

**Н.А. Сидоров**

## **ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ КОМПЛЕКСНОГО БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МЕГАПОЛИСЕ**

*Выявлены тенденции развития комплексного бытового обслуживания населения в мегаполисе. Предложена сетевая бизнес-модель бытового обслуживания населения.*

**Ключевые слова:** комплексное бытовое обслуживание; сетевая бизнес-модель; мультисервис; приемный пункт; повседневный спрос.

*We reveal trends in developing complex domestic service for the population of megapolis. A network business model of domestic service is offered.*

**Keywords:** complex domestic service; network business model; multiservice; service centre; daily demand.

Бытовые услуги являются одной из наиболее своеобразных отраслей сферы потребительского рынка. Наличие у населения потребностей бытового характера, которые носят первичный характер и не могут быть удовлетворены в порядке непрофессионального самообслуживания, определяет высокую социальную значимость отрасли для населения города. Бытовое обслуживание населения является одной из приоритетных услуг, и в случае дальнейшего роста доходов населения жители города будут отдавать все большее предпочтение сфере бытовых услуг.

Большинство жителей Санкт-Петербурга пользуются услугами бытового обслуживания постоянно. Однако высокая стоимость на большинство предоставляемых бытовых услуг является основным сдерживающим фактором для дальнейшего роста их потребления. Высокие цены на бытовые услуги затрудняют возможности их получения населением со средним и ниже среднего уровнями доходов, а для малообеспеченных делают их практически недоступными. Поэтому в ходе проводимых опросов жители Санкт-Петербурга отмечают нехватку бытовых услуг повседневного спроса.

Наиболее перспективной с точки зрения экономической эффективности является сетевая бизнес-модель бытового обслуживания населения. Эффективность сетевой бизнес-модели обусловлена тем,

что она в наибольшей степени позволяет снижать издержки за счет эффекта масштабов и «кривой обучения», инвестировать в новое оборудование, повышать квалификацию персонала, концентрироваться на увеличении качества, снижении стоимости закупок и т.п. Для города «сетевая» бизнес-модель более выгодна также с точки зрения увеличения налоговых поступлений и снижения уровня цен. Для потребителей данная модель выгодна с точки зрения территориальной доступности бытовых услуг – возможность получения комплекса бытовых услуг в одном месте способствует их популярности у населения, а наиболее рациональное использование помещений, вспомогательных служб, кадров, транспорта обеспечивает наибольшую эффективность работы и доступные цены на услуги.

Вопросы обеспечения населения социально значимыми, необходимыми в повседневной жизни бытовыми услугами, приближенными к месту проживания, могут быть эффективно решены путем создания сети комплексных многофункциональных предприятий бытового обслуживания населения, сформированных на принципах кооперирования как предприятий отдельных социально значимых видов бытовых услуг, так и предприятий бытового обслуживания с предприятиями других видов деятельности (например, торговли и общественного питания).

Впервые вопросы комплексности бытового обслуживания начали обсуждаться в конце 1960-х–70-х гг. Считалось, что комплексность обслуживания – это необходимое условие повышения уровня бытового обслуживания населения, развития прогрессивных форм предоставления услуг, внедрения и развития новых видов бытовых услуг. В плане экономического и социального развития передовых предприятий бытового обслуживания населения ежегодно предусматривалось внедрение новых видов услуг, а также рассчитывалась выручка, которая может быть получена от их реализации [3].

В 70-е гг. XX века ЦНИИЭП было разработан новый план размещения предприятий бытового обслуживания, согласно которому было предложено строительство домов быта в торгово-бытовом центре города. В домах быта предполагалось объединение заказов по всем основным видам бытовых услуг, а также создание механизированных мастерских по отдельным видам, не имеющим вредных и сложных процессов. Такой план размещения предприятий должен был сделать возможным обеспечение широкого спектра бытовых услуг в одном здании и не утратить оптимальный радиус бытового обслуживания населения, так как клиенты смогут также пользоваться приемными пунктами и мастерскими в своем жилом районе.

В некоторых бывших союзных республиках до сих пор сохранился и поддерживается комплексный подход в бытовом обслуживании в сельской местности. Например, в Белоруссии для соблюдения стандартов бытового обслуживания населения в сельской местности комбинаты бытового обслуживания освобождаются от уплаты налога на прибыль при реализации работ и услуг. В настоящее время рассматривается вопрос о возможном освобождении комбинатов бытового обслуживания от уплаты налогов с продаж товаров в розничной торговле, уменьшении земельного налога на недвижимость и о безвозмездном предоставлении в пользование предприятиям земельных участков.

Постепенное расширение сферы ус-

луг, в частности бытового обслуживания населения, привело к необходимому объединению различных отраслевых услуг в рамках одного предприятия бытового обслуживания. В дальнейшем произошло соединение бытового обслуживания с другими областями сферы услуг, такими как торговля и общественное питание. Данные факторы привели к возникновению и прогрессированию многофункциональных сервисных комплексов бытового обслуживания. В период кризиса 90-х гг. XX века диверсификация бытовых услуг позволила сохранить отдельные виды услуг и возродить их на качественно новом уровне.

Согласно существующим подходам к определению видов объектов бытового обслуживания населения предприятия бытового обслуживания в зависимости от спектра предлагаемых услуг могут делиться на многопрофильные и однопрофильные.

К однопрофильным предприятиям относятся фирмы, специализирующиеся только на одном виде бытовых услуг, а также их приёмные пункты. Многопрофильные предприятия подразделяются на дома быта (дом бытовых услуг); предприятия типа «мультисервис»; комплексные приемные пункты предприятий; предприятия с преобладанием двух услуг одной направленности.

Проведенные исследования показали целесообразность размещения комплексных многофункциональных предприятий бытового обслуживания населения в таких городах, как Москва и Санкт-Петербург.

*Дом бытовых услуг* – это комплексное многофункциональное предприятие, которое осуществляет приём заказов на большинство видов бытовых услуг и их выполнение на своей территории или на специализированном предприятии. Дом бытовых услуг должен обеспечивать максимальную комфортность при обслуживании населения и должен быть расположен в пределах пешеходной доступности (20–40 минут). Задачами дома бытовых услуг является наиболее полное удовлетворение потребностей населения в быто-

вых услугах, приближение бытовых услуг к месту жительства, организация услуг с учетом спроса населения и утвержденного перечня услуг, активное внедрение новых видов бытовых и сопутствующих им услуг.

*Мультисервис* – многофункциональное предприятие, занимающееся различными видами деятельности. Кооперированные предприятия являются одним из наиболее прогрессивных видов организации бизнеса, позволяющего совмещать услуги разного уровня рентабельности с целью поддержки услуг с потенциально низким уровнем рентабельности. В сфере бытового обслуживания населения существует несколько видов кооперированных предприятий: кооперированные предприятия, осуществляющие свою деятельность в отдельных отраслях бытовых услуг; кооперированные предприятия, осуществляющие свою деятельность в отраслях социально-бытового обслуживания (торгово-бытовые комплексы, а также потребительские комплексы, включающие бытовое обслуживание, торговлю, общественное питание и досуг).

В настоящее время развитие некоторых видов бытовых услуг (ремонт одежды, ремонт обуви, ремонт металлоизделий и др.) из-за их низкой рентабельности более эффективно в составе комплексного предприятия бытового обслуживания по типу «мультисервис», такие предприятия оказывают от 3 до 15 видов услуг.

Благодаря возможности получения широкого ассортимента бытовых услуг в одном месте повышается популярность мультисервисов. Также в мультисервисе более рационально используются помещения, кадры, транспорт, что обеспечивает максимальную эффективность работы и снижение стоимости услуг. Предприятия бытового обслуживания по типу «мультисервис» успешно функционируют в условиях шаговой доступности, поскольку не требуют такой же большой площади помещений, как для домов быта, а могут располагаться даже в цокольных и подвальных помещениях жилых домов. Важным условием размещения мультисервиса является рациональное располо-

жение предприятия и его приёмных пунктов, а также предоставление населению информации об их местонахождении в случае расположения во дворах без выхода на центральные магистрали.

*Комплексный приёмный пункт* – многофункциональное предприятие по бытовому обслуживанию населения, представленное приёмными пунктами, в основном рассчитанными на прием заказов различных видов бытовых услуг.

Функции комплексных приёмных пунктов следующие: прием и выдача заказов на услуги; прием заявок на обслуживание населения на дому (по ремонту бытовой техники, радиоэлектронной аппаратуры, ремонту жилищ и другим видам бытовых услуг); информирование заказчика о новых видах услуг, прогрессивных формах обслуживания, о местах выполнения услуг, не оказываемых данным комплексным приёмным пунктом.

Комплексные приёмные пункты достаточно удобны для населения, так как расположены в шаговой доступности (3–7 минут). Главным преимуществом данного вида организации бытового обслуживания населения для клиента является возможность получения широкого ассортимента бытовых услуг в одном месте и экономия времени. Комплексные приёмные пункты являются мобильными в силу своих характерных особенностей организации производственного (технологического) процесса, поэтому в случае недостаточной эффективности предприятия и возникновения избытка производственных мощностей обычно не возникает значительных трудностей с перепрофилированием этих предприятий.

*Комплексное предприятие с преобладанием какого-либо одного или двух видов услуг* – это многофункциональное предприятие бытового обслуживания населения, которое предоставляет спектр услуг одной направленности: индустрия красоты, индустрия чистоты и т.п. Примерами таких предприятий являются: банные и оздоровительные комплексы, предоставляющие клиентам помывочные услуги, услуги фитнеса, SPA-услуги; имидж-студии, предоставляющие клиентам парик-

махерские и косметические услуги; прачечные комбинаты, предоставляющие услуги химической чистки, прачечной, мелкого ремонта одежды; сервисные центры по ремонту, специализирующиеся на ремонте бытовой техники и оборудования, бытовой радиоэлектронной аппаратуры, часов.

Проведенные нами исследования показали, что в каждом типе районов целесообразно размещать определенные типы предприятий бытового обслуживания населения и виды бытовых услуг. Например, в районах сосредоточения крупных транспортных магистралей целесообразно размещать многофункциональные предприятия бытового обслуживания, представленные домами быта, комплексные предприятия бытового обслуживания с преобладанием одного или двух основных видов услуг, а также комплексные предприятия потребительского рынка, которые сосредотачивают в себе торговлю, общественное питание и бытовое обслуживание. Эффективнее всего включать в состав таких предприятий ремонтные услуги (ремонт одежды, обуви, часов, мелкий ремонт бытовой техники, бытовых приборов, бытовой радиоэлектронной аппаратуры, металлоремонт), фотоателье, прачечные, пункты химической чистки одеж-

ды.

Таким образом, развитие комплексного обслуживания населения в сфере бытовых услуг взаимовыгодно как производителям, так и потребителям этих услуг. Первым это дает возможность существенно повысить рентабельность бизнеса, а вторым – получить комплекс услуг в одном месте и существенно сэкономить свое свободное время.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 г. № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации». Доступ из справ.-прав. системы «КонсультантПлюс».

2. Проект Федерального закона РФ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». Доступ из справ.-прав. системы «КонсультантПлюс».

3. Булатова З.Г., Юдина Л.Н. Технико-экономический анализ хозяйственной деятельности предприятий бытового обслуживания. М.: Легпромбытиздат, 1991.

4. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания. 6-е изд., доп. и перераб. М.: Феникс, 2012. 318 с.