

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-5-52

УДК 338.46

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ И ПУТИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ БЫТОВЫХ УСЛУГ

Эфендиева Д.С.

*Высокая структурная безработица в экономике диктует необходимость выработки путей развития предприятий сферы услуг, в том числе и малых и средних предприятий бытового обслуживания. Статья посвящена проблеме основных направлений совершенствования и путей развития сферы бытового обслуживания, и ее значимому сегменту – малому предпринимательству, как одному из важнейших инструментов удовлетворения социальных потребностей населения, в основном, его малоимущей части в условиях рыночной экономики. Особое внимание уделяется важной роли и влиянию малых и средних предприятий на развитие и совершенствование местных рынков через предприятия сферы бытового обслуживания. Выявлены некоторые факторы, которые могут негативно сказаться на функционировании предприятий малого бизнеса, если не выявить и не решить их своевременно. Подчеркивается все возрастающее значение роста производительности труда, как основного показателя эффективности экономики, в целях совершенствования сферы бытовых услуг в том числе.*

**Ключевые слова:** сфера бытовых услуг; рыночная экономика; рост эффективности труда; инновационные услуги.

## PERFECTION AND THE WAYS OF DEVELOPMENT OF THE SPHERE OF CONSUMER SERVICES

Efendieva D.S.

*High structural unemployment in economy dictates the need for working out ways of developing consumer services enterprises, including small and medium-sized ones. The Article is dedicated to the problem of the basic directions of improvement and ways of developing of consumer services sphere and its important segment – small business as one of the crucial tools of meeting social needs of people, mainly its lower-income part in market economy*

*conditions. Special attention is paid to the role and influence of small and medium-sized businesses on the development and perfection of local markets through the businesses of consumer services sphere.*

*Some factors are revealed which might affect functioning of small businesses if they are not determined and solved on time. The growing importance of labor productivity efficiency as the main indicator of economy's efficiency is underlined. A mention of micro financing, as one of the sources of attracting additional cash into the services sphere, should be made.*

**Keywords:** *sphere of consumer services; market economy; labor productivity increase; innovative services.*

В современных условиях происходят грандиозные изменения во всех сферах и областях, но перераспределение занятых из сферы материального производства в сферу услуг приводит к изменению всех аспектов жизнедеятельности российского населения. Данный процесс нельзя считать завершенным, т.к. высокая структурная безработица в экономике диктует необходимость выработки путей развития предприятий сферы услуг, в том числе и малых и средних предприятий бытового обслуживания.

Значительное влияние малое предпринимательство в сфере услуг (по мнению одного из экспертов) оказывает на местные рынки, способствуя решению следующих задач:

- оптимизация расходов материальных, трудовых и финансовых средств, рост производительности труда;
- повышение эффективности использования и увеличение интенсивности производственных и коммерческих связей, замена малорентабельных хозяйств;
- диверсификация местной экономики, развитие региональных рынков, приближение товаров и услуг к потребителю, территориальное выравнивание уровня жизни населения;
- содействие повышению конкурентоспособности;
- создание дополнительных рабочих мест при относительно меньших затратах, чем на крупных предприятиях;
- увеличение объемов, расширение ассортимента и повышение качества выпускаемой продукции;
- освоение новых технологий, перспективных рынков и увеличение выпуска новых видов продукции;
- внедрение новых форм организации производства, финансирования и сбыта [6].

Совершенствование государственно-правового регулирования сферы сервиса, создание благоприятного предпринимательского климата, установление и поддержание стандартов обслуживания, повышение эффективности защиты прав потребителей, подготовка и повышение квалификации кадров и т.д. можно выделить в качестве неполного перечня мер, направленных на развитие сферы услуг.

Среди популярных программ, используемых в регулировании сферы услуг, можно выделить следующие: программы, нацеленные на упрощение выдачи основных средств в лизинг, с целью повышения конкурентоспособности субъектов малого предпринимательства; программы выдачи кредитов субъектам малого предпринимательства кредитными учреждениями; специальные программы освидетельствования продукции, работ, услуг, с целью компенсации затрат субъектов малого предпринимательства, занятых выпуском товаров (работ, услуг); субсидирование начинающих субъектов малого предпринимательства для создания личных предприятий; программы «Бизнес-инкубатор» [8, с. 156].

Специалисты в своем исследовании затронули важный, на наш взгляд, аспект – привлечение финансовых ресурсов в сферу бытовых услуг. Определение дополнительных источников привлечения финансовых ресурсов способствует созданию новых рабочих мест, сокращению теневой деятельности в сфере услуг и в этом случае важную роль начинает играть микрофинансирование в данной сфере. Микрофинансирование, как правило, используют микропредприятия через специализированные учреждения микрокредитования (например, организации, созданные с иностранным участием), кредитные союзы (кооперативы), сельскохозяйственные кредитные кооперативы, государственные фонды поддержки предпринимательства, и т.д. [10, с. 89].

Рыночная экономика требует от современного бизнеса новых идей, технологий, услуг, но в процессе их формирования и реализации важна роль государства (в поддержке, стимулировании и регулировании инновационных инициатив). Один из исследователей отмечает такие важные функции, выполняемые государством, как нормативные, экономические и социальные, но особую актуальность сегодня приобрела функция действенного и результативного управления процессами формирования нововведений на рынке услуг. Дифференциация в уровне экономического развития в сфере услуг и трудности в применении инновационных технологий (особенно при предоставлении социально значимых услуг) имеют некий предел в своем развитии, и переход на рыночные принципы уменьшает доступность для населения, что диктует необходимость государственного вмешательства и регулирования.

Для эффективности государственного регулирования предлагается сегментация субъектов по определенным экономическим показателям (например, совместные предприятия с иностранными партнерами), кредитные союзы (кооперативы), что позволит подобрать гибкий инструментарий реализации программ инновационного развития в соответствующей сфере услуг. Для сегмента покупателей с высокими доходами предлагается использовать механизм формирования свободных цен; сегмента со средними доходами покупателей – т.н. смешанный механизм (принцип рыночной самоорганизации дополняется государственным регулированием); в сегменте с низкими доходами, по мнению исследователя, государство обеспечивает население инновационными услугами (субсидируя расходы на отдельные инновационные услуги для нормального существования населения) [7].

Специалисты считают, что российские организации, инвестируя в сферу услуг значительные средства, не всегда учитывают российскую специфику, подчеркивают необходимость разработки и внедрения концептуальной модели, основанной на стратегическом управлении процессами инновационного развития предприятий сферы услуг. Выбор направления инновационного развития сферы услуг зависит от факторов, которые делят на три группы: *факторы макроуровня* (стратегическая политика государства, экономическая политика государства, государственная инновационная политика, состояние экономики, перспективы его развития) и др.; *факторы мезоуровня* (особенности конкурентной среды предприятия, конъюнктура спроса на данный вид услуг, экономические условия среды (налоговые, кредитные и т.д.)), характеристики стейкхолдеров и др.; *факторы микроуровня* (все внутренние факторы, т.е. совокупность кадровых, интеллектуальных; организационно-управленческие, технологические, информационные, финансовые ресурсы). Анализ данных факторов, по мнению авторов, позволит выбрать правильную стратегию инновационного развития [4, с. 69].

О важности инноваций в социальной сфере и формировании новой парадигмы инноваций-партнерства бизнес-общества и общественных интересов, выгодной обеим сторонам и в целом для региона – говорят исследователи, которые предлагают через социальную ответственность перейти к социальным инновациям. К особенностям успешного партнерства частного бизнеса и социального сектора относят: целенаправленность на конкретный социальный пакет; партнерский подход в осуществлении системных преобразований между бизнесом, государством и обществом; взаимные обязательства сторон; адаптационная поддержка партнерства с целью преодоления различий и взаимного недоверия; стратегическая направленность социальных инноваций [11]. Для преодоления пассивности, безынициативности бизнеса в сфере социальных инноваций государство должно обеспечить стабильность и устранение административных барьеров.

Говоря о направлениях развития малых предприятий сферы бытовых услуг, исследователи подчеркивают важность следующих проблем: формирование конкурентной среды; содействие структурной перестройке; придание экономике гибкости, мобильности, маневренности; привлечение личных средств населения на развитие производства; создание дополнительных рабочих мест, сокращение безработицы; расширение ассортимента и повышение качества товаров, работ и услуг; создание стимулов для развития творческого потенциала работников; вовлечение слабозащищенных категорий населения в производство; освоение и использование местных источников сырья и др. [9]. Трудно не согласиться с авторами о целесообразности предлагаемых мер, но малые предприятия испытывают массу проблем (нестабильность, отсутствие дополнительных финансовых источников развития; высокий уровень риска и зависимости от условий хозяйствования и т.д.).

Весьма важным, наряду с развитием инновационности предприятий сферы услуг, является повышение их конкурентоспособности. Сегодня рынок услуг развивается динамично, поэтому необходимо формировать механизм повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Управление конкурентоспособностью предлагается осуществлять на трех уровнях: стратегическом, тактическом и текущем (оперативном), как совокупность мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности на уровне отдельных подразделений, функциональных областей деятельности и предприятия в целом. Однако необходимо учитывать ряд характеристик, влияющих на конкурентоспособность сферы услуг: территориальная ограниченность рынка сбыта; субъективность и некоторая неопределённость требований потребителей к производителю услуги (связанная с неосязаемостью услуги), особая роль корпоративной (организационной) культуры предприятия; физическое окружение услуги; сложность обеспечения стабильного уровня качества; менее значимая роль ценовых методов ведения конкурентной борьбы на рынке услуг; особая важность согласования объемов спроса и предложения услуг как условия эффективного использования ресурсов предприятия (связано с неспособностью услуг к хранению) [1, с. 18].

Развитие предприятий бытового обслуживания предполагает использование технологий различных товаропроизводителей (например, товарные марки). Одним из способов выхода на рынок является франчайзинг. Исследованию данной проблемы посвящены многие работы, где отдельные авторы предлагают использовать франчайзинг (продуктовый, производственный, бизнес-франчайзинг) для распространения своих изделий или услуг, отмечая возникшее по мере развития контрактных отношений усложнение схемы франчайзинга (в возникновении регионального франчайзинга, субфранчайзинга, развивающегося франчайзинга) [2]. Трудно не

согласиться, что существуют определенные барьеры, чаще всего субъективного характера (например, сложности контактов франчайзеров с франчайзи, т.к. между ними субфранчайзер), но данные механизмы развиты во всем мире и стимулируют создание рабочих мест, реализацию предпринимательского потенциала населения и т.д.

В условиях современного социально-экономического кризиса важную роль начинает играть антикризисное управление предприятием, которое является эффективным инструментом обеспечения экономической безопасности предприятия. По мнению одного из исследователей, угрозу функционированию предприятий малого бизнеса в сфере услуг представляют следующие негативные факторы: отсутствие комплексной проверки устойчивости предприятия и его партнеров на рынке (и в пределах отрасли); недостоверность основных показателей конкурентоспособности услуги; неточность ориентации предприятия на пожелания и предпочтения потребителей; непрофессиональное отношение работников предприятия к своим обязанностям; неточность конкретных показателей и индикаторов деятельности предприятия; нерегулярность мониторинга конкурентной среды и рыночной конъюнктуры.

Антикризисная модель, по мнению исследователя, предполагает:

- своевременное и адекватное реагирование предприятия на изменение рыночной конъюнктуры и методики диагностики выявленных кризисных ситуаций;
- повышение конкурентоспособности предприятия на основе внедрения инновационных технологий;
- использование передовых технологий и инноваций в процессе принятия управленческих решений;
- эффективный мониторинг рынка и отрасли в процессе реализации антикризисной политики предприятия[12].

При всей важности всех перечисленных направлений развития, основное внимание необходимо уделить росту производительности труда. Бобков В.Н. отмечает, что за проблемой роста производительности труда стоит качество условий, качество конечной продукции и, как следствие, качество уровня жизни. Дешевая российская рабочая сила не будет стремиться к росту производительности труда: внедряя передовые технологии необходимо улучшать организацию труда и увеличивать мотивационные механизмы [3].

Важность повышения производительности труда в современных условиях подчеркивают и другие исследователи. Так, например, предлагается на федеральном уровне разработать «Программу повышения производительности труда в России до 2020 года», где должно быть рас-

писано: источники роста производительности труда; целевые индикаторы по производительности труда в субъектах страны, отраслям и видам хозяйственной активности; неотложные денежные средства на выполнение мероприятий Программы; определить ответственных за планомерную реализацию программ роста производительности труда на всех уровнях экономики; содействовать продвижению научных исследований по повышению производительности труда; оглашать динамику изменения производительности труда лидеров производства; экономической деятельности; необходимые финансовые ресурсы на реализацию мероприятий Программы; определить ответственных за методическое обеспечение программ повышения производительности на всех уровнях экономики; оказать поддержку развитию научных исследований по повышению производительности труда; публиковать динамику изменения производительности труда крупнейших предприятий и т.д. [5, с. 46].

Незаслуженно забытый макроэкономический показатель и основной индикатор развития экономики – производительность труда – должна стать одним из основных в оценке эффективности экономики. Страна не может выбрать путь экстенсивного развития, а интенсивный, инновационный, устойчивый путь развития возможен только путем повышения производительности труда. Для реализации данной цели необходимо объединение усилий государственных общественных и частных организаций. Перед страной маячит угроза старения населения, и решать эту проблему необходимо, прежде всего, ростом эффективности труда.

### Список литературы

1. Арбатская Е.А. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг: понятие и механизм реализации // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). 2015. Т. 6. №2. С. 18.
2. Бардасова Э.В. Тенденции развития мультифраншизы в России в сфере услуг // Теория и практика общественного развития. 2014. №8. С. 109-112.
3. Бобков В.Н. Рост производительности труда – веление времени // Уровень жизни населения регионов России. 2014. №1 (191). С. 38-39.
4. Голубева В.К., Какосьян Э.К. Выбор направления инновационного развития предприятий услуг // Петербургский экономический журнал. 2014. №4. С. 68-74.
5. Кардашевский В.В. Важнейшая задача модернизации экономики России – повышение производительности труда // Уровень жизни населения регионов России. 2014. №1 (191). С. 40-47.

6. Магомерзаев М.Я. Совершенствование сферы услуг как результат развития предпринимательских структур // Бизнес в законе. 2011. №4. С. 228-230.
7. Мищенко Ю.В. Влияние государства на инновационное развитие сферы услуг // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. №2 (27). С. 43-46.
8. Савватеев Е.В. Перспективы развития механизма регулирования сферы услуг пространственной социально-экономической системы // TerraEconomicus. 2013. Т. 11. №4. Ч. 3. С. 153-157.
9. Фадейчева И.Н., Бардасова Э.В. Место и роль малых предприятий в сфере бытовых услуг // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. 2014. №1-2. С. 36-39.
10. Фирсукова В.В., Белобров М.В. Источники привлечения ресурсов в сферу бытовых услуг региона (на примере Московской области) // Сервис PLUS. 2008. №2. С. 84-91.
11. Шнякина Ю.Р. Новая парадигма развития инновационного потенциала в социальном секторе сферы услуг региона // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. 2014. №6. С. 72-74.
12. Хабибулина Л.М. Факторы и особенности антикризисного управления на предприятиях малого бизнеса в сфере услуг // Вестник Российской академии естественных наук. 2013. №2. С. 55-57.

### References

1. Arbatskaya, E.A. Managing competitiveness of service-oriented company: the notion and mechanism of realization. Bulletin of Irkutsk state Academy of Economics. (Baikal State University of Economics and Law). 2015. Vol. 6. №2. P. 18.
2. Bardasova, E.V. The tendencies of development of multi franchising in Russia in services sphere. The Theory and Practice of public development. 2014. № 8. Pp. 109-112.
3. Bobkov, V.N. Labour Productivity Increase as an imperative of our time. The standard of living in the Regions of Russia. 2014. №1 (191). Pp. 38-39.
4. Golubeva, V.K., Kakosyan E.K. Selecting the right direction of innovative development of services enterprises. St. Petersburg magazine of Economics. 2014. №4. Pp. 68-74.
5. Kardashevski, V.V. Main Task of modernizing Russia's economy is to increase labour productivity. The standard of living in the Regions of Russia. 2014. №1 (191). Pp. 40-47.
6. Magomerzaev, M.Ya. Perfection of services sphere as a result of development entrepreneurial structures. Business in Law. 2011. №4. Pp. 228-230.

7. Mischenko, Yu.V. State's influence on innovation development of services sphere. Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Institute of Business. 2014. №2 (27). Pp. 43-46.
8. Savvateev, E.V. The perspectives of development of the mechanism of regulation of services sphere of spatial socio-economic system. Terra Economicus. 2013. Vol. 11. №4. Part 3. Pp. 153-157.
9. Fadeicheva, I.N., Bardasova, E.V. The place and role of small businesses in consumer services sphere. Innovative Economics: information, analytics, prognosis. 2014. №1-2. Pp. 36-39.
10. Firsukova, V.V., Belobrov, M.V. The sources of attracting resources into the consumer services sphere of a region. (as in the case of Moscow region). Service PLUS. 2008. №2. Pp. 84-91.
11. Shnyakina, Yu.R. New paradigm of development of innovative potential on social sector of a region's services sphere. Economics and Management: new challenges and perspectives. 2014. №6. Pp. 72-74.
12. Khabibulina, L.M. Factors and peculiarities of anti-crisis management of small businesses of services sphere. Bulletin of Russian Academy of natural sciences. 2013. №2. Pp. 55-57.

#### **ДАННЫЕ ОБ АВТОРЕ**

**Эфендиева Джамия Сабировна**, преподаватель кафедры государственного и муниципального управления

*Дагестанский государственный университет*

*ул. Гаджиева, д. 43-а, Махачкала, Республика Дагестан, 367000, Россия*

*e-mail: efendieva.d.s@mail.ru*

*SPIN-код в SCIENCE INDEX: 3805-0118*

#### **DATA ABOUT THE AUTHOR**

**Efendieva Dzhamilya Sabirovna**, Lecturer the Chair of State and Municipal Administration

*Dagestan State University*

*43-a, Gadzhieva street, Makhachkala, Republic of Dagestan, 367000, Russia*

*e-mail: efendieva.d.s@mail.ru*