

УДК 331.108.26

Сидоренко Т. М.  
кандидат економічних наук  
асистент кафедри менеджменту сфери послуг  
Київський національний університет технологій та дизайну

### ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ УКРАЇНИ

**Анотація.** У статті проаналізовано основні тенденції розвитку ринку побутового обслуговування населення України. Досліджено загальні фактори, які впливають на формування попиту на всі побутові послуги, а також концептуальні напрямки розвитку підприємств побутового обслуговування населення.

**Ключові слова:** сфера послуг, підприємства, розвиток, населення, стратегія, побутові послуги, економіка.

### Сидоренко Т. Н. ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УКРАИНЫ

**Аннотация.** В статье проанализированы основные тенденции развития рынка бытового обслуживания населения Украины. Исследованы общие факторы, которые влияют на формирование спроса на все бытовые услуги, а также концептуальные направления развития предприятий бытового обслуживания населения.

**Ключевые слова:** сфера услуг, предприятия, развитие, население, стратегия, бытовые услуги, экономика.

### Sydorenko T. M. RESEARCH DEVELOPMENT OF ENTERPRISES CONSUMER SERVICES OF UKRAINE

**Summary.** The article analyzes the major trends in the market of consumer services in Ukraine. Studied common factors that affect the formation of demand for all consumer services and conceptual direction of consumer services.

**Keywords:** services, enterprise development, population strategy, consumer services, economy.

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах відбувається активний розвиток сфери послуг, у тому числі й побутового обслуговування. Побутові послуги, маючи властивості конкретності та специфічності, є благами індивідуального користування і можуть, як звичайний товар, купуватись і продаватись. Роль і значення побутових послуг активно зростає, зміцнюється їх позиція на світовому ринку, в тому числі і на вітчизняному. На ринку України присутні всі тенденції того, що в найближчі роки «сервісна революція» яскраво проявляється.

Центральною фігурою в розвинутій економіці, є споживач. Споживчий кошик якого зазвичай включає певний стандарт споживчих послуг, і він постійно відтворюється за рахунок доходів. За низької платоспроможності населення країни ринковий механізм і приватне підприємництво не в змозі вирішити проблему широкого доступу масових видів побутових послуг. Незважаючи на їх соціальне значення, низький життєвий рівень людей змушує відмовитись від послуг на користь споживання товарів першої необхідності і переходити до самообслуговування.

**Аналіз останніх досліджень.** Проблеми аналізу розвитку ринку послуг знайшли відображення в наукових працях багатьох провідних українських учених. Вагомий внесок у розробку загальнометодологічних і окремих аспектів проблеми розвитку ринків послуг зробили О.І. Амоша, О.С. Гальчинський, М.І. Долишній, С.І. Дорогунцов, І.В. Калачова, В.І. Куценко, Е.М. Лібанова, І.І. Лукінов, Л.В. Лукашова, В.Д. Маркова, А.Ф. Мельник, Н.С. та ін.

Основним товаром у сфері побутового обслуговування є побутова послуга, що формує основу для визначення його сутності. В науковій літературі зустрічається дуже багато понять визначення «побутові послуги», запропонованих науковцями. Так, В. В. Апопій, І. І. Олексин побутову послугу називають «особливою споживчою якістю, яка задовольняє конкретну побутову потребу індивіда, групи та ін.» [2, с. 83]. О. В. Песоцька її визначає як «вид діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язаний із задоволенням конкретної побутової потреби індивідуального замовлення» [3, с. 89].

**Метою даної статті** є виявлення особливостей розвитку ринку побутових послуг в Україні, визначення проблем його формування та розробка пропозицій щодо підвищення його ефективності.

**Основні результати дослідження.** Сьогодні в Україні обсяг реалізації побутових послуг у розрахунку на одного жителя в середньому становить близько 30 грн. на рік. Мережа сфери побутового обслуговування не дає населенню можливості одержувати послуги за місцем проживання. Більша частина об'єктів побутового обслуговування знаходиться у великих містах, а в невеликих містах та в сільській місцевості, де проживає понад 50% населення, немає умов для одержання необхідних побутових послуг.

Ефективність управлінських рішень стосовно розвитку підприємств сфери послуг забезпечується наявністю своєчасної і достовірної статистичної інформації, системи показників, що характеризують різні аспекти діяльності, а також підтверджується адекватними методами аналізу і моніторингу.

Підприємства у сфері побутового обслуговування як специфічний тип підприємницької діяльності дуже чутливі до внутрішніх, а особливо до зовнішніх чинників, котрі негативно впливають на процес його становлення та розвитку. Тому дуже велике значення має не лише ефективне використання внутрішніх резервів підприємства, а також і зовнішніх. Велике значення для розвитку підприємств побутового обслуговування має дієве державне сприяння становленню такого підприємництва.

У процесі вивчення зовнішнього середовища відкриваються можливості і небезпеки, а також розробляються вимоги до зміни стратегії з урахуванням прогнозованого стану середовища. Основне завдання, тобто загальну ціль підприємства прийнято називати місією підприємства. В основному вибір залежить від зовнішнього середовища та

чинників існування конкретного підприємства. На основі загальної місії підприємства формуються його стратегічні цілі. Від їх характеру буде залежати реальність та ефективність вибраної стратегії підприємства.

Загальний стан економіки, зниження платоспроможності населення та інші фактори зовнішнього та внутрішнього середовища обумовили негативні тенденції у сфері побутового обслуговування. За останні роки знизився рівень споживання населення України побутових послуг, скоротилась мережа служби побуту. Зазнала значних змін структура побутового обслуговування. Так, зменшилися обсяги надання послуг з індивідуального пошиття одягу та взуття, хімічного чищення виробів, прання, послуг, пов'язаних з доглядом за тілом. Одночасно збільшилися обсяги надання послуг з ремонту та технічного обслуговування транспортних засобів (табл. №1).

Таблиця №1

**Основні структурні показники підприємств «Оптова та роздрібна торгівля; ремонт автотранспортних засобів та мотоциклів» за їх розмірами у період 2006-2013 рр.**

Рік	Обсяг реалізованих послуг				
	Усього, млн.грн.	Темп зміни загального показника,% до попереднього року	У тому числі, %		
			Великі	Середні	Малі
2006	874574,0	-	17,5	55,2	27,3
2007	1103241,5	126,1	21,5	53,5	25,0
2008	1346954,6	122,1	27,7	49,6	22,7
2009	1189360,1	88,3	30,9	46,1	23,0
2010	1406132,7	118,2	29,3	45,6	25,1
2011	1587116,5	112,9	30,7	46,7	22,6
2012	1623609,6	102,3	29,6	48,3	22,1
2013	1624715,3	100,1	32,0	46,8	21,2

\*Примітка: складено автором.

У структурному аспекті за розмірами підприємств переважну частину обсягу реалізованих послуг забезпечили середні та малі підприємства. Водночас протягом 2006 - 2013 рр. частка обсягу реалізованих послуг великих підприємств зросла з 17,5 до 32,0%.

Збільшення обсягу реалізованих послуг «Оптова та роздрібна торгівля; ремонт автотранспортних засобів та мотоциклів» відбувається одночасно зі зменшенням кількості відповідних підприємств, 96,5 % з яких складають малі підприємства (табл. №2).

Таблиця №2

**Основні структурні показники підприємств за їх розмірами у період 2010-2013 рр.**

Рік	Кількість підприємств					
	Усього, од.	Темп зміни загального показника,% до попереднього року	У тому числі, %			
			Великі	Середні	Малі	З них мікро
2010	110154	-	0,2	3,7	96,1	82,7
2011	111638	101,34	0,2	3,7	96,1	82,9
2012	103798	93,0	0,2	3,8	96,0	82,4
2013	110517	106,5	0,1	3,4	96,5	84,3

\*Примітка: складено автором.

Сфера побутового обслуговування в Україні є своєрідною за рахунок безумовного переважання серед суб'єктів господарювання суб'єктів малого підприємництва. Виняток становить лише диверсифіковані підприємства, які пропонують широкий асортимент побутових послуг, що представлені в основному будинками побуту.

Формування механізму досягнення цілей в соціотехнічній системі, якою є підприємство, є досить складним процесом, оскільки він будується з урахуванням соціальних процесів, що протікають у середині підприємства. Суб'єкти соціально-трудових відносин по різному уявляють собі цілі діяльності підприємства та їх переваги [4, с. 19].

Таким чином загальний стан побутового обслуговування не задовольняє потреб населення, і насамперед у соціально необхідних послугах. Деякі підприємства сфери послуг перебувають у складному фінансовому становищі. Отже, основні організаційно-економічні проблеми у сфері побутового обслуговування зводяться до таких:

- недосконале правове регулювання питань діяльності суб'єктів господарської діяльності;
- професійна роз'єднаність підприємств побутового обслуговування;
- відсутність у невеликих містах та сільській місцевості достатньої мережі підприємств побутового обслуговування;
- низький технічний рівень оснащення більшості підприємств побутового обслуговування, відсутність вітчизняного обладнання, приладів та інструментів для надання цих послуг;
- недостатня кваліфікація певної частини фахівців для роботи в ринкових умовах;
- відсутність фінансово-кредитної підтримки підприємств.

І саме тому важливими завданнями підприємництва у сфері побутового обслуговування повинні стати: надання населенню широкого спектру високоякісних побутових послуг, наближення його до місць проживання трудової діяльності громадян шляхом оптимізації мережі об'єктів побутового обслуговування, поступове досягнення європейського рівня

сервісу, підвищення якості виконання замовлень та нарощування обсягів виробництва. Для досягнення вище зазначеного необхідне:

- удосконалення правового регулювання діяльності суб'єктів господарської діяльності, які надають побутові послуги;
- створення умов для скорочення тіньового сектору у сфері побутового обслуговування;
- формування збалансованої мережі об'єктів побутового обслуговування, насамперед тих, які визначені для надання соціально необхідних видів послуг;
- створення умов для рентабельної роботи підприємств;
- задоволення потреб населення в різноманітних якісних побутових послугах за диференційованими цінами;
- забезпечення проведення технічного переоснащення підприємств;
- створення обслуговуючих кооперативів для надання більш широкого спектру послуг, організації виїзного обслуговування сільського населення;
- вдосконалення системи професійної підготовки, підвищення кваліфікації керівників підприємств та фахівців сфери побутового обслуговування;
- забезпечення підготовки, перепідготовки кадрів для сфери побутового обслуговування у сільській місцевості та надання цільової допомоги молодим майстрам у самостійній виробничій діяльності;
- підвищення технічного рівня підприємств побутового обслуговування шляхом впровадження сучасного обладнання, прогресивних енергозберігаючих та екологічно чистих технологій.

Концептуальні напрямки розвитку підприємств побутового обслуговування населення:

1) організаційні заходи:

- вдосконалення організаційної структури сфери побутового обслуговування, впорядкування її діяльності;
- забезпечення місцевими органами виконавчої влади відповідно до їх компетенції виконання завдань щодо організації побутового обслуговування;
- сприяння пріоритетному розвитку малих приватних підприємств побутового обслуговування;
- активізація ділових зв'язків з відповідними підприємствами інших країн світу шляхом участі у міжнародних конкурсах, симпозиумах, семінарах, виставках, а також їх участі в аналітичних заходах, здійснюваних в Україні;
- відновлення і подальший розвиток мережі підприємств побутового обслуговування у сільській місцевості, збільшення чисельності господарської діяльності (юридичних і фізичних осіб), що надають побутові послуги на селі;
- збереження існуючих і створення нових робочих місць у сфері побутового обслуговування, залучення до роботи в ній соціально незахищених верств населення;

2) фінансово-економічні заходи:

- фінансово-кредитна підтримка підприємництва у сфері побутового обслуговування, створення регіональних цільових фондів для подання підприємцям фінансової допомоги на зворотній основі з метою започаткування ними самостійної діяльності, оновлення технологічного обладнання, підвищення кваліфікації кадрів;
- залучення інвестицій для розвитку сфери побутового обслуговування у невеликих містах, районних центрах та сільських населених пунктах;
- забезпечення підтримки підприємств побутового обслуговування та окремих підприємців, що надають побутові послуги малозабезпеченим та соціально незахищеним верствам населення;

3) науково-технічне та інформаційне забезпечення, що включає:

- здійснення науково-технічних розробок з питань створення медичної, нормативної та інформаційної бази у сфері побутового обслуговування;
- організацію виробництва обладнання, приладів, інструменту для підприємств побутового обслуговування з метою підвищення їх технічного рівня, якості та продуктивності праці, у тому числі на підприємствах з ремонту побутової техніки та радіоелектронної апаратури, ремонту взуття, ремонту та будівництва житла, для потреб перукарень;
- розроблення проектів та організацію виробництва сучасних малих архітектурних форм для підприємств побутового обслуговування;
- організацію видання галузевого журналу, інформаційних збірників за видами побутових послуг, проведення науково-практичних конференцій, семінарів з питань удосконалення обслуговування населення на надання побутових послуг;
- формування інформаційної бази даних щодо роботи сучасних підприємств побутового обслуговування в інших країнах світу;
- створення веб-сторінки в системі Інтернет з метою широкого інформування користувачів про функціонування сфери побутового обслуговування в Україні;
- створення госпрозрахункового галузевого інформаційно-методичного центру з метою забезпечення центральних і місцевих органів виконавчої влади, суб'єктів господарської діяльності нормативними, методичними документами та інформаційними матеріалами з питань організації побутового обслуговування та надання побутових послуг;

- участь провідних фахівців сфери побутового обслуговування у наукових конференціях, симпозіумах, семінарах, виставках і ярмарках;
- 4) створення нормативно-правової бази для ефективного функціонування сфери побутового обслуговування, захисту прав споживачів, оновлення діючих стандартів, розроблення і перегляд технічних умов на продукцію та послуги, що надаються суб'єктами господарської діяльності;
- 5) удосконалення кадрової політики, а саме:
  - розроблення та впровадження довгострокових програм підвищення кваліфікації керівників, інженерно-технічних працівників для забезпечення їх роботи в ринкових умовах;
  - підготовка робітничих кадрів для підприємств побутового обслуговування, організація навчання студентів та підвищення кваліфікації фахівців сфери побутового обслуговування у вищих навчальних закладах провідних країн світу;
  - підвищення професійного рівня фахівців шляхом організації змагань з надання різних видів послуг, у тому числі конкурсів перукарів, фотовиставок, конкурсів.

Використовувати можливості навчально-методичних центрів підготовки та перепідготовки кадрів, впровадженню сучасних технологій, конкурсів, професійної майстерності серед фахівців із різних регіонів. Для новостворюваного підприємства сфери побуту надавати пільгові тарифи при наданні приміщень на умовах оренди та оплаті комунальних платежів, враховуючи соціальну спрямованість галузі.

Кожне підприємство є складною соціально-економічною системою, яка поєднує у виробничому процесі різноманітні матеріальні елементи, людські ресурси та інформаційні зв'язки [5].

Відповідно до вище викладеного стратегічним пріоритетом є реалізація регуляторної політики у сфері малого підприємництва: активізація фінансово-кредитної та інвестиційної підтримки малого підприємництва (надання пільгових кредитів уповноважені банки, реалізація програми мікрокредитування за участю місцевих не банківських фінансових установ, розроблення системи залучення інвестицій), створення інфраструктури малого підприємництва (навчання підприємців за різноманітними програмами, розробка та видавництво методичних посібників щодо впровадження на малих підприємствах стандартів ISO та проведення побутових послуг до стандартів СТО та ЄС через мережеву інфраструктуру підтримки підприємництва, створення системи популяризації розвитку підприємництва та соціальної відповідності бізнесу, створення системи координації між підприємствами побутового обслуговування тощо).

Специфіка сфери побутових послуг як виду діяльності суб'єктів бізнесу щодо задоволення конкретної побутової потреби індивідуального замовника полягає в її інфраструктурному характері, наявності всіх фаз єдиного процесу розширеного відтворення (виробництво, розподіл, обмін та споживання), поєднання функцій різних галузей народного господарства та здійсненням особливої функції – обслуговуванням населення. Однією з найбільших актуальних проблем сучасного українського ринку побутових послуг є невисока рентабельність підприємств побутового обслуговування, величина якої знаходиться в межах 5-10%. Підвищення рентабельності і темпів її росту в динаміці для підприємств, що надають побутові послуги населення, в сучасних умовах може забезпечити постійна диверсифікація їх діяльності при чому доцільним є застосування стратегії спорідненої горизонтальної диверсифікації в діяльності підприємств побутового обслуговування відбувається розширення номенклатури послуг.

**Висновки:** Визначено особливості функціонування підприємств побутового обслуговування, що дозволило врахувати в процесі формування кадрового потенціалу не лише людські, а й фінансові, матеріально-технічні та інформаційні ресурси. У результаті дослідження ринку побутових послуг в Україні визначені специфічні особливості його становлення і функціонування, які пов'язані, головним чином, із гальмуванням ринкових перетворень та порушенням процесу структурних трансформацій побутової сфери. Вони зумовлені низкою проблем, таких як: недостатня кваліфікація значної частини фахівців для роботи в ринкових умовах; відсутність фінансово-кредитної підтримки підприємств побутового обслуговування; недостатня мережа підприємств побутового обслуговування в невеликих містах та у сільській місцевості.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Решетняк О. «Сучасні методи управління підприємством сфери послуг». – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
2. Апопій В. В., Олексин І.І., Шутовська Н. О., Футало Т. В. «Організація і технологія надання послуг»: Навч. посіб. / За ред. В. В. Апопія. — К.: ВЦ «Академія», 2006. — 312 с.
3. Песоцька О. В. Маркетинг услуг. — СПб.: Питер, 2000. — 160 с.
4. Білоус Т.В. «Стратегічне управління кадровим потенціалом підприємства»: Монографія. – Ірпінь: Національна академія ДПС України, 2007. – 174 с.
5. Решетняк О. «Сучасні методи управління підприємством сфери послуг». – Х.: Фактор, 2008. – 554 с.