствия*, который является визуальным средством информирования потребителей о высоком качестве предоставляемых услуг.

Кроме того, в целях обеспечения населения достоверной информацией о качестве услуг целесообразно предусмотреть внедрение системы классификации предприятий бытового обслуживания по категориям качества. А в связи с предстоящим вступлением России во Всемирную торговую организацию актуальными становятся требования по сертификации систем качества (стандарт ИСО 9000).

Литература

1. *Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 27.09.2005 № 1420 «О Концепции развития потребительского рынка Санкт-Петербурга на 2005-2007 годы»*
2. *Постановление Правительства Москвы от 12.04.2005 № 200-ПП «Об основных направлениях бытового обслуживания населения в городе Москве до 2008 года».*

pn