

## **ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМЕСЛЕННОСТВА В Г. ЕКАТЕРИНБУРГЕ**

Стратегический проект «Новое качество услуг» входит в одно из направлений Стратегического плана г. Екатеринбурга «Развитие рынка товаров и услуг», а также программу «Высокое качество услуг – новый уровень обслуживания (новое качество индустрии сервиса)». Стратегический проект «Новое качество услуг» начал реализацию с 2004 г.

Стратегический проект «Новое качество услуг» направлен на развитие сферы бытового обслуживания населения города Екатеринбурга в соответствии с международными стандартами. С момента его реализации сфера бытового обслуживания населения в Екатеринбурге достигла существенных результатов.

По итогам 2010 г. сеть предприятий сферы обслуживания населения в городе Екатеринбурге составляет 3939 объектов, прирост объектов сферы услуг с 2004 г. составил 2607 предприятий (3,1 раза). Основной рост предприятий сферы обслуживания обеспечили следующие виды услуг: парикмахерские, ремонт обуви, оздоровительные услуги, швейные и трикотажные ателье, изготовление и установка окон, копировальные услуги.

За счет открытия новых предприятий прирост рабочих мест с 2004 по 2011 гг. составил 11932 ед. Таким образом, на 01.01.2011 г. в сфере обслуживания населения города Екатеринбурга работало 17865 человек. На 01.01.2011 г. объем бытовых услуг в г. Екатеринбурге составил 8,6 миллиардов рублей, рост по сравнению с 2004 г. в 7 раз.

Главным приоритетом для потребителей услуг является качество обслуживания и сроки предоставляемой услуги. В связи с этим, развитие отрасли невозможно без улучшения качества услуг путем повышения квалификации персонала, использования современных технологий, оборудования и более качественных материалов.

С 2004 по 2011 гг. было проведено 10233 ремонта, реконструировано 665 предприятий сферы бытового обслуживания населения. В этот период 44,4 тыс. человек прошли обучение и переподготовку в ВУЗах, техникумах и собственных учебных центрах предприятий. В соответствии с планом технического перевооружения отрасли за отчетный период было внедрено 191,3 тыс. ед. нового технологического оборудования (вводилось обувное оборудо-

дование, швейные машины, аппараты для диагностики кожи, стиральные машины, компьютеры и т.д.).

Проведенные в 2010 г. социологические исследования рынка услуг города Екатеринбурга показали, что наиболее востребованными видами услуг являются парикмахерские, культурно-развлекательные заведения, фотоуслуги, оздоровительные услуги, ремонт обуви, фитнес-центры, изготовление ключей. Наименее востребованные: клининговые услуги, услуги по прокату, услуги ломбардов. Кроме того, определились услуги, дальнейшее развитие которых необходимо предусмотреть в рамках реализации стратегического проекта: это химчистки, парикмахерские, пошив и ремонт одежды, ремонт бытовой техники, фотоуслуги, оздоровительные услуги.

Одним из наиболее важных вопросов для населения является их отношение как потребителя к получаемой бытовой услуге. Большинство населения считает бытовые услуги доступными по цене. Однако 20,2% опрошенных считают цены на услуги высокими. В основном это малообеспеченные слои населения, для которых необходимо разрабатывать специальные системы льгот и скидок.

При реализации стратегического проекта «Новое качество услуг» до 2020 г. предусматривается увеличение спроса на бытовые услуги с учетом городов, входящих в агломерацию города Екатеринбурга. На сегодняшний день проект актуализирован и доработан в соответствии с современными тенденциями. Основными проблемами развития рынка услуг города являются:

1. Недостаточная динамика развития определенных видов услуг.
2. Большое количество мелких малорентабельных предприятий, уровень сервиса в которых не соответствует современным требованиям.
3. Недостаточная материально-техническая база предприятий сети.
4. Недостаточный уровень квалификации работников предприятий.
5. Ценовая недоступность услуг для отдельных групп населения.

Цель стратегического проекта «Новое качество услуг» заключается в удовлетворении потребностей жителей и гостей г. Екатеринбурга в качественных услугах, обеспечении территориальной и ценовой доступности услуг для всех категорий населения, достижение уровня развития сферы услуг, необходимого для выполнения городом функций делового и туристического центра.

*Задачами проекта являются:*

1. Обеспечение доступности бытовых услуг

2. Обеспечение высокого качества обслуживания за счет: повышения квалификации персонала; технического перевооружения предприятий и внедрения современных форм автоматизации; реконструкции действующих предприятий бытового обслуживания; ремонта действующих предприятий бытового обслуживания.

3. Предоставление льготных бытовых услуг отдельным категориям населения города Екатеринбурга.

В период реализации мероприятий актуализированного стратегического проекта «Новое качество услуг» предполагается увеличение к 2020 г. следующих количественных показателей:

1. Количества предприятий сферы бытовых услуг до 6 742 предприятий (в 1,7 раза к 2010 г.).

2. Количества рабочих мест до 27 539 (в 1,5 раза к 2010 г.).

3. Объема услуг в действующих ценах до 16,2 миллиардов рублей (в 1,9 раза к 2010 г.).

4. Объема услуг в сопоставимых ценах до 110% (+ 12% к 2010 г.) и др.

Уникальность стратегического проекта состоит:

- в укреплении имиджа Екатеринбурга как города, оказывающего качественные и разнообразные виды бытовых услуг, соответствующие международным стандартам;

- в льготном бытовом обслуживании отдельных категорий населения и гостей города за счет собственных средств предприятий.

Продвижение бренда города Екатеринбурга заключается в участии Администрации города Екатеринбурга и предприятий сферы обслуживания в выставках, конкурсах, чемпионатах по отдельным специализациям, проводимых на территории РФ и за рубежом, внедрении передового опыта предприятий города на других территориях. Укрепление позитивной репутации муниципальной власти состоит в заинтересованности Администрации города Екатеринбурга в развитии сферы бытового обслуживания населения и прозрачности развития отрасли в городе. Всего на реализацию Стратегического проекта «Новое качество услуг» потребуется 15743 млн. руб., из них 6,5 млн. руб. (0,04%) – это средства бюджета города Екатеринбурга на проведение профессиональных конкурсов и маркетинговых исследований рынка услуг, 15736 млн. руб. (99,96 %) – привлеченные средства.