

УДК338.46:332.14

ББК 65.442

К 64

**А.К. Кондратьева**

*Аспирант кафедры организации производства и управления Донского Государственного Технического университета, г. Шахты. Тел.: (918)547-24-95, e-mail: lobanovaanna@yandex.ru.*

## РАЗВИТИЕ БЫТОВЫХ УСЛУГ В ЭКОНОМИКЕ РЕГИОНА

*(Рецензирована)*

**Аннотация.** В работе представлен анализ трансформационных процессов бытового обслуживания населения в России и в Ростовской области. Дается статистический анализ бытовых услуг отдельно региона, а также общее состояние Южного Федерального округа. Приводится мониторинг развития отдельных видов бытовых услуг в Ростовской области. Дифференцируются города Ростовской области по числу объектов, занимаемых мест и количеству приемных пунктов бытового обслуживания населения. Рассмотрен документ стратегического значения для развития экономики региона. По результатам исследований формируется обобщающая оценка современного рынка бытовых услуг региона.

**Ключевые слова:** бытовые услуги, рынок, экономика региона, потребительский спрос.

**A.K. Kondratyeva**

*Post-Graduate Student of Production and Management Department, Don State Technical University, Shakhty. Ph.: (918)547-24-95, e-mail: lobanovaanna@yandex.ru.*

## THE DEVELOPMENT OF CONSUMER SERVICES IN THE REGIONAL ECONOMY

**Abstract.** The paper presents the transformation processes of consumer services in Russia as well as in the Rostov Region. It gives a statistical analysis of the personal services of individual regions and also the general state of the Southern Federal District. The scientific article provides monitoring of the development of consumer services types in the Rostov Region. It differentiates the towns of Rostov Region by the number of objects, occupied sites and quantity of consumer services points. The paper considers a document of strategic importance for the economic development of the region. The author draws a conclusion about summarizing assessment of the current market of household services in the region according to the results of the research.

**Keywords:** consumer services, market, regional economy, consumer demand.

Бытовые услуги — это услуги первой необходимости, они расширяют потребление и ведут к возвышению личностных потребностей (как материальных, так и духовных) [1]. Социальное содержание понятия «бытовое обслуживание» — это доступность бытовых услуг населению, степень и пропорции развития отдельных их видов, характер и глубина воздействия их на быт [2].

На основании изучения исторических данных, выделим три этапа рыночных

преобразований в сфере бытового обслуживания в России.

### 1. Этап «до приватизации».

Сфера бытовых услуг была полностью государственной сферой. В основе планирования лежали не спрос населения, а «государственный заказ». Рынок услуг существовал автономной экономической жизнью. Низкое качество услуг и длительные сроки исполнения привели к высокой доле подпольного частного сек-

тора, объемы реализации бытовых услуг населению в рамках теневой экономики составляли примерно половину объемов.

### 2. Этап «создание кооперативов».

В середине 1980-х гг. в сфере быта сложилась парадоксальная ситуация: существенно возросла потребность в бытовых услугах, но при этом снизился спрос на них. Потребители, зная цену обслуживания, исходя из прошлого опыта, стали реже прибегать к его помощи, производители же, понимая, что полностью удовлетворить требования заказчиков не имеют возможности, неохотно шли на контакт с потребителями. Такая ситуация объяснялась нехваткой материалов, низким уровнем технического обеспечения, слабой подготовкой персонала и т.д. Населению уже не нужна просто услуга. Потребители хотят, чтобы служба быта стала высокого качества и действительно сберегала время и приносила удовлетворение. И кооперативы оказались первыми в решении проблем перестройки системы бытового обслуживания. Далее, в сфере бытового обслуживания кооперативы не нашли своего места, к ним ослабевало доверие из-за запущенности правовой регламентации работы, а также в связи с начавшимися структурными разрушениями экономики. Эти обстоятельства привели к оттоку предпринимательской активности из сферы производства в область коммерческой деятельности. Тенденция заключалась в изменении методов работы, юридической основы взаимодействия с государственными органами, трансформацией системы распределения, но не более того. При этом многие процессы и явления просто «вышли из тени». Принципиально новой сферы и новых рынков при этом не сформировались.

### 3. «Постиндустриальный» этап.

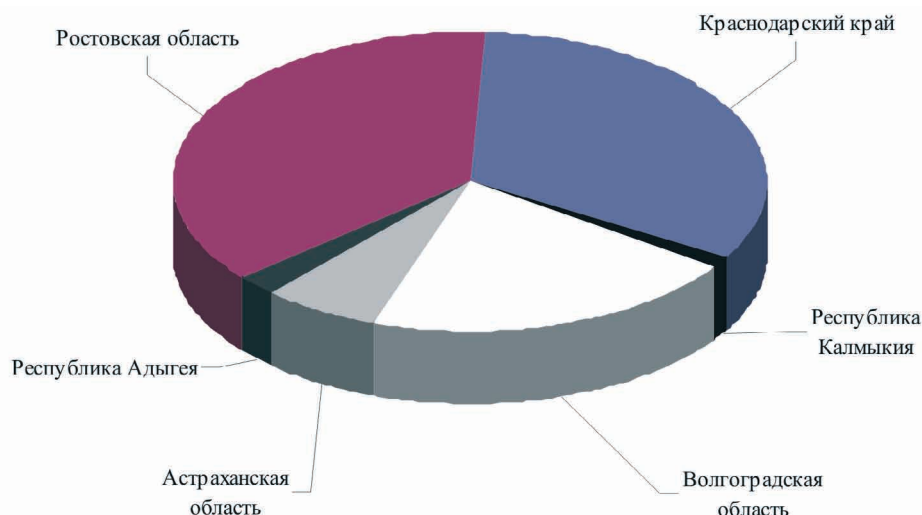
Здесь усиливается процесс интеграции услуг и материальной сферы. В сфере услуг растут инвестиции, внедряются новые технологии [3]. Новые технологии оказания услуг, полученные из-за рубежа, стимулировали развитие сервисной деятельности и популяризацию услуг.

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с организацией системы бытового обслуживания населения, основывается на положениях Конституции РФ, Гражданского кодекса РФ, Зако-

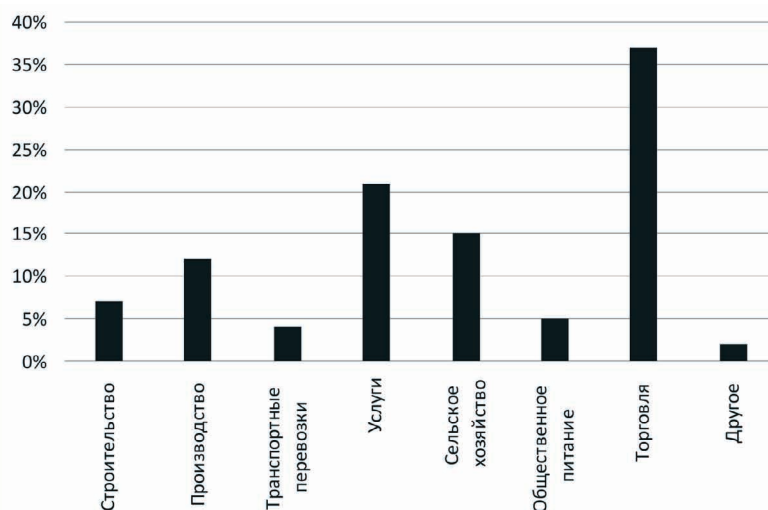
на РФ «О защите прав потребителей», других законах и нормативных правовых актах Российской Федерации и реализуется в рамках Федерального закона «Об основах организации бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

В России все крупнейшие города являются традиционными административными центрами субъектов Федерации, важными политическими, культурными, экономическими и иными центрами, опорными узлами территориальной организации общества, приносят основной доход в бюджеты своих регионов (являются донорами). Они играют объединяющую роль в государстве, являясь центрами межрегиональных обменных процессов, обеспечивают формирование единого экономического, культурного, научного и информационного пространства России. Они первыми выходят из кризиса и приспособляются к новым условиям. Крупнейшие города остаются центрами производства товаров и услуг для окружающих территорий, что приводит к усилению функции города как «центрального места». Ростовская область — это один из крупнейших центров на юге страны, который имеет многоотраслевую промышленность. Социально-экономическое положение региона отражает уровень развития его производительных сил, характеризует объемы произведенного валового регионального продукта и определяет бюджетные возможности территории и объем денежных потоков, в том числе и на развитие сферы услуг [4].

Выгодное геополитическое и географическое положение Ростовской области дает ей звание «ворота Северного Кавказа», так как она расположена на юге Европейской части России и граничит: с севера с Воронежской областью, на западе — граница с Украиной, на юго-западе омывается Таганрогским заливом Азовского моря, на юге граничит с Краснодарским и Ставропольским краями, на юго-востоке — с Калмыкией, на востоке и северо-востоке — с Волгоградской областью. Данное местоположение богато природными ресурсами, а также благоприятными климатическими условиями. Это служит предпосылками для появления конкурентных преимуществ перед другими регионами РФ.



**Рисунок 1. Дифференциация городов ЮФО по количеству средних и малых предприятий**



**Рисунок 2. Основные виды деятельности Ростовской области за 2013 г.**

Сравнительно высокая численность населения (4 245 532 чел. В 2014 г.) является одной из причин роста платных услуг, в особенности бытового обслуживания и ведет к предпосылкам расширения их ассортимента.

Ростовская область — управленческий и инновационно-технологический центр Юга и части Центрально-Черноземного региона России, а также граничащих с ней территорий СНГ, обеспечивающий устойчивое экономическое и пространственное развитие, высокий уровень и качество жизни населения Ростовской области.

Ростовская область — безусловный лидер по количеству средних и малых предприятий в ЮФО (рисунок 1) [4].

На рисунке 2 представлены основные виды деятельности региона за период 2010 г.

В торговле, общественном питании и бытовом обслуживании населения Ростовской области формируется около 18% валового регионально продукта и занято 24,6% работающих (с учетом индивидуальных предпринимателей и наемных работников). Расходы населения на приобретение товаров и оплату услуг занимают 80% в структуре использования денежных доходов населения Ростовской области.

На основании изученных данных мы сделали вывод, что в процессе рыночных трансформаций сфера бытового обслуживания населения в Ростовской области,

Таблица 1

**Дифференциация городов Ростовской области  
по числу объектов бытового обслуживания**

Лидеры	Средние	Отстающие
Ростов-на-Дону Таганрог Шахты Волгодонск	Гуково Новочеркасск Азов Новошахтинск	Каменск-Шахтинск Донецк Батайск Зверево

как и в стране в целом, в наибольшей степени подверглась структурным изменениям [5].

1. 1991—1992 гг. Приватизация. Распад крупных предприятий на мелкие цеха, участки, мастерские стали стимулом для процветания частного предпринимательства. Данный этап характеризуется снижением потребительских расходов населения Ростовской области на оплату услуг с 11% в 1991 г. до 8,7% в 1992 г., что явилось следствием либерализации цен [6].

2. 1994 г. Падение объемов и уровня бытового обслуживания населения. Физический объем платных услуг, предоставляемых населению, составил 18% к уровню 1990 г.

3. 1998 г. Кризис. Ростовская область по объему бытовых услуг, опережала не только все соседние регионы, но и среднероссийский показатель и находилась на 3 месте среди регионов РФ.

4. 2000—2001 гг. В городах Ростовской области отмечался рост во всех секторах экономики, что нашло отражение в росте доли расходов населения на оплату услуг до 16,8%. [6]

5. 2006 г. Отмечается снижение темпов роста сопоставимых цен относительно предыдущего года, что обусловлено не только инфляционной составляющей, но и сложившиеся в Ростовской области на протяжении многих лет ситуаций преобладания доли населения (более 60%) с доходом ниже среднеобластного уровня. В значительной степени рост объемов по отдельным видам бытовых услуг достигается за счет наиболее обеспеченной части населения, потребляющих дорогостоящие виды услуг.

6. 2011—2013 гг. Удельный вес бытовых услуг, оказанных населению Ростовской области во всех каналах реализации, в общем объеме платных услуг со-

ставляло 14,2% (против 25,7% в 2000 г.). В потребительских расходах населения Ростовской области доля расходов на оплату бытовых услуг составляло 2,3%, что ниже среднероссийского показателя на 0,6% пункта [5].

В настоящее время на рынке бытовых услуг Ростовской области отмечается позитивная тенденция, однако в целом ситуация нестабильная. Определяющими факторами динамики объемов бытовых услуг, оказанных населению являются:

- Уровень инфляции;
- Конкуренция;
- Платежеспособность населения [5].

Бытовыми услугами население в среднем обеспечено примерно на 30% от потребности, а 70% жителей не имеет возможности воспользоваться этим рынком, так как нет соответствующего предложения. Бытовое обслуживание создает материальные блага и услуги, обеспечивает занятость местного населения производительным трудом, создает творческую инициативу, конкуренцию и социальную инфраструктуру муниципалитетов. В таблице 1 представлена дифференциация муниципальных образований Ростовской области по числу бытового обслуживания населения оказываемых услуги за 2013 г.

Большая доля приходится на областной город Ростов-на-Дону, затем Таганрог и Шахты. Именно в этих городах выявлена наибольшая концентрация объектов бытового обслуживания населения.

Из статистических наблюдений мы присвоили порядковые номера субъектам Южного Федерального округа в зависимости от занимаемых мест по количеству объектов бытового обслуживания населения и количеству приемных пунктов (таблица 2).

Из данных таблицы 2 следует, что наибольшая концентрация бытового обслу-

Таблица 2

## Распространение бытовых услуг в субъектах ЮФО

Южный Федеральный округ	Бытовые услуги	
	Занимаемое место по кол-ву объектов бытового обслуживания населения	Занимаемое место по кол-ву приемных пунктов бытового обслуживания населения
Республика Адыгея	5	6
Республика Калмыкия	6	5
Краснодарский край	1	1
Астраханская область	4	4
Волгоградская область	3	2
Ростовская область	2	3

живания отмечается в Республиках Адыгея и Калмыкия, самый низкий рейтинг у Краснодарского края.

В Ростовской области отмечается существенная дифференциация по муниципальным образованиям. Разрыв в величине наибольшего и наименьшего объема бытовых услуг составляет более, чем в 5 раз. Особенно резкое сокращение объемов реализации бытовых услуг отмечается в сельской местности. Прекращение выездной формы обслуживания сделало недоступной многие виды услуг для жителей отдельных населенных пунктов.

Бытовое обслуживание населения — это сфера экономики, деятельность которой связана с созданием нового товара, ремонтированием и модернизацией существующих, а также удовлетворением новых потребностей, возникающих у потребителей. Данный вид отрасли выполняет заказы населения по индивидуальным требованиям. Как услуги массового характера, бытовые услуги по технико-экономическим параметрам отличаются низкой гибкостью, мелкой воспроизводительностью, возможностью стандартизации и зависят от уровня квалификации и производственной культуры обслуживающего персонала [5].

В феврале 2013 г. Губернатор Ростовской области В.Ю. Голубей утвердил Концепцию развития потребительского рынка. Этот важный документ имеет стратегическое значение для развития экономики Дона. Концепция разработана в соответствии с концепцией социально-экономического развития Ростовской об-

ласти до 2020 г. Подобный стратегический документ в сфере потребительского рынка принят в области впервые. Он направлен на создание условий развития устойчивого и сбалансированного рынка, что позволит максимально полно обеспечить население доступными, безопасными и качественными товарами и услугами. Большое внимание в Концепции уделено развитию цивилизованных форм организации торговли и сервиса. В Концепции намечены ориентиры развития бытового обслуживания населения Ростовской области [7].

В настоящее время востребованность в бытовых услугах возросла, это объясняется ростом благосостояния людей и нехваткой свободного времени у работающего населения. Платные услуги дают возможность максимально полно удовлетворять потребности. Однако сохранить доходы можно с помощью самостоятельного выполнения отдельных услуг в домашних условиях. Таким образом образуется экономия денег, позволяющая расширить круг удовлетворяемых потребностей. Потребитель сможет включить новые услуги, которые представляют наибольший интерес для него.

В таблице 3 показано количество объектов бытового обслуживания населения, оказывающих услуги по городским округам Ростовской области.

Из таблицы 3 видно, что за последние годы в Ростовской области объемы бытовых услуг растут значительными темпами. В области обеспечен рост объемов бытовых услуг против предыдущих годов, что характеризует общие положительные

Таблица 3

**Число объектов бытового обслуживания населения, оказывающих услуги по городским округам Ростовской области (в единицах) [7]**

Городские округа Ростовской области	Значение показателя за год				
	2009	2010	2011	2012	2013
Ростов-на-Дону	4125	4190	4283	4355	4408
Азов	219	224	232	245	248
Волгодонск	513	533	541	551	563
Гуково	367	413	438	461	461
Донецк	107	109	116	121	123
Зверево	45	45	46	47	47
Каменск-Шахтинский	166	178	155	144	118
Новочеркасск	467	471	482	489	482
Новошахтинск	187	187	194	194	189
Таганрог	719	751	753	684	692
Шахты	475	470	591	608	636

тенденции в формировании рынка бытовых услуг в Ростовской области. Можно предположить, что как в самой области, так и в ее городах местные власти проводят специальную, направленную на поддержку бытового обслуживания, политику. Следует отметить лидирующие города по количеству объектов бытового обслуживания, оказывающих населению услуги: Ростов-на-Дону (1-е место), Таганрог (2-е место), Шахты (3-е место).

Совокупность бытовых услуг образует сферу бытового обслуживания населения. В практике статистического обследования сферы бытового обслуживания принято выделять 13 основных видов услуг (таблица 4). Данные таблицы свидетельствуют об услугах за период 6 лет.

В последние годы рынок бытовых услуг населению развивался достаточно высокими темпами, как свидетельствуют данные таблицы 2. Сократился спрос на услуги по ремонту и пошиву одежды (с 1201,9 млн. р. в 2008 г. до 858,4 млн. р. в 2013 г.), это говорит о не востребованности данных услуг, население имеет доступ к покупке одежды и все реже прибегает к мастерам по самостоятельному пошиву. Из таблицы видно, что спрос на бытовые услуги увеличивается ежегодно и обусловлен стремлением населения улучшить качество жизни и сэкономить время на повседневных делах. Резко возрос спрос на техническое

обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования (с 2917,1 млн. р. в 2012 г. до 5693,5 млн. р. в 2013 г.). Такая же тенденция коснулась в услугах по изготовлению и ремонту мебели и химической чистки и крашению (в период с 2012 по 2013 гг. увеличилось в 2 раза). Парикмахерские и косметические услуги также наглядно демонстрируют свою востребованность (с 1203,2 млн. р. в 2008 г. до 3140,1 млн. р. в 2013 г.). Однако кризисные явления оказали негативное воздействие на все виды бытовых услуг и в 2009 г. снижение объемов услуг было отмечено по многих наблюдаемым видам.

В общем объеме бытовых услуг удельный вес услуг по химической чистке одежды и стирке белья составляет 0,3% (в среднем по России услугами химчистки пользуются только 7—8% населения). Основная масса предприятий, действующих на территории области, оказывают полный спектр услуг по химической чистке текстильных изделий, трикотажа, изделий из замши, кожи и меха, игрушек. Оказываются дополнительные виды услуг: мелкий ремонт одежды, срочная чистка (за сутки), экспресс чистка (в течение 2—5 часов), прием и доставка заказов на дом, чистка мягкой мебели и напольного покрытия на дому и прочее. В последние годы активно развивается чистка пухо-перьевых изделий. Действующие предприятия

Таблица 4

## Объем бытовых услуг населению по видам (млн р.) [7]

Услуги	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Объем бытовых услуг – всего, в том числе:	15936,7	15820,0	16661,2	17390,6	19347,3	24311,5
ремонт и пошив обуви	253,7	269,4	267,7	280,9	292,8	317,4
ремонт и пошив одежды, пошив и вязание трикотажных изделий	1201,9	1183,9	967,5	841,8	837,5	858,4
ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий	453,4	443,5	437,7	436,4	455,3	483,4
Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	1832,5	2104,8	2201,5	2388,3	2977,1	5693,5
изготовление и ремонт мебели	253,0	260,2	295,7	334,4	397,1	658,2
химическая чистка и крашение	31,4	30,9	38,0	46,4	57,3	105,0
услуги прачечных	14,9	13,7	9,9	8,2	6,6	9,1
ремонт и строительство жилья и других построек	9925,1	9272,8	9327,6	9713,4	10715,3	10940,1
услуги фотоателье, фото- и кинолабораторий	141,6	160,1	169,5	175,6	186,7	285,5
услуги бань, душевых и саун	58,7	69,3	80,3	101,5	123,3	191,2
парикмахерские и косметические услуги	1203,2	1402,1	1566,3	1713,4	1945,4	3140,1
услуги по прокату	25,5	25,8	28,9	30,6	32,1	55,8
ритуальные услуги	326,4	388,2	518,8	586,3	673,9	887,4
Прочие	215,4	195,4	751,9	73,3	646,8	686,4

химической очистки имеет современное высокопроизводительное оборудование, которое требует значительных инвестиций. Рынок бытовых услуг в регионах не особенно развит, поэтому эксперты не рекомендуют при открытии новых предприятий приобретать машины с большой загрузкой. Оптимально приобретать экономные установки с производительностью 15 кг в час. Сроки окупаемости бизнеса химчистки по мнению специалистов этого рынка составляют от 3-х до 5 лет при средней рентабельности услуг в 10%, но в ряде случаев доходность такого предприятия может достигать и до 40%, и срок окупаемости значительно сокращается.

В последние годы увеличился спрос населения на бытовые услуги, связанные

с отдыхом и здоровьем. Одним из видов подобного сервиса является оказание услуг бань и саун. Ежегодно число данных предприятий увеличивается в среднем на 7%, и, как следствие, возрастает объем реализации услуг.

Потребительский спрос на услуги бань и саун характеризует возросшие требования населения к комфортности и удовлетворению индивидуальных запросов. В современных условиях услуги бань служат не только для обеспечения личной гигиены, поддержания здоровья и красоты, но в большей степени являются заведениями оздоровительного характера и культурного отдыха, которые можно посетить семьей.

На сегодняшний день в области практически не осталось ранее популярных обще-

ственных бань, а те, которые продолжают работать являются убыточными. Услуги саун сегодня, как правило, совмещаются с услугами гостиниц, миниотелей, спортивно-оздоровительных центров, фитнес клубов, спа-салонов и, в некоторых случаях, с услугами предприятий общественного питания (кафе, фито-бар и др.).

С 2010 г. выявлено увеличение объемов продаж легковых автомобилей и другой мототехники, которое оказало влияние на предоставление услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, машин и оборудования.

Возобновилась тенденция роста объемов предоставления услуг по ремонту и строительству жилья.

Отслеживание динамики изменения структуры рынка и объемов реализации бытовых услуг населению по регионам позволяет определить различия потребности в услуге, существующую для данного конкретного региона и определенного территориального расположения предприятия бытового обслуживания в соответствии с масштабом конкретного рыночного действия и альтернативными вариантами данного типа услуги. На основании результатов анализа потребности в услуге определяется и наиболее эффективная организационная форма элементов структуры сервиса.

Изменение динамики и структуры бытовых услуг тесно связано с динамикой роста дохода населения, политикой государства и региона. Для стабилизации и сохранения стабильного положения рынка услуг в стране должны проводиться мероприятия, которые будут способствовать созданию более благоприятных условий для развития малого бизнеса.

К сожалению, особенности развития российского сервиса, сложившегося под влиянием определенного планового хозяйственного уклада, характеризующего национальную экономику до последнего времени, не позволили сформировать конкурентный рынок услуг. Его финансирование производилось по остаточному принципу и его развитию как целостной системы, обеспечивающей процесс развития как всего производственного процесса, так и каждого члена общества не уделялось должного внимания.

Подводя итог нашему исследованию, можно сделать вывод, что современный рынок бытовых услуг общество нуждается в определенном механизме удовлетворения своих потребительских запросов посредством высококвалифицированной и социально-ориентированной экономики, способной повысить качество и уровень жизни.

#### Примечания:

1. Червова Н.В. Социальная направленность развития системы бытового обслуживания населения // Вестник ТОГУ. 2007. № 3(6). С. 172.
2. Демьянов Д. От управленческих решений — к качеству жизни // БОН-партнер. 2013. № 3. С. 36.
3. Воронин А.Г. Муниципальное хозяйство и управление: проблемы теории и практики. М., 2002. С. 60-61.
4. Кондратьева А.К. Современное состояние сферы услуг и тенденция ее развития (на материалах Ростовской области) // Инженерный Вестник Дона. 2013. № 2.
5. Александрова Л. Документ стратегического назначения // БОН-партнер. 2013. № 3. С. 31
6. Коломиец Р.Е. К вопросу о статистической оценке сферы услуг Ростовской области // Теория и практика становления региональной статистики: материалы межрегион. науч. конф. Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ «РИНХ», 2003.
7. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Ростовской области. URL: <http://rostov.gks.ru>.

#### References:

1. Chervova N.V. The social orientation of the system of public services // Bulletin TOGU. 2007. №3 (6). P. 172.
2. Demyanov D. From management decisions — to the quality of life // Bon-partner. 2013. №3. P. 36.
3. Voronin A.G. Municipal housekeeping and management: problems of theory and practice. M., 2002. Pp. 60-61.
4. Kondratyev A.K. The current state of the service sector and the trend of its development (on materials of the Rostov area) // Engineering Bulletin Don. 2013. №2.



5. Alexandrova L. Strategic Document // Bon-partner. 2013. №3. P. 31
6. Kolomic R.E. On the question of the statistical evaluation of services of the Rostov area // Theory and practice of formation of regional statistics: Materials of inter-regional conference. Rostov-on-Don: RGEU «RINH», 2003.
7. The territorial body of the Federal State Statistics Service of the Rostov region. URL: <http://rostov.gks.ru>.