

Полный текст статьи и форум для ее обсуждения можно найти в Интернете по адресу: <http://es.ntgroups.ru/Article/Default.asp>.

#### Библиографические ссылки

1. Дэвид А. Марка, Клемент Л. МакГоуэн. Методология структурного анализа и проектирования SADT. М., 1993.

2. Ящура А. И. Система технического обслуживания и ремонта энергетического оборудования. М. : НЦ ЭНАС, 2010.

3. Галактика : сайт корпорации [Электронный ресурс]. URL: <http://toro.galaktika.ru/> (дата обращения 10.10.2011).

4. Джарратано Дж., Райли Г. Экспертные системы: принципы разработки и программирование : пер. с англ. М. : Вильямс, 2007.

V. G. Tarasov

### EXAMINATION OF SERVICE BUSINESS PROCESSES OF THERMAL AUTOMATION OF THERMAL POWER PLANTS ON THE EXAMPLE OF THERMAL POWER PLANT OF NORILSK CITY

*With a view to optimization of equipment maintenance process at energy enterprises, the author explores the introduction of an automated system, with elements of an expert system. According to the results of the executed business process modeling, the author shows and evaluates the results of optimization.*

*Keywords: service and equipment repairing, expert system.*

© Тарасов В. Г., 2012

УДК 338.465.4

Г. П. Тарасова

### ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И САМОРЕГУЛИРОВАНИЕ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

*Рассмотрены формы и методы регулирования и саморегулирования рынка бытовых услуг. С учетом особенностей рынка бытовых услуг уточнены основные цели и методы государственного регулирования. Показаны направления совершенствования отдельных инструментов государственного регулирования и саморегулирования – целевых программ и ассоциаций (союзов) предпринимателей.*

*Ключевые слова: рынок бытовых услуг, регулирование рынка бытовых услуг, эффективность государственного регулирования, саморегулирование.*

Исторически быстрый переход российской экономики на рыночные принципы хозяйствования обусловил отставание институциональных факторов развития социальной сферы. Современное экономическое состояние отдельных отраслей социальной сферы, являющихся ядром общественных интересов, свидетельствует о несовершенстве нормативно-правовой базы, низкой эффективности систем государственного управления и регулирования и несоответствии сложившихся организационных структур современным требованиям. Развитие частной инициативы и предпринимательства, формирование рынков социальных услуг требуют исследований возникающих экономических отношений, методов и инструментов государственного и муниципального регулирования и поддержки.

Одним из таких социально значимых рынков является рынок бытовых услуг, состояние и развитие ко-

торого оказывает непосредственное влияние на показатели качества жизни населения.

В современной российской экономике оказание бытовых услуг населению осуществляется преимущественно частными коммерческими структурами, доля государственных и муниципальных предприятий не превышает 10 %. Рыночное предложение неуклонно растет, что подтверждается объемами платных бытовых услуг населению Российской Федерации как в текущих, так и сопоставимых ценах (табл. 1).

Сложность исследований российского рынка бытовых услуг обусловлена целым рядом факторов, среди которых можно выделить высокую степень товарной сегментации, наличие различных сегментов по видам экономической деятельности, формам собственности и формам хозяйствования, территориальному расположению, масштабам и т. д.

## Основные показатели развития бытового обслуживания населения в Российской Федерации в 2005–2011 гг.

Показатели	Годы						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Индекс физического объема платных услуг населению, в % к 2004 г. [1]	106,3	114,4	123,2	128,5	125,3	127,3	131,1
Индекс физического объема бытовых услуг населению, в % к 2004 г. [1]	105,5	111,5	117,1	122,1	118,2	119,2	119,1
Удельный вес объема бытовых услуг населению в общем объеме платных услуг населению, %	10,1	9,9	9,7	9,9	9,9	9,7	9,4

Под термином «бытовые услуги» понимается совокупность всех видов услуг, оказываемых населению, удовлетворяющих определенные потребности и направленных на самого потребителя или на принадлежащие ему потребительские стоимости. К бытовым услугам относят услуги по ремонту, окраске и пошиву обуви, ремонту и пошиву швейных, меховых и кожаных изделий, ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, изготовлению и ремонту мебели, химическую чистку и крашение, услуги прачечных и т. д. С одной стороны, стремление к улучшению качества жизни и высокие требования к состоянию среды обитания у населения постоянно стимулируют частный сектор пополнять перечень бытовых услуг: появились клининговые услуги, ландшафтный дизайн, поставка питьевой воды и пр. С другой стороны, падение доходов основной части населения сокращает спрос на бытовые услуги и вызывает дисбаланс рыночной ситуации.

Развитие российского рынка бытовых услуг характеризуется наличием противоположных по своим признакам секторов. С одной стороны, образ работника организации бытового обслуживания предстает как квалифицированный специалист, обеспеченный современной техникой и использующий нанотехнологии. С другой стороны, во всех городах известны небольшие помещения, в которых мастер с помощью простых инструментов, как и двадцать лет назад, отремонтирует обувь.

С одной стороны, работает огромное количество индивидуальных предпринимателей и семейных предприятий, с другой – имеют место коллективные, кооперативные формы хозяйствования. Так, владельцами предприятий сферы быта являются трудовые коллективы – 63 %, юридические лица – 23 % и физические лица – 13 % [2]. С одной стороны, существуют комбинаты бытового обслуживания, которые наряду с основной деятельностью активно развивают другие непрофильные виды деятельности, приносящие дополнительный доход, что может привести и к перепрофилированию предприятий. С другой стороны, огромное количество узкоспециализированных предприятий оказывают лишь один вид бытовых услуг.

В настоящее время российский рынок бытовых услуг нуждается в регулировании и поддержке дальнейшего развития как со стороны государства и негосударственных структур, так и путем самоорганизации. В качестве методов саморегулирования рассмат-

риваются ассоциации (союзы) и собственно саморегулируемые организации.

**Государственное регулирование рынка бытовых услуг.** В отечественной экономической науке достаточно подробно освещены вопросы современной теории государственного регулирования частного сектора. Б. А. Райзберг определяет государственное регулирование рынков в качестве особой формы и сферы регулирующего воздействия государства на социально-экономические процессы [3, с. 43]. В. И. Кошкина и В. М. Шупыро под государственным регулированием понимают систему «опосредованного воздействия на поведение хозяйственных субъектов и тем самым на экономику в целом путем изменения законодательства, системы налогообложения, таможенных пошлин, валютных курсов, применения других инструментов ограничения или, наоборот, мотивации той или иной деятельности» [4, с. 31–32]. Т. В. Буклей отмечает, что «регулирование представляет собой систему правового, экономического, социального и организационно-хозяйственного обеспечения государственных органами и негосударственными структурами среды и механизма формирования эффективного и устойчивого развития свободной и цивилизованной предпринимательской деятельности» [5, с. 4].

Цели государственного регулирования обусловлены функциями государства как субъекта социально-экономической системы. В качестве выполняемых государством функций определены: 1) обеспечение общей социально-экономической и политической стабильности общества; 2) снижение транзакционных издержек через обеспечение максимально достоверной, оперативно функционирующей и общедоступной информацией населения и всех хозяйствующих субъектов; 3) компенсация «провалов» рыночной системы; 4) поддержка рыночной экономики; 5) социальная защита и обеспечение; 6) создание условий для развития страны.

Для достижения поставленных целей государственное регулирование осуществляется по следующим направлениям: структурная политика, инвестиционная, налоговая, финансово-кредитная, бюджетная, внешнеэкономическая политика, политика в области труда и занятости, а также социальная политика.

Методы государственного регулирования мы объединяем в следующие группы или блоки: 1) законодательные или правовые (рамочные – регламентация порядка заключения договоров, регламентация

процедур, определение квот, регулирование качества и др.); 2) административные; 3) экономические, которые, в свою очередь, делятся на прямые и косвенные; 4) организационные методы; 5) воспитательно-психологические или пропагандистские меры, призванные формировать общественное мнение, нормы и стандарты поведения, определенный социально-экономический климат в обществе. Каждая из групп включает в себя перечень мер и инструментов регулирования, который в процессе общественного развития дополняется, видоизменяется и т. д. В научной литературе единого подхода к разграничению форм, способов, средств и инструментов государственного регулирования не сложилось.

Одним из первых законов, определяющих развитие рынка бытовых услуг в Российской Федерации, стал принятый в 1992 г. Федеральный закон «О защите прав потребителей». Развивая его в 1997 г. были приняты правила оказания отдельных видов услуг, в том числе «Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации», «Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств». Важным элементом государственного регулирования является сертификация и стандартизация, обеспечивающие подтверждение соответствия услуг, безопасности для жизни, здоровья, имущества граждан, окружающей среды, а также контроль за качеством услуг. В целях развития этого направления были приняты Федеральный закон «О сертификации продукции и услуг» и ГОСТы на различные бытовые услуги.

В Российской Федерации до настоящего времени отсутствуют специальные инструменты стимулирования производства бытовых услуг в виде проектов, программ и пр. Учитывая относительно малые масштабы организаций бытового обслуживания, особую роль для них играет политика в области поддержки развития малого и среднего предпринимательства. На федеральном уровне действует Закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», поддержка осуществляется на уровне субъектов РФ, муниципальных образований. Так, в Красноярском крае в 2007 г. была принята краевая целевая программа «Развитие субъектов малого и среднего предпринимательства в Красноярском крае на 2008–2010 гг.» [2], затем была принята преемственная ей долгосрочная целевая программа на 2011–2013 гг. [6]. В декабре 2008 г. администрация города Красноярска принимает городскую целевую программу «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в городе Красноярске на 2009–2011 гг.» [7].

Анализ указанных программ позволяет сделать следующие выводы (табл. 2): 1) снижение со временем ожидаемых показателей результативности программ; 2) наличие различий в перечне ожидаемых конечных результатов – некоторые из них могут быть достигнуты вследствие укрупнения, а не развития малого бизнеса; 3) отсутствие в городской целевой программе (ГЦП) элементов структурной политики,

несмотря на ее актуальность и необходимость соблюдения принципа однонаправленности программ; 4) более низкие значения сравнимых показателей за аналогичный период в городской по сравнению с краевой целевой программой; 5) отсутствие прогнозных показателей без стимулирующего воздействия; 6) используемый метод сравнения фактических (достигнутых) и ожидаемых значений в программах не является методом оценки эффективности расходов бюджетных средств. Прирост финансовых показателей (оборота и инвестиций в основной капитал малых и средних предприятий) в краевой программе на 2011–2013 гг. может полностью поглотиться инфляционными процессами.

При сравнении ожидаемых конечных показателей с их значениями до реализации целевой программы можно сделать определенные выводы (табл. 3).

Реализация программы по поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства предполагает не только замедление темпов роста данного сектора экономики, но и их сокращение: годовые фактические значения больше значений, запланированных на три года. Фактически признается, что реализация целевой программы, выделение бюджетных средств, все предусмотренные меры не могут исполнить свою стимулирующую роль, не могут помочь решить проблемы, которые указаны в самой программе.

Соответственно, мы можем констатировать факт того, что в современной российской системе государственного и муниципального регулирования прогнозных показателей не отражают результатов воздействия, конкретных направлений, мер и инструментов. Причиной этого является, в том числе, отсутствие достоверных научно обоснованных прогнозов социально-экономического развития территории.

Кроме того, оценка эффективности расходов бюджетных средств через сравнение фактических и ожидаемых значений, даже если они будут основаны на точных социально-экономических прогнозах, не является методом оценки эффективности бюджетных расходов. Методы оценки эффективности расходов предусматривают сравнение самих расходующих средств с достигнутыми результатами, а для этого требуется оценка результативности самого воздействия. Эффективность бюджетных расходов можно подтвердить и сравнительным анализом достигнутых или ожидаемых результатов по аналогичным программам других стран, субъектов РФ и муниципальных образований.

Развитие рынка бытовых услуг, возникновение новых видов деятельности и ежедневное усовершенствование используемых технологий вызывают необходимость регулярного пересмотра всей системы государственного и муниципального регулирования. Наиболее неэффективным в плане своевременности разработки законов и полноты решения задач является государственное регулирование качества бытовых услуг. В этом направлении актуальными становятся методы саморегулирования и регулирования со стороны потребителей.

## Ожидаемые конечные результаты реализации целевых программ

Ожидаемый конечный результат	Краевая целевая программа (2008–2010 гг.)	Краевая целевая программа (2011–2013 гг.)	Городская целевая программа (2009–2011 гг.)
Увеличение общего количества субъектов малого и среднего предпринимательства	–	На 11,1 %	На 11,7 и 8,0 % соответственно
Увеличение численности занятых на малых и средних предприятиях	На 23,3 %	–	На 13,1 и 10,0 % соответственно
Увеличение численности занятых на малых предприятиях с учетом индивидуальных предпринимателей	На 20,4 %	–	–
Повышение доли занятых в малом предпринимательстве в общем количестве занятых в экономике	На 2,8 %	На 1,0 %	–
Увеличение численности занятых в обрабатывающих производствах сферы малого предпринимательства	До 41,1 %	–	–
Увеличение среднемесячной заработной платы работников малых и средних предприятий	–	–	На 48,8 %
Увеличение объемов выручки продукции обрабатывающими производствами сферы малого предпринимательства	До 28,5 %	На 8,3 %	–
Увеличение валовой добавленной стоимости, произведенной малыми предприятиями	На 60,8 %	–	–
Увеличение объема инвестиций в основной капитал организаций малого бизнеса	На 54,8 %	На 21,4 %	На 38,2 % (включая средний бизнес)
Увеличение налоговых поступлений в бюджет от субъектов малого предпринимательства	–	–	На 53,2 %

## Показатели развития малого предпринимательства ГЦП «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в г. Красноярске на 2009–2011 гг.»

Показатель	2007 г. по сравнению с 2006 г.	2011 г. по сравнению с 2007 г.
Увеличение общего количества субъектов малого и среднего предпринимательства	На 73,1 % только для малого бизнеса	На 11,7 и 8,0 % соответственно
Увеличение численности занятых на малых и средних предприятиях	–	На 13,1 и 10,0 % соответственно
Увеличение среднемесячной заработной платы работников малых и средних предприятий	На 34,9 %, только для малых предприятий	На 48,8 %
Увеличение объема инвестиций в основной капитал организаций малого бизнеса	На 17,9 %	На 38,2 % (включая средний бизнес)
Увеличение налоговых поступлений в бюджет от субъектов малого предпринимательства	–	На 53,2 %

**Саморегулирование рынка бытовых услуг.** На российском рынке бытовых услуг существует ряд ассоциаций и союзов, способствующих развитию отдельных видов деятельности. Например, Ассоциацией русских уборочных компаний, Союзом парикмахеров и косметологов России ведется работа по организации обучения рабочих кадров с использованием накопленного опыта ведущих мастеров и предпринимателей сферы бытовых услуг, освоивших передовые технологии и достигнувших в своей профессии международного признания, а также с привлечением отраслевого научного потенциала [8]. Благодаря Союзу парикмахеров и косметологов, Россия признана мировым лидером в парикмахерском деле, а подготовленная сборная команда России в 2006 г. завоевала титул абсолютных чемпионов мира в парикмахерском ис-

кусстве. На постоянной основе проводятся следующие формы повышения квалификации:

1) бесплатные семинары по повышению квалификации мастеров производственного обучения и преподавателей образовательных учреждений, готовящих кадры для сферы парикмахерских услуг с участием ведущих профессионалов парикмахерского дела;

2) профессиональные конкурсы по международным стандартам среди учащихся образовательных учреждений, готовящих кадры для сферы парикмахерских услуг, в рамках чемпионатов Москвы и России по парикмахерскому искусству, декоративной косметике и маникюру на бесплатной основе.

Ассоциации и союзы представляют собой объединения коммерческих и некоммерческих организаций по договору, создаваемые с целью координации их

предпринимательской деятельности, а также представления и защиты общих имущественных интересов. Наиболее важная цель создания ассоциаций (союзов) – это координация и совершенствование деятельности участников, объединивших для этого свои взносы. Именно поэтому ассоциации и союзы не имеют права заниматься предпринимательской деятельностью, они выступают как координационные центры.

Анализ деятельности российских ассоциаций и союзов позволяет выделить достаточно широкий спектр интересов предпринимателей, идущих на объединение. Среди них в отечественной научной литературе наиболее часто встречаются:

- информационный обмен по основным направлениям деятельности;
- создание систем подготовки и переподготовки кадров, повышения квалификации, организация и проведение совместных обучающих семинаров и научно-практических конференций;
- создание системы контроля качества предоставляемых услуг как элемента защиты прав потребителей;
- формирование консолидированных предложений для обеспечения обратной связи с руководящими и регулирующими отраслевыми государственными и муниципальными структурами;
- совместная реализация некоммерческих проектов, в том числе по оказанию услуг на некоммерческой основе, проведение совместных мероприятий, решение научно-исследовательских и творческих задач.

Кроме этого для отдельных видов экономической деятельности указывают:

- пропаганду видов осуществляемой деятельности, инициирование общественных мероприятий;
- оказание членам ассоциации/союза юридической помощи и консультаций;
- создание единой системы обеспечения сырьем и материалами, закупок с целью снижения издержек и повышения качества;
- формирование команд экспертов по видам деятельности;
- ограничение международной конкуренции, протекционизм;
- совместное использование технических средств;
- разработку и реализацию стратегии развития конкретного комплекса, сектора, отрасли, вида экономической деятельности;
- создание крупных производств на кооперативной основе;
- регулирование цен;
- объединение отраслевых союзов в межотраслевые объединения/союзы.

Узкоспециализированным видом объединений предпринимательских структур на отдельных рынках или по видам экономической или профессиональной деятельности, формой самоорганизации бизнеса в Российской Федерации, которая в перспективе должна представлять собой альтернативу государственного регулирования, являются саморегулируемые организации [9]. Саморегулирование понимается как са-

мостоятельная и инициативная деятельность субъектов, содержанием которой являются разработка и установление стандартов и правил предпринимательской или профессиональной деятельности, а также контроль за соблюдением требований этих стандартов и правил.

Создание саморегулируемых организаций предполагает формирование компенсационного фонда страхования ответственности, установление рыночных, а не директивных стимулов для повышения качества услуг, обеспечение безопасности и качества работы. Предполагается, что в результате рыночных преобразований административный корпус, который раньше в статусе государственных служащих осуществлял регулирование в форме лицензирования, может перейти в сторону публичной формы саморегулирования.

Регулирование развития рынка бытовых услуг со стороны российских потребителей в настоящее время плохо организовано и реализуется через деятельность Общества по защите прав потребителей. Низкая степень вероятности объединения потребителей бытовых услуг обусловлена следующими характеристиками потребления: во-первых, расходы на бытовые услуги занимают у населения небольшой удельный вес как в общих потребительских расходах, так и в расходах на платные услуги; во-вторых, отсутствие условий естественного монополизма, легкость замены одного производителя на другого в случае предоставления некачественных услуг; в-третьих, от ряда услуг население может отказаться в пользу домашнего производства. Эти и другие факторы объясняют отсутствие объединений потребителей на рынке бытовых услуг в отличие, например, от рынка медицинских услуг, который характеризуется наличием «сильных» объединений потребителей – общественными организациями инвалидов.

Преимущества и недостатки различных форм самоорганизации бизнеса на рынке бытовых услуг, а также формы и методы государственного стимулирования их создания и развития, роль на их фоне сетевых коммуникаций и существующих социальных сетей являются предметом дальнейших исследований.

#### Библиографические ссылки

1. Российский статистический ежегодник : стат. сб. / Росстат. М., 2011.
2. О краевой программе «Развитие субъектов малого и среднего предпринимательства в Красноярском крае на 2008–2010 годы : закон Красноярского края № 4-1130 от 20.12.2007 г.
3. Райзберг Б. А. Государственное управление экономическими и социальными процессами : учеб. пособие. М. : Инфра-М, 2005.
4. Управление государственной собственностью : учебник / под ред. В. И. Кошкина, В. М. Шупыро. М. : Инфра-М, 1997.
5. Буклей Т. В. Экономические, социальные и организационные формы регулирования развития малых предприятий в сфере платных услуг : автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2001.

6. О долгосрочной целевой программе «Развитие субъектов малого и среднего предпринимательства в Красноярском крае на 2011–2012 годы» : пост. Правительства Красноярского края № 577-п от 20.11.2010 г.

7. Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в городе Красноярске на 2009–2011 годы : городская целевая программа.

8. Малый бизнес в сфере бытовых услуг [Электронный ресурс]. URL: [http://www.bishelp.ru/svoe\\_delo/otrasl/bituslugi/1410\\_uslugi.php](http://www.bishelp.ru/svoe_delo/otrasl/bituslugi/1410_uslugi.php).

9. Российская Федерация. Законы. О саморегулируемых организациях : федер. закон № 315-ФЗ : принят Гос. Думой 1 дек. 2007 г.

G. P. Tarasova

#### **STATE REGULATION AND SELF-REGULATION OF THE MARKET OF CONSUMER SERVICES**

*The author considers forms and methods of regulation and self-regulation of the market of consumer services. The main objectives and methods of the state regulation are refined, with account of the specific character of the market of consumer services. The main directions of improvement of some implements of state and self-regulation, such as the target programs and associations/unions of entrepreneurs, are shown.*

*Keywords: market of consumer services, regulation of the market of consumer services, effectiveness of state regulation, self-regulation.*

© Тарасова Г. П., 2012