

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА В ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Е. М. Галеева, студент гр. 14Ту(ба)ТОУ, I курс

Н.В. Лучко, старший преподаватель кафедры управления персоналом,
сервиса и туризма

Оренбургский государственный университет, г. Оренбург, просп. Победы, 13

Сфера услуг – это отрасль экономики, включающая в себя коммерческие и некоммерческие услуги, предоставляемые предприятиями, организациями, частными лицами. Динамичное развитие сферы услуг характерно для постиндустриального экономического уклада. В современном мире в данной отрасли занято большое количество организаций и индивидуальных предпринимателей. Доля сферы услуг в ВВП Российской Федерации составляет порядка 60%. При этом происходит постоянное развитие и увеличение числа занятых в данной сфере каждый год. Модернизируются уже существующих услуг, а так же возникают совершенно новые. Проведение конкурсов, чемпионатов, фестивалей той или иной отрасли способствует популяризации данной сферы.

Складывающаяся ситуация в современном обществе такова, что данная отрасль очень сильно зависит от уровня и качества жизни населения, а не только от потребительских свойств товара или услуги. Предприятия и фирмы, работающие в сфере услуг, должны отслеживать потребности конкретных групп потребителей для прогнозирования дальнейшего развития сферы. Современный российский сервис решает задачу взаимодействия национальных особенностей населения и международных принципов культуры сервиса. Сервисная культура играет немаловажную роль в развитие данной сферы, её отсутствие отрицательно сказывается на доходах предприятия и его конкурентоспособности. Это подтолкнуло развитые страны разрабатывать единый свод правил в сфере обслуживания.

Сфера услуг включает в себя культуру, образование, здравоохранение, банковские и юридические услуги, пассажирский транспорт, бытовое обслуживание, услуги салонов красоты и спортивных залов, рекреационные и туристические услуги, общественное питание.

Оренбургский регион развивается так же стремительно, как и другие крупные города. Возникают такие услуги как мобильная автомойка, оформление и декор стилизованной вечеринки, появляются новые услуги в области косметологии и оздоровительных процедур, открываются бюро находок, предоставляются услуги выездного ресторанного обслуживания и т.д. Так же модернизируются уже имеющиеся услуги. Большой популярностью начинают пользоваться «авторские» услуги, потребители готовы платить за уникальность.

Рассмотреть данные процессы можно на примере предприятий общественного питания (ПОП). ПОП – предприятия, предназначенные для производства кулинарной продукции, и её реализации и организации потребления. Услуги общественного питания должны соответствовать определенным требованиям: соответствие целевому направлению, безопасности, комфортности, эстетичности, культуре обслуживания. Услуги питания отличаются в соответствии с типом и классом предприятия.

В Оренбурге насчитывается порядка 380 предприятий общественного питания. Большую долю занимают сетевые предприятия быстрого питания, ориентированные на различные группы потребителей. Все чаще заведения общественного питания предлагают услугу доставки пищи на дом, в офис или организацию. Массово развивают сети питания в торговых комплексах. Это пользуется очень большим спросом. В историческом центре города открыто большое количество кафе, ресторанов, а так же кофеен, которые в последние годы стали очень популярными. Наибольшим спросом пользуются бары и ночные клубы, так как посещение ресторана или кафе в Оренбурге зачастую вызвано неким событием, не малую роль играет и ценовая политика последних заведений. Уровень доходов жителей Оренбурга не позволяет им часто посещать рестораны и дорогие кафе.

Но, не смотря на позитивную динамику развития сферы общественного питания в городе, существует ряд факторов, замедляющих это развитие. Существуют, как и социальные, так и экономические проблемы. К социальным можно отнести:

- административные барьеры, сложности в оформлении и открытии нового заведения общественного питания;
- недостаточная образованность кадров в сфере управления бизнесом;
- низкий уровень знаний работников в сфере экономики;
- нехватка специалистов, разбирающихся в налоговом и трудовом законодательстве, а так же правильно обслуживать клиентов;
- медленный темп развития сферы услуг в отдаленных районах;
- низкий уровень культуры населения.

Но большую роль в развитии предприятий общественного питания играют экономические проблемы:

- недостаточная государственная или муниципальная поддержка;
- малое количество или же полное отсутствие материальных и финансовых ресурсов у начинающих предпринимателей;
- высокая стоимость банковских кредитов;
- возможная не окупаемость бизнеса, низкий уровень рентабельности;
- высокая стоимость арендной платы и коммунальных услуг.

Именно эти проблемы в совокупности затормаживают развитие предприятий общественного питания в городе, но предприниматели делают всё возможное для привлечения потребителей. Осуществляется поиск новых архитектурных решений, проводится постоянное повышение квалификации персонала, расширяется список дополнительных услуг. Очень активно

используются оригинальные способы привлечения новых клиентов (скидки, акции, шоу-программы, проведение мероприятий на базе ресторана), а так же руководители стараются повысить качество предоставляемых услуг, их надежность и безопасность. В дальнейшем активно будут развиваться именно демократические рестораны, а так же сетевые кафе. На данный момент уже сейчас пользуются спросом заведения, имеющие собственное производство, и узкоспециализированные предприятия. В городе Оренбурге есть предпосылки для дальнейшего развития сектора общественного питания.