

КРЫЛОВ П. М., МАЛАХОВА О. Е., СЕМИНА И. А., ФОЛОМЕЙКИНА Л. Н.
ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
(НА ПРИМЕРЕ Г. САРАНСКА)

Аннотация. Рассматриваются вопросы удовлетворения спроса потребителей бытовых услуг, выявлены проблемы бытового обслуживания населения в г. Саранске. Обозначены социально-экономические задачи и перспективные направления развития бытового обслуживания городского населения.

Ключевые слова: услуга, спрос, бытовое обслуживание, качество, проблемы, перспективы, объекты обслуживания.

KRYLOV P. M., MALAKHOVA O. E., SEMINA I. A., FOLOMEYKINA L. N.
PROBLEMS AND PROSPECTS OF CONSUMER SERVICES:
A STUDY OF THE CITY OF SARANSK

Abstract. The issues of meeting the demand of consumer services are considered. The problems of consumer services in the city of Saransk are identified. The socio-economic tasks and promising areas of development of consumer services for the urban population are outlined.

Keywords: service, demand, consumer services, quality, problems, prospects, service objects.

Удовлетворение потребностей населения в обслуживании – одна из узловых социально-экономических проблем. Дальнейшее развитие сферы услуг предполагает решение многих проблем, в том числе социально-экономических, посредством деятельности по продвижению услуг.

Спектр услуг представляемых на региональном рынке достаточно велик [8; 10], поэтому исследование было проведено на примере оказания бытовых услуг населению г. Саранска как наиболее широко представленных рыночных услуг.

При практическом изучении проблем бытового обслуживания населения в г. Саранске особое внимание сосредоточено на решении задач, связанных с улучшением культуры обслуживания населения и повышением качества выполнения услуг [4]. В этих целях должен осуществляться ряд мер, в их числе:

- освоение и широкое распространение новых видов бытовых услуг и прогрессивных форм обслуживания;
- разделение функций производства и обслуживания;
- расширение услуг, оказываемых на дому;
- развитие действенной рекламы бытового обслуживания;

- улучшение подготовки и повышение квалификации кадров мастеров и особенно приемщиков заказов;

- внедрение новых форм организации приема и оформления заказов, обеспечивающих выполнение услуг в строго установленные сроки.

Повышение доходов жителей, улучшение жилищных условий населения, качественное совершенствование структуры производства товаров культурно-бытового и хозяйственного назначения, рост обеспеченности семей разнообразной бытовой техникой и приборами, личными автомобилями приводят к быстрому увеличению объемов потребляемых услуг [1; 2]. Рост спроса населения на услуги химчисток, прачечных во многом сдерживается также и недостаточностью рекламы этих услуг.

Развитие производства бытовых услуг осуществляется с учетом усиления направленности отрасли на выполнение одной из основных ее функций, своевременное выполнение заказов населения на различные виды ремонтных работ, а также на работы по уходу за предметами гардероба, их обновлению и сохранности. Высокие требования предъявляются к качественной стороне сервиса [10]. Должно получить развитие экспресс-обслуживание – срочное выполнение заказов в присутствии заказчика, в течение 2 часов. В перспективе перечень услуг, предоставляемых на дому, должен расширяться. Этой формой обслуживания должны быть охвачены лица престарелого возраста, больные и одинокие люди.

Главным направлением в развитии услуг по пошиву одежды в перспективе, должно стать высокое качество выполняемых работ, соответствие требованиям моды, национальным традициям и обычаям, постоянное обновление ассортимента изделий.

Дефицит бытовых услуг в общественной сфере обслуживания вынуждает население пользоваться услугами, так называемых частников, а также затрачивать свободное от основной работы время на выполнение услуг посредством самообслуживания, то есть производить в домашних условиях всевозможный ремонт изделий и выполнять многие другие хозяйственно-бытовые работы.

Социально-экономические задачи развития бытового обслуживания определяют двойственный характер повышения эффективности отрасли бытового обслуживания и соответственно два основных направления ее решения:

1) повышение эффективности производства бытовых услуг за счет роста производительности труда, внедрения научно-технических достижений;

2) увеличение положительного воздействия отрасли бытового обслуживания на систему общественного производства за счет совершенствования форм и методов получения бытовых услуг населением.

Повышение эффективности и качества бытовых услуг, культуры обслуживания остается ключевой проблемой развития бытового обслуживания населения в г. Саранске и Республике Мордовия. Производство бытовых услуг базируется на развитой сети обслуживания населения, через которую осуществляется контакт населения с предприятиями службы быта. Поэтому в планах совершенствования отрасли особое место занимает развитие сети обслуживания, а именно открытие новых мастерских, ателье и т. д. Улучшение обслуживания населения неразрывно связано с установлением на предприятиях отрасли удобного для населения режима работы [7; 9].

Таким образом, можно выделить ряд актуальных проблем бытового обслуживания населения г. Саранска.

Высокая стоимость услуг. Наиболее высокие цены на бытовые услуги отмечаются в Центре города, прежде всего это ателье по пошиву одежды и салоны красоты. Для большей части населения города, такие услуги остаются не доступными. Ряд услуг из-за высокой стоимости население получает у частных лиц (которые не всегда выполняют работу качественно) либо сами выполняют работу в ущерб времени отдыха.

Низкое качество работы ряда предприятий города. Отмечается, что некоторые предприятия (в основном химчистки, объекты по ремонту обуви) выполняют работу с большими затратами времени, что не удовлетворяет запросы населения [10].

Ряд предприятий имеет слишком короткий рабочий день, соответственно трудоспособное население города испытывает неудобство в получении бытовых услуг, так как в основном трудовой день совпадает с графиком работы предприятий бытового обслуживания.

Недостаточное количество предприятий бытовых услуг в ряде районов города. Так, на территории Химмаша (Октябрьский район г. Саранска) население испытывает недостаток в услугах химчисток. В жилом микрорайоне ТЭЦ-2 спектр бытовых услуг достаточно скромно представлен [6].

Население города отмечает *низкую культуру обслуживания* ряда предприятий, что связано, прежде всего, с низкой квалификацией обслуживающего персонала [3; 5].

Спектр предоставляемых бытовых услуг не разнообразен по сравнению с большими городами. В городе практически отсутствуют камеры хранения (за исключением вокзалов), недостаточно представлен спектр услуг по оказанию помощи в ремонте и уборке квартир. Данный вид услуг достаточно востребован в настоящее время, что заставляет население обращаться к услугам частных лиц.

Предприятия бытового обслуживания г. Саранска практически не предоставляют необходимые услуги на дому не защищенным слоям населения (прежде всего это пенсионеры, инвалиды и т.п.)

Население города не имеет полного представления о бытовых услугах предоставляемых различными предприятиями в разных районах (кроме рекламы некоторых предприятий). *Отсутствует официальная информация доступная потребителю*, которая могла бы представить полный набор и цены бытовых услуг предприятий, их размещение в районах города, график работы и т. п.

В связи с выделенными проблемами можно обозначить перспективы и основные направления развития бытовых услуг в г. Саранске.

Необходимо просчитать *с учетом планировки и заселенности районов города*, а так с перспективами роста города, *места расположения дополнительных объектов бытового обслуживания*. Это позволит решить проблему недостаточности предприятий.

График работы предприятий необходимо «согласовать» с трудовым днем большинства жителей. *Часы работы некоторых предприятий следует увеличить, организовать обслуживание в выходные дни*, возможно, решить эту проблему введением двухрабочих смен на предприятиях бытовых услуг.

Необходимо *создать централизованную службу*, которая могла бы координировать деятельность предприятий бытового обслуживания *по оказанию услуг социально не защищенной группе населения на дому*.

Для повышения культуры обслуживания нужно *проводить специализированные семинары для работников предприятий бытового обслуживания*. Проведение таких семинаров должно проводиться по графику и охватывать работников всех предприятий города.

Потребность в информации является востребованной для населения города и должна решаться, на наш взгляд, не только посредством рекламы отдельных предприятий, но и интегрировано. Необходимо создание специальных информационных изданий по бытовым услугам районов города, их спектру, цене, графику работы, размещению. Возможно, включить в такой справочник карту размещения объектов бытового обслуживания. Целесообразно *создание общего сайта бытового обслуживания г. Саранска*, который необходимо оперативно обновлять и пополнять информацией о новых объектах и услугах города.

Наиболее острая проблема для населения города – *высокая стоимость услуг*, могла бы найти решение, следуя законам экономики: «*Снижение цены посредством системы скидок увеличивает спрос*».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алексеев А. И., Ковалёв С. А., Ткаченко А. А. География сферы обслуживания: основные понятия и методы: Учеб. Пособие. – Тверь: Твер. гос. ун - т, 1991. – 123 с.
2. Крылов П. М. Географические особенности условий жизни населения городов и регионов России // Вестник Удмуртского университета. Серия Биология. Науки о Земле. – 2019. – Т.29. – №24. – С. 515-524.
3. Логинова Н. Н., Пресняков В. Н., Семина И. А., Сотова Л. В., Федотов Ю. Д., Фоломейкина Л. Н. Социальные и экономико-географические исследования региона (на примере Республики Мордовия) // Вестник Удмуртского университета. Серия Биология. Науки о Земле. – 2012. – № 3. – С. 127-136.
4. Логинова Н. Н., Семина И. А., Фоломейкина Л. Н. Социальная модель оптимизации качества городской среды // Государственная служба. – 2019. – Т. 21, № 3 (119). – С. 107-112.
5. Пространственный анализ и оценка социально-экономического развития региона: монография. 2-е изд., доп. и перереб. / Под ред. А. М. Носонова, И. А. Семиной. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2016. – 228 с.
6. Семин А. А., Хохлова Е. Э., Фоломейкина Л. Н. Особенности потребления населением платных услуг в г. Саранске // Наука и образование XXI века. материалы XI международной научно-практической конференции. Современный технический университет. – 2017. – С. 205-208.
7. Семина И. А. Развитие транспортной инфраструктуры г. Саранска при реализации столичных функций // Регионология. – 2015. – №1(90). – С. 57-66.
8. Семина И. А., Фоломейкина Л. Н. Оценка качества городской среды для жизнедеятельности населения и комфортности проживания (город-район-двор) // Мозаика городских пространств: экономические, социальные, культурные и экологические процессы. Сборник материалов Всероссийской научной конференции (Москва, МГУ, 27–29 ноября 2015 г.). Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова; Русское географическое общество. – М.: Геогр. ф-т МГУ, 2016. – С. 253-257.
9. Семина И. А., Фоломейкина Л. Н., Хохлова Е. Э. Пространственные различия в предоставлении бытовых услуг населению г. Саранска // XLIV Огаревские чтения. – Саранск, 2016. – С. 336-341.
10. Семина И. А. Развитие третичного сектора экономики и организация городского общественного пространства (на примере крупного города) // Успехи современного естествознания. – 2017. – №5. – С. 128-133.

11. Территориальная организация третичного сектора экономики: монография / Под ред. д.г.н. А. М. Носонова, к.г.н. И. А. Семиной. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2017. – 208 с.