

**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.