

На правах рукописи

**ШАРОНОВА ВАЛЕНТИНА ПЕТРОВНА**

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ  
РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ  
В СИСТЕМЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
(НА МАТЕРИАЛАХ КРАСНОДАРСКОГО КРАЙПОТРЕБСОЮЗА)**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным  
хозяйством

(15. Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,  
комплексами - сфера услуг)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Москва 2010

Диссертация выполнена на кафедре коммерции и технологии торговли  
АНО ВПО Центросоюза РФ «Российский университет кооперации»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор  
**Валигурский Дмитрий Иванович**

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор  
**Пахомов Владимир Михайлович**

доктор экономических наук, профессор  
**Новиков Олег Алексеевич**

Ведущая организация: ФГОУ ВПО «Российская академия  
государственной службы при Президенте  
Российской Федерации»

Защита состоится «22» октября 2010 г. в 15.00 на заседании совета по защите докторских и кандидатских диссертаций Д 513.002.02 при АНО ВПО Центросоюза РФ «Российский университет кооперации» по адресу: 141014, Московская область, г. Мытищи, ул. В. Волошиной, д. 12/30, зал диссертационных советов (корпус 4, комн. 235)

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке АНО ВПО Центросоюза РФ «Российский университет кооперации», автореферат размещен на официальном сайте [www.ruc.su](http://www.ruc.su)

Автореферат разослан «21» сентября 2010 г.

Ученый секретарь совета по защите докторских  
и кандидатских диссертаций Д 513.002.02  
кандидат экономических наук, доцент

Т.В. Абалакина

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы.** На современном этапе социально-экономического развития страны сфера услуг становится одним из наиболее обширных секторов рыночных отношений, способным вовлечь значительную часть населения в активную трудовую деятельность. Она теснейшим образом взаимосвязана с другими областями жизни общества, претерпевающего в последнее десятилетие весьма интенсивные и разнообразные структурные экономические и социальные изменения. Происходящие в данном аспекте процессы отчетливо показывают, что успешное решение актуальной и важной сегодня задачи построения высокоэффективной экономической системы России невозможно без создания адекватных современным условиям институтов, которые могли бы учитывать исторически сложившиеся традиции и закономерности экономической деятельности предприятий сферы услуг. Несмотря на усилия Правительства РФ, пока не удастся полностью преодолеть негативные последствия финансового кризиса. Это неизбежно влечет за собой замедление развития реального сектора экономики. Современные подходы и новые меры позволят в значительной степени очистить рынок от экономически нежизнеспособных систем.

Основными задачами сегодня являются ликвидация дисбаланса экономических условий, в которых находится система потребительской кооперации, выработка комплексного подхода к проблеме удовлетворения спроса на ее услуги, поддержка наиболее востребованных и эффективных в своем рыночном сегменте кооперативных структур, в частности, сферы услуг. Формирование оптимальных схем продвижения сельскохозяйственной, крестьянской продукции на кооперативной основе позволит вытеснить нецивилизованные формы посредничества, создаст условия для развития сферы услуг, способствующей восстановлению инфраструктуры села. Приоритетным сегодня является не просто сохранение сельских поселений, а строительство новых образовательных и культурных учреждений, создание информационно-

консультационных и комплексных торгово-бытовых центров, заготовительных и перерабатывающих комплексов, способных предоставлять современные, высококачественные услуги. Проблемы занятости и социальной защиты сельского населения, качества предоставляемых услуг на сельских территориях весьма актуальны на данном этапе развития рыночных отношений. Значение потребительской кооперации как многоотраслевой экономической структуры сегодня возрастает, так в 75 регионах России на селе работают 3 тысячи организаций этой системы.

Актуальность темы диссертационной работы обусловлена необходимостью исследования существующих проблем и разработки обширного круга самостоятельных мероприятий по совершенствованию организационно-экономической деятельности сферы услуг в системе потребительской кооперации.

Недостаточная разработанность, дискуссионность данных проблем и необходимость их решения определили актуальность темы и направление исследования диссертационной работы.

**Степень разработанности проблемы.** Большой вклад в разработку основных теоретических положений, раскрывающих социально-экономическую природу и организационные принципы кооперации внесли ученые и кооперативные деятели XIX-XX вв. А.Н. Анцыферов, Г.Я. Бланк, С.Л. Маслов, Р. Оуэн, А.В. Чайнов, Ф. Лассаль, Н. Гибнер, В.Ф. Тотомианц, М.И. Туган-Барановский и др.

На современном этапе подходы к решению проблем развития потребительской кооперации в России, интеграции в процесс функционирования различных секторов экономики, изложены в работах К.И. Вахитова, В.И. Ермакова, В.А. Кривошея, А.П. Макаренко, М.В. Сероштан, А.В. Ткача, А.М. Фридмана, Е.В. Худяковой, М.Ф. Шкляра и др. Функционирование предприятий малого, среднего бизнеса, сферы услуг рассмотрены в трудах Э.А. Арустамова, Д.И. Валигурского, М.Я. Веселовского, В.К. Памбухчиянца, В.М. Пахомова, Ю.П. Свириденко, А.К.

Семенова, А.А. Степанова, А.А. Федулина, Л.П. Федоровой, К. Хаксевера, Р. Мердика и др.

Признавая теоретическую важность и практическую значимость выполненных в данном направлении исследований, следует отметить, что на современном этапе остаются еще недостаточно разработанными организационно-экономические основы развития сферы услуг на селе, экономические подходы и практические механизмы, способствующие повышению эффективности ее функционирования. Существующая необходимость повышения уровня экономической и территориальной доступности услуг для сельского населения свидетельствует, что рассматриваемая проблема нуждается в комплексном исследовании и научной разработке. Это подтверждает актуальность диссертационной проблематики, обуславливает выбор темы, постановку цели и задач исследования.

**Цель и задачи исследования.** Целью диссертационного исследования является разработка научно-методологических подходов к формированию организационно-экономических основ развития сферы услуг на селе и совершенствованию процесса обслуживания сельского населения на предприятиях потребительской кооперации. Для достижения поставленной цели в диссертационной работе решены следующие задачи:

- уточнено понятие услуги и определена социальная значимость сферы услуг для восстановления инфраструктуры российского села;
- выявлены особенности организации сферы услуг для сельского населения в системе потребительской кооперации;
- проанализированы и установлены основные тенденции развития сферы услуг с использованием методов прогнозирования и математического моделирования и сформулированы направления диверсификации сферы услуг;
- исследован уровень востребованности услуг с учетом специфики процесса оказания услуг для сельского населения и разработана методика проведения мониторинга услуг;

- предложен механизм реализации процесса предоставления услуг сельскому населению малочисленных поселений.

**Область исследования.** Диссертационная работа выполнена в рамках специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством». Исследование соответствует разделу 15. Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг, пункт 15.111 Формирование и развитие отраслевых, региональных и общенациональных рынков услуг паспорта специальностей ВАК Российской Федерации (экономические науки).

**Предметом исследования** выступают организационно-экономические отношения, возникающие в процессе оказания услуг сельскому населению системой потребительской кооперации.

**Объектом исследования** является хозяйственная деятельность предприятий Краснодарского крайпотребсоюза по сервисному обслуживанию сельского населения.

**Теоретическую и методологическую основы исследования** составили труды отечественных и зарубежных авторов, включая монографии, статьи и материалы периодической печати, посвященные проблемам развития сферы услуг в современном обществе и в системе потребительской кооперации.

В ходе исследования изучены законодательные и нормативные акты РФ, постановления Правительства РФ, обзоры периодических изданий по рассматриваемой проблеме.

В работе использовались общепринятые в экономической науке методы: экономико-статистического, структурно-функционального, сравнительного и абстрактно-логического анализа и математического моделирования.

**Информационной базой исследования** послужили данные Федеральной службы государственной статистики, законодательные и нормативные акты, Постановления Правительства РФ по проблемам социальной защиты населения и развития сферы услуг, Центросоюза РФ, отчет Краснодарского крайпотребсоюза, материалы научно-практических конференций и семинаров

по исследуемой проблематике, а также результаты статистических опросов, выполненные автором в процессе исследования.

**Научная новизна** исследования состоит в научном обосновании теоретических положений и разработке научно-методических и практических рекомендаций в области развития сферы услуг на предприятиях потребительской кооперации. Данные рекомендации позволяют сформировать адекватную методологическую основу развития и повышения эффективности функционирования сферы услуг в системе потребительской кооперации.

Научная новизна исследования подтверждается полученными результатами, выносимыми на защиту:

- уточнено понятие услуги, учитывающее современные подходы к пониманию сущности услуг, разработаны модели динамического взаимодействия составляющих системы «исполнитель-потребитель услуги» и раскрыта социальная значимость сферы услуг как социально-экономического механизма реализации основных экономических принципов рыночной экономики и социальных гарантий гражданина демократического общества;

- выявлены особенности процесса предоставления услуг предприятиями потребительской кооперации, послужившие основой для определения перспективных направлений его рационализации и активного системного улучшения, адаптации к современным потребностям населения;

- определены и обоснованы организационно-экономические направления развития сферы услуг на селе, среди них, системность в использовании современных технологий и определении востребованности услуг с учетом значимых факторов - сезонности, несохраняемости, значительных расстояний между населенными пунктами, специфики сельхозпроизводства и т.д.;

- разработана модель взаимодействия сферы услуг с другими отраслями потребительской кооперации и агропромышленного комплекса, личными подсобными и фермерскими хозяйствами, позволяющая значительно увеличить количество потенциальных потребителей услуг, выявить слабые и сильные стороны процесса обслуживания, предложены практические рекомендации

нивелирования негативного влияния кризиса, в частности, процесс оказания современных производственно-технологических услуг;

- разработана двухконтурная адаптивная методика проведения мониторинга востребованности услуг применительно к сельским условиям и выполнен статистический прогноз предполагаемых объемов потребления платных услуг до 2015 г., который выявил основные тенденции развития специальных видов услуг;

- предложен механизм организации комплексного обслуживания населения, адаптированный для малочисленных сельских поселений, учитывающий особенности территорий, специфику видов услуг, состоящий из трех основных этапов: составление сетевого графика и оптимизация маршрута доставки заказа, выбор способа приема-выдачи заказа, разработка прогрессивной системы материальной заинтересованности исполнителей.

**Практическая значимость** полученных результатов исследования состоит в возможности их использования при формировании организационно-экономических мероприятий, способствующих улучшению функционирования сферы услуг на селе. Применение рекомендуемых автором механизмов, позволит оптимизировать процесс обслуживания населения малочисленных поселений. Теоретическая значимость результатов состоит в формировании подходов к пониманию сущности сферы услуг в условиях рынка и уточнении понятия услуги как персонифицированного товара в форме производительного или непроизводительного труда, являющегося полноправным объектом купли-продажи. Материалы исследования доведены до стадии, позволяющей практическое использование их органами управления потребительской кооперации при разработке программ комплексного обслуживания сельского населения.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Основные результаты диссертации докладывались, обсуждались и получили одобрение на Международных научных конференциях профессорско-преподавательского



состава, сотрудников и аспирантов Российского университета кооперации, кооперативных вузов стран СНГ в 2008-2010 гг.

Разработанные научные и практические материалы диссертационного исследования использованы при разработке основных направлений развития сферы услуг и приняты к внедрению на предприятиях Северского райпо Краснодарского крайпотребсоюза (Справка № 36 от 21.10.2009), Киришского райпо Ленинградского облпотребсоюза (Справка № 13 от 23.10.2009), Мытищинской торгово-промышленной палаты (Справка № 233 от 17.09.2010). Полученные результаты исследования используются в учебном процессе АНО ВПО Центросоюза РФ «Российский университет кооперации» при разработке учебно-методических комплексов и преподавания дисциплин: «Сервисная деятельность», «Проектирование процесса оказания услуг», «Организация и технология предоставления услуг на предприятиях потребительской кооперации».

**Публикации.** По результатам исследования опубликовано 13 научных работ, общим объемом 11,7 п.л., в том числе 3 публикации в журналах, рекомендованных ВАК России общим объемом 1,8 п.л.

**Структура и объем работы.** Особенности изучаемых проблем, цель и задачи исследования определили структуру диссертационной работы, представленной введением, тремя главами, заключением, списком литературы, включающим 137 источников и 6 приложениями. Работа изложена на 164 листах машинописного текста, содержит 31 таблицу, 18 рисунков, 7 диаграмм.

**Во введении** обоснована актуальность темы исследования, сформулированы цель и задачи, раскрывается теоретическая и методологическая основа исследования, отражена степень научной разработанности проблемы, определены предмет и объект исследования, показаны научная новизна и практическая значимость работы, приводятся сведения об апробации результатов исследования.

**В первой главе** «Научные основы развития сферы услуг в условиях рынка» раскрыта сущность сферы услуг как одной из основных отраслей

экономики постиндустриального общества, значимость социальной составляющей сферы услуг для позитивного развития российского общества в целом и сельского населения, в частности. Уточнено понятие услуги с учетом динамического взаимодействия основных элементов и факторов системы, разработаны модели динамического взаимодействия составляющих системы «исполнитель - потребитель услуги», выявлены особенности процесса оказания услуг для сельского населения.

**Во второй главе** «Организационно-экономические условия функционирования сферы услуг Краснодарского крайпотребсоюза» раскрыты основные тенденции развития сферы услуг на современном этапе, проведено аналитическое исследование функционирования сферы услуг Краснодарского крайпотребсоюза. Выполнено экономико-математическое моделирование потребностей в платных услугах. Исследована динамика развития рынка услуг, что позволило получить прогнозные величины предполагаемых объемов предоставления платных услуг до 2015 г., что способствовало выявлению тенденций развития специальных видов услуг. Обоснована значимость деятельности сферы услуг для процесса реализации антикризисных мероприятий.

**В третьей главе** «Основные направления развития сферы услуг для сельского населения в системе потребительской кооперации» обоснована необходимость диверсификации сферы услуг, определены значимые факторы, влияющие на формирование спроса среди сельского населения. Предложены механизм организации комплексного обслуживания населения, адаптированный для малочисленных сельских поселений, учитывающий особенности территорий, специфику видов услуг, состоящий из трех основных этапов: составление сетевого графика и оптимизация маршрута доставки заказа, выбор способа приема-выдачи заказа, разработка прогрессивной системы материальной заинтересованности исполнителей.

**В заключении** сформулированы основные выводы и предложения по результатам диссертационного исследования.

## **2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ**

**Раскрыта социальная значимость сферы услуг в системе потребительской кооперации.**

Построение высокоэффективной экономической системы России невозможно без создания в определенной степени специфических и, одновременно, адекватных современному уровню экономического развития институтов, которые могли бы учитывать исторически сложившиеся традиции и закономерности экономической деятельности. Переход к рыночной экономике привел к распаду и сокращению централизованно управляемого сельскохозяйственного производства и, одновременно, к росту доли мелкотоварного сектора крестьянских (фермерских) и личных подсобных хозяйств. Экономическое и социальное развитие сельских территорий невозможно без восстановления сферы услуг, обеспечивающей население социально-бытовыми и производственно-технологическими услугами, что особенно актуально в условиях кризиса.

Исследование особенностей текущей макроэкономической ситуации в России позволяет утверждать, что для решения непростых социально-экономических проблем, имеющих место на значительных сельских территориях, система потребительской кооперации, ее руководящий орган – Центросоюз РФ являются действующей силой, способной в определенной степени минимизировать последствия кризиса для сельского населения. Потребительская кооперация имеет исторически накопленный опыт взаимоотношений с пайщиками и селянами. Объединяя население сельских территорий в первичные кооперативные организации, предоставляя определенные услуги, потребительская кооперация способствует формированию возможностей, реализация которых повысит уровень жизни на селе, улучшит демографическую ситуацию и создаст предпосылки возникновения среднего класса, способного в дальнейшем успешно развивать рыночные отношения на селе.

В России создание широкомасштабной сферы услуг сдерживалось объективными обстоятельствами, связанными со спецификой развития экономики страны. Существуют различные мнения относительно социальной роли сферы услуг, процесса оказания услуг с учетом национальных, территориальных, культурных и других значимых факторов. По данным Росстата РФ за период 2003-2009 гг. востребованность в платных услугах среди населения неуклонно возрастает, так в 2007 г. оказано услуг по отношению к 2005 г. на 48,4% больше, в 2009 г. по отношению к 2005 г. на 64,5% больше, что подтверждает социальную значимость этой отрасли экономики, предоставляющей платные услуги населению (таблица 1). Определение основных направлений развития сферы услуг в регионах должно проводиться с учетом специфических факторов, присущих каждому региону России. Потребление различных видов услуг по РФ и регионам различно. Соотношение объемов потребления услуг ЖКХ в Краснодарском крае и по РФ составляет соответственно 22,5%:25%, бытовых услуг – 10%:24%, туристических услуг 1,5%:4%, в категории «прочие услуги», включающей специальные виды услуг – 19,6%:12%. (Россия в цифрах 2008 г., материалы Краснодарского крайпотребсоюза за 2003-2009 гг.)

Социальная значимость функционирования сферы услуг в аспекте восстановления сельской инфраструктуры существенна, так как организация адаптированного для села процесса оказания услуг позволит:

- сформировать экономические предпосылки для восстановления села;
- использовать потенциал сельских поселений для реализации дополнительных возможностей в решении жилищной проблемы населения;
- способствовать изменению половозрастной структуры населения;
- интенсифицировать использование естественных факторов для повышения продовольственной безопасности страны;
- реализовать существующие возможности для производства экологически чистой продукции и возрождения народных промыслов.

**Уточнена сущность понятия услуги как специфического продукта персонифицированного труда и предложены модели динамического взаимодействия системы «исполнитель - потребитель услуги» в условиях рынка.**

В связи с интенсивным и разносторонним развитием сферы услуг, очевидно, возникла объективная необходимость уточнить и сформулировать более полное понятие услуги с учетом произошедших изменений в экономической жизни страны. К. Маркс определил услугу как потребительную стоимость, воплощенную и в товаре, и в виде «чистых» услуг. Ф. Котлер предлагает понятие: «Услуга – любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой. Услугами иногда называют деятельность, не создающую самостоятельного продукта, услуга в отличие от товара неосвязаема». Понятие услуги рассматривалось с использованием элементов системного подхода Д.Н. Шкрабаком.

Считаем целесообразным, используя системно-функциональный подход, анализируя существующие понятия и учитывая специфические свойства услуги, предложить модели динамического взаимодействия системы «исполнитель-потребитель услуги», в виде зависимости.

$$Y(1,2) = f[\{\Xi_i\}, \{\Phi_i\}], \text{ где} \quad (1)$$

$\{\Xi_i\}$ , при  $(i=1..n)$  - множество аргументов (элементов системы - производитель, потребитель, третьи лица, время и форма предоставления услуги и т.д.);

$\{\Phi_i\}$ , при  $(i=1..n)$  – множество взаимодействий между аргументами (элементами системы) - совокупность материальных и нематериальных услуг.

Тогда  $Y_1$  есть непосредственное персонифицированное взаимодействие между потребителем ( $\Xi_i$ ), исполнителем ( $\Xi_j$ ) и видами услуг (услуги общественного питания, клининга и т.д.) (рис. 1 а).

$$Y_1 = f[\{\Xi_i, \Xi_j\}, \{\Phi_m, \Phi_n\}] \quad (2)$$

$Y_2$  есть опосредованное персонифицированное взаимодействие, характеризующееся большим количеством элементов и функциональных

связей (услуги ЖКХ, услуги агентств недвижимости и т.д.) (рис. 1 б).

$$Y_2 = f[\{\mathcal{E}_i, \mathcal{E}_j, \mathcal{E}_z\}, \{\Phi_m, \Phi_{n1}, \Phi_{n2}\}] \quad (3)$$

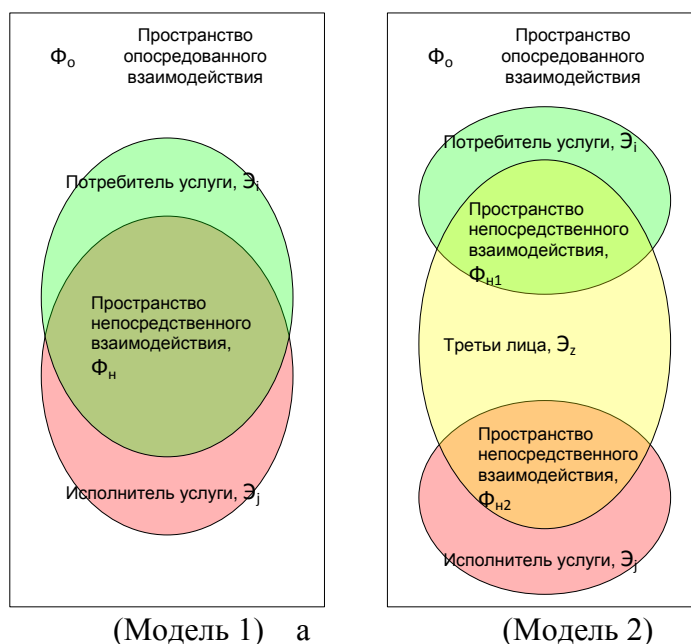


Рисунок 1 – Модели динамического взаимодействия

составляющих системы «исполнитель - потребитель услуги»

На основе проведенных исследований и учитывая, что основополагающим признаком и неотъемлемым атрибутом любой услуги является процесс выполнения (производства) и персонального субъективного потребления, автор считает возможным предложить уточненное определение **услуги** как результата непосредственного или опосредованного персонифицированного взаимодействия исполнителя (исполнителей) и потребителя (потребителей), представляемого (выражаемого) в качестве собственной деятельности исполнителя (исполнителей), деятельности третьих лиц, взаимной деятельности исполнителя (исполнителей) и потребителя (потребителей) в форме производительного или непроизводительного труда, являющегося полноправным объектом купли-продажи.

**Выявлены особенности процесса предоставления услуг для сельского населения системой потребительской кооперации.**

Функционирование сферы услуг в смешанной экономике – это механизм реализации не только основных экономических принципов рыночной экономики, но и социальных гарантий прав человека в демократическом

обществе. В 90-е гг. вопросы социальной защиты населения решались по остаточному принципу, что привело к усилению отрицательных тенденций – трудоспособное население и молодежь активно покидают село. Возникла настоятельная необходимость восстановления села, одним из условий которого является организация полноценной социальной защиты сельского населения. На современном этапе эту задачу может решить потребительская кооперация, единственная исторически сложившаяся и активно действующая централизованная организация на селе. Миссия потребительской кооперации в современных условиях – участие в развитии социальной инфраструктуры на селе; обеспечение стабильного развития потребительского рынка страны за счет удовлетворения потребностей, повышения занятости сельского населения. Реализация принятой Концепции развития потребительской кооперации России до 2015 г., в которой освещены основные системные положения, проводится в рамках 14 целевых программ. Особое внимание уделяется социальной направленности деятельности потребительской кооперации в условиях рынка. Развитие механизмов взаимовыгодного сотрудничества с органами местного самоуправления, необходимость расширения взаимодействия с пайщиками – социальной основой потребительской кооперации, работниками потребительской кооперации – современной движущей силой, позволит решить основные социально-экономические задачи и учесть специфические организационно-экономические аспекты развития сферы услуг на селе в соответствии с Федеральным законом «О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзов) в РФ».

На наш взгляд, наиболее приемлемой формой диверсификации сферы услуг на селе является организация на базе функционирующих предприятий новых направлений деятельности не связанных между собой технологически. Это может быть внедрение современных технологий, введение дополнительных услуг, в том числе, по первичной и вторичной переработке, хранению и реализации сельхозпродукции потребителю, введение доступных консультационных и социо-культурных услуг, в том числе, организации мини

детсадов, начального образования, что позволит удовлетворить потребности сельского населения в специальных услугах.

**Предложена модель взаимодействия сферы услуг с отраслями потребительской кооперации и агропромышленного комплекса.**

Уровень платежеспособного спроса различен среди сельского и городского населения, поэтому считаем, что соотношение объемов платных и бесплатных услуг должно быть дифференцируемым. Рассматривая Концепцию развития потребительской кооперации РФ на период до 2015 г. и учитывая современные тенденции развития экономических отношений в обществе, можно утверждать, что на данном этапе одним из приоритетных способов расширения возможностей кооперации является углубление взаимовыгодного сотрудничества агропромышленным комплексом. С развитием рыночной экономики происходит естественный процесс расширения числа участников сервисной деятельности. Потребительская кооперация как практически единственная функционирующая целостная система на селе способная осуществлять управление сферой услуг. С учетом выше сказанного, автором предлагается модель взаимодействия сферы услуг с отраслями потребкооперации, АПК, личными подсобными и фермерскими хозяйствами, позволяющая расширить рынок сбыта услуг (рис. 2).

Расширение межотраслевых связей в социально-бытовом и производственно-технологическом направлении и разработка определенных регламентирующих документов о взаимовыгодном сотрудничестве с отраслями АПК, владельцами ЛПХ и фермерами будет способствовать восстановлению российского села. С появлением мобильных коммуникационных технологий и возможностей реализации принципа обратной связи "производитель-клиент" возрастает доступность услуг, а взаимовыгодное сотрудничество позволит активнее развивать на селе социальную сферу, индивидуальное жилищное строительство, расширять сеть культурных и образовательных учреждений. Обобщение данных социологического опроса показало, что создание адекватной системы платных услуг является одним из приоритетных



направлений взаимного сотрудничества потребкооперации XXI века с хозяйствующими субъектами в условиях рыночной экономики.

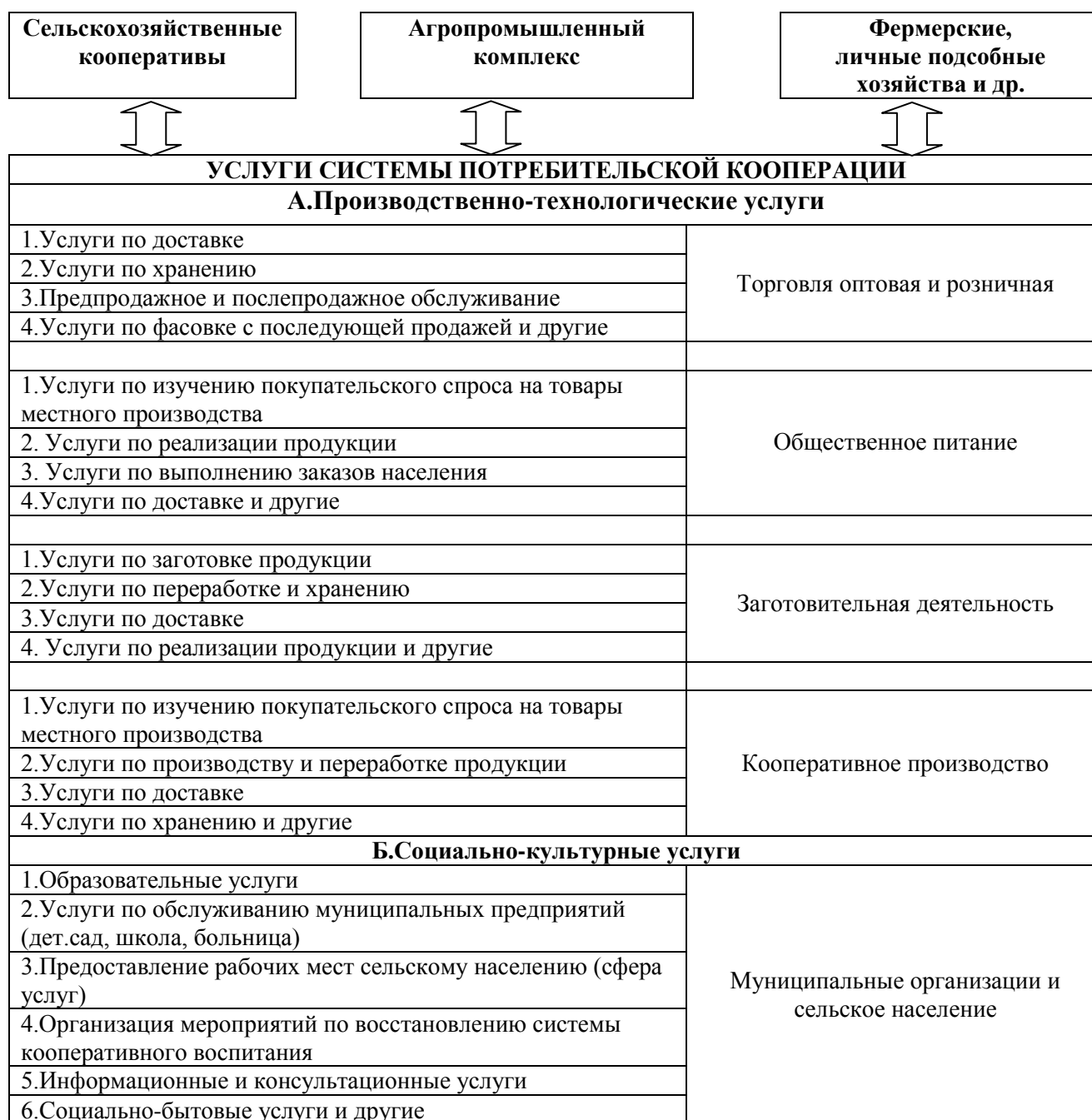


Рисунок 2 – Модель взаимодействия сферы услуг потребительской кооперации

**Определены и обоснованы направления развития сферы услуг в системе потребительской кооперации и предложены основные организационные принципы размещения и совершенствования деятельности сферы услуг.**

Численность сельского населения края, обслуживаемого Краснодарским

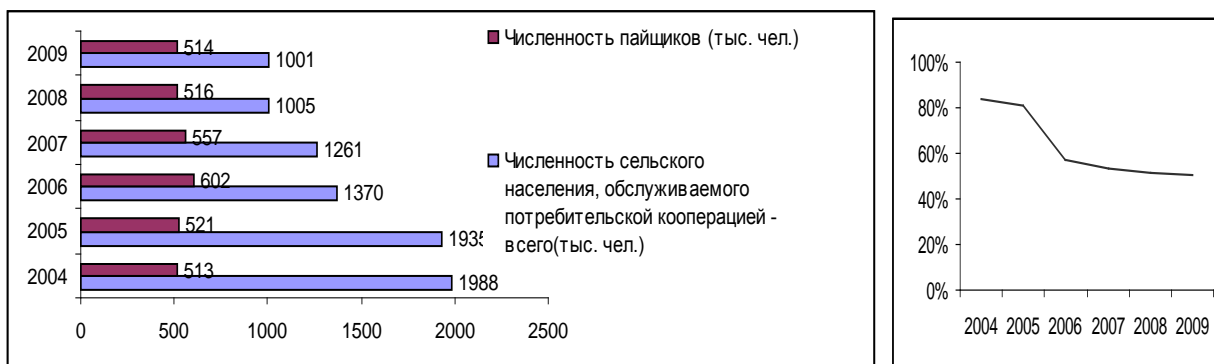
крайпотребсоюзом, уменьшается: так в 2004 г. селян было 1988 тыс. чел., в 2009 г. – 1001 тыс. чел. (на 49,9% меньше) (рис. 3). Снижению этих показателей, на наш взгляд, способствовали следующие факторы - уменьшение численности предприятий потребительской кооперации, расширение среднего бизнеса и индивидуального предпринимательства на селе.

Таблица 1 – Общая численность населения, численность сельского населения Краснодарского края, численность селян и пайщиков, обслуживаемых Краснодарским крайпотребсоюзом, (тыс. чел.)

| Показатели  | Годы              |                   |                   |                   |                   |                   |                       |                       |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | 2004              | 2005              | 2006              | 2007              | 2008              | 2009              | 2008<br>в % к<br>2007 | 2009<br>в % к<br>2007 |
| Общая численность населения Краснодарского края                                     | 5112,5            | 5100,3            | 5096,6            | 5101,1            | 5121,9            | 5151,2            | 100,4%                | 100,9%                |
| Численность сельского населения Краснодарского края                                 | 2416,9<br>(47,2%) | 2413,6<br>(47,1%) | 2414,2<br>(47,2%) | 2417,7<br>(47,3%) | 2429,9<br>(47,4%) | 2446,9<br>(47,5%) | 100,5%                | 101,1%                |
| Численность сельского населения, обслуживаемого потребительской кооперацией – всего | 1988              | 1935              | 1370              | 1261              | 1005              | 1001              | 80,8                  | 99,4                  |
| в % к общему количеству сельского населения края                                    | 83,5              | 81,3              | 57,5              | 53                | 48,3              | 46,5              | 92,2                  | 90,1                  |
| Численность пайщиков  | 513               | 521               | 602               | 557               | 516               | 514               | 92,3                  | 99,6                  |

Источник: составлено автором по материалам Росстата и Краснодарского крайпотребсоюза 2004-2009гг.

Анализируя динамику изменения показателей, представленных в табл.1, в 2004-2009 гг. можно констатировать, что наблюдается стойкая тенденция к снижению численности населения, обслуживаемого потребительской кооперацией края. Динамика снижения показана на рисунке 3. Темпы снижения численности обслуживаемого сельского населения замедлились в 2006 г. при наблюдающейся положительной тенденции к деурбанизации. Так население Краснодарского края в 2008 г. составляло 5121,9 тыс.чел, в том числе сельское 2429,9 тыс.чел. или 47,3%, в 2009 г. соответственно 5151,2 тыс.чел., в том числе сельское 2446,9 тыс.чел., или 47,5%.(рис.3.а, табл.1). В последующие годы, в частности 2007-2009 гг. темпы снижения значительно замедлились (рис. 3.б), что свидетельствует о стабилизации ситуации.



а

б

Рисунок 3 - Динамика изменения численности пайщиков и населения, обслуживаемого Краснодарским крайпотребсоюзом в 2004-2009 гг., по отношению к общей численности сельского населения Краснодарского края

Источник: составлено автором по материалам Росстата РФ и Краснодарского крайпотребсоюза 2003-2009 гг.

Анализ результатов хозяйственной деятельности Краснодарского крайпотребсоюза в 2003-2009 гг. позволил утверждать, что одним из наиболее перспективных направлений развития сферы услуг являются услуги общественного питания, а внедрение современных производственно-технологических услуг повысит интерес населения к сельхозпроизводству. Результаты исследования материалов отчета показали, что потребность в платных услугах в крайпотребсоюзе, несмотря на кризис, остается достаточно высокой – 104,8 % в 2008 г. по отношению к 2006 г., при снижении общего спроса на товары и услуги в 2008 г. 12-16%, то есть население переходит в режим разумной экономии, что повышает спрос на бытовые услуги.

Исследование динамики развития и прогнозирование рынка платных услуг до 2015 г. по РФ, проведенные методом математического моделирования на основе статистических данных Росстата РФ, показали, что потребление платных услуг на душу населения будет расти в среднем на 14-20% в год в зависимости от вида услуг. Результаты исследований, проведенных кафедрой коммерции и технологии торговли с участием автора, выявили, что организацию сервисного обслуживания на селе целесообразно осуществлять через сети комплексных центров обслуживания. Они же могут использоваться как базовые центры при мобильном обслуживании.

Расширить сферу оказания услуг по критерию территориальной доступности предлагается путем организации мобильных и дополнительных приемных пунктов, предоставляющих минимальный пакет услуг, в том числе, по заказам населения малочисленных поселений с учетом фактора сезонности.

Получили широкое распространение различные формы контрактных отношений участников сервисной деятельности при активном использовании разных правомочий собственника, потребительская кооперация готова осуществлять функции доверительного управления в сфере социально значимых услуг для населения сельских территорий.

Таблица 2 - Показатели экономической деятельности Краснодарского крайпотребсоюза за 2003-2009 гг., тыс. руб.

| Показатели                                 | 2003 г. | 2004г.  | 2005 г. | 2006 г. | 2007 г. | 2008 г. | 2009г.  | 2008г.<br>в %<br>к<br>2007г. | 2009г.<br>в %<br>к<br>2007г. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------------------|------------------------------|
| Общий товарооборот всего, в том числе:     | 2814461 | 3182706 | 4913139 | 5306976 | 6285309 | 5137231 | 5248421 | 82,4%                        | 83,5%                        |
| Услуги общественного питания               | 222127  | 250089  | 277846  | 325081  | 589321  | 564533  | 565121  | 97,1%                        | 98,7%                        |
| Оптовый оборот                             | 132897  | 143543  | 117889  | 138772  | 156231  | 150246  | 151389  | 96,6%                        | 97,9%                        |
| Закупочная деятельность                    | 293595  | 359045  | 425609  | 482521  | 508938  | 512987  | 513567  | 101,6%                       | 102,4%                       |
| Объем производственной продукции           | 843694  | 1112689 | 974936  | 956464  | 931637  | 918918  | 927986  | 98,6%                        | 99,8%                        |
| Объем платных услуг, оказываемых населению | 31183   | 41642   | 53753   | 58433   | 60522   | 61826   | 62146   | 102,2%                       | 102,9%                       |

Источник: Отчет Краснодарского крайпотребсоюза 2003-2009 гг.

Особенности, присущие сфере услуг как специфической отрасли, позволяют адаптировать деятельность уже существующих предприятий потребительской кооперации к быстро меняющимся условиям, так в условиях финансового кризиса показатели объемов платных услуг населению

показывают положительные темпы роста, в отличие от других показателей экономической деятельности (табл.2). При размещении предприятий сферы услуг следует учитывать следующие основные факторы: уровень потребления услуг на одного жителя, нормативные затраты времени на посещение предприятия, нормативные расстояния между специализированными предприятиями и приемными пунктами, транспортные затраты, затраты времени на перемещение между зонами обслуживания.

Оптимизацию размещения предприятий обслуживания целесообразно проводить, учитывая три основных принципа:

- доступности, то есть размещение предприятий по каждому виду услуг должно учитывать затраты времени потребителей на посещение последних;
- максимальной концентрации обслуживания, предполагающий обеспечение достаточным ассортиментом услуг на одном пространстве, за счет создания технологически современных предприятий обслуживания с возможностью мобильного предоставления услуг в режиме «заявка – заказ – выполнение»;
- рентабельности, исходя из которого, выбирается тип, размер, специализация предприятия обслуживания.

Принятие соответствующих организационно-экономических решений, учитывающих специфику услуг для села, предлагается осуществлять, используя механизм, разработанный в процессе исследования. Основными условиями развития рынка услуг являются: личный интерес и потребности индивида; свобода предпринимательства; конкуренция; свободное ценообразование; правовые и экономические гарантии.

Потребительская кооперация как целостная и наиболее близкая для сельского населения система, имеющая достаточную материально-техническую базу, способна развивать и совершенствовать рынок услуг в условиях кризиса совместно с органами местного самоуправления, способствуя минимизации его последствий для села.

**Разработана методика проведения мониторинга рынка услуг и предложен механизм процесса комплексного обслуживания населения,**

**адаптированный для малочисленных сельских поселений, предусматривающий особенности территорий, специфику видов услуг.**

Активизация процессов реформирования экономических структур выдвинула на одно из первых мест проблему организации эффективного управления сферой услуг на современном этапе. Для решения этой проблемы на региональном уровне необходима система регионального социально-экономического мониторинга. Предлагается провести мониторинг конъюнктуры потребительского спроса на услуги, включающий анализ значимых факторов, которые оцениваются следующими показателями: объемы производства (выполнения), платежеспособный спрос населения и т.д. Для этого была разработана методика проведения мониторинга рынка услуг, включающая следующие этапы: формирование целей, оценка и анализ, определение показателей (значимых факторов), выбор метода оценки показателей, сбор информации, анализ причин возникающих отклонений, формирование возможных методов воздействия на объект управления и т.д. Результаты проведенного мониторинга позволили прогнозировать и планировать функционирование сферы услуг с учетом специфических факторов, среди них малочисленность, малая плотность населения на селе, низкий материальный уровень населения и т.д. На территории рассматриваемого региона в соответствии с законом от 2 июля 2009 года №1765-КЗ «Об административно-территориальном устройстве Краснодарского края и порядке его изменения» в Реестре административно-территориальных единиц Краснодарского края расположены 38 районов, 26 городов, 12 поселков городского типа, 411 сельских, поселковых, станичных округов, 1725 сельских населенных пунктов.

Для восстановления инфраструктуры села предложен механизм организации процесса оказания мобильных комплексных услуг, который адаптирован для малочисленных сельских поселений, учитывает территориальные особенности, специфику видов услуг и состоит из трех основных этапов: составление сетевого графика и оптимизация маршрута

доставки заказа; выбор способа приема-выдачи заказа; разработка прогрессивной системы материальной заинтересованности исполнителей. Для выполнения предварительного расчета введены понятия: усредненная цена услуги, средняя частота пользования услугой, среднее расстояние между населенным пунктом и базовым КТБЦ. Определение оптимального варианта обслуживания проводится путем построения сетевого графика. Экономическая целесообразность введения мобильной формы обслуживания зависит от уровня востребованности услуг, датирование этих услуг возможно осуществлять с учетом предлагаемых коэффициентов ( $K_{и}$ ,  $K_{о}$ ). Для повышения эффективности обслуживания рекомендуется использование различных вариантов совмещения профессиональных обязанностей, введения гибкого графика работы приемщиков заказов и продавцов-приемщиков, в соответствии с разработанной методикой и Положениями об организации услуг в потребительской кооперации, утвержденных Постановлением Президиума Совета Центросоюза Российской Федерации от 19.08.2004 г. № 153-Сп.

### **3. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Выполненное исследование позволяет сформулировать следующие **выводы:**

1. Тенденции развития сферы услуг в постиндустриальном обществе и нашей стране обосновывают значимость социальной составляющей этой отрасли экономики и специфику ее функционирования. Анализ литературных источников по данной тематике показал, что вопросам развития сферы услуг, как отрасли экономики в научной литературе уделено недостаточно внимания.
2. Раскрыта сущность понятия услуги в постиндустриальном обществе и предложено уточненное определение услуги как специфического продукта и результата персонифицированного труда.
3. Системный подход к рассмотрению социальной роли сферы обслуживания позволит комплексно решать современные проблемы, одной из которых является проблема восстановления села. Разработка и реализация научно обоснованных организационно-экономических решений по развитию сферы

услуг в системе потребительской кооперации способствует повышению уровня жизни сельского населения, улучшению демографической ситуации на селе, созданию предпосылок к формированию сельского среднего класса, способного в дальнейшем успешно развивать рыночные отношения на сельских территориях. Выявлены особенности процесса оказания услуг для сельского населения.

4. Функционирование сферы услуг в рыночной экономике - это механизм реализации не только основных экономических принципов рынка, но и социальных гарантий, важнейших прав человека и гражданина демократического общества, социальной защиты населения, что является основным направлением выполнения социальной миссии потребительской кооперации.

5. В условиях экономического кризиса и роста безработицы развитие сферы услуг как трудоемкой отрасли, позволит создать на селе дополнительные рабочие места, использовать специфические преимущества услуг, такие как: сезонность, использование природных факторов и т.д. Кроме того, выявлены особенности процесса предоставления услуг предприятиями потребительской кооперации, послужившие основой для определения современных направлений его рационализации и активного системного улучшения, адаптированного к потребностям и условиям развития различных секторов сельского хозяйства.

С целью совершенствования теоретических основ и разработки практических механизмов функционирования сферы услуг на селе **рекомендуется:**

1. Использовать разработанную модель взаимодействия сферы услуг с отраслями потребительской кооперации и АПК, личными подсобными и фермерскими хозяйствами, позволяющую расширить рынок сбыта услуг, что необходимо для повышения эффективности обслуживания, и диверсифицировать деятельность системы «магазин-приемно-заготовительный пункт».



2. Применять разработанную адаптивную методику проведения мониторинга спроса на услуги и предложенный механизм оказания услуг, оптимизирующий процесс комплексного обслуживания населения и адаптированный для малочисленных сельских поселений.

3. Рассмотреть возможности использования предложенного варианта внедрения производственно-технологических услуг на предприятиях потребительской кооперации в рамках совершенствования сферы услуг на селе.

#### **4. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ ОПУБЛИКОВАНЫ В СЛЕДУЮЩИХ РАБОТАХ:**

*в изданиях, рекомендованных ВАК:*

1. Шаронова В.П. Система потребительской кооперации - важный императив развития сельских территорий // «Научные Труды Вольного экономического общества России» – 2009. – № 3 (т.118) – С.254-268. – 0,9 п.л.

2. Шаронова В.П. Развитие сферы услуг на предприятиях потребительской кооперации // «Научные Труды Вольного экономического общества России» – 2010. – № 1 (т.128) – С.189-199. – 0,6 п.л.

3. Шаронова В.П. Некоторые особенности развития индустрии гостеприимства на современном этапе // «Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики» – 2010. – №3 – С.43-48. – 0,3 п.л.

*в других изданиях:*

4. Шаронова В.П., Овчинников Ю.К. Современные мобильные услуги по реставрации мебели, жалюзи, ковров // Материалы Международной научной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов кооперативных вузов стран СНГ, посвященной 175-летию потребительской кооперации России – М: Российский университет кооперации, 2006. – С.265-266. – 0,1 п.л.

5. Шаронова В.П., Шаронов М.А. Особенности развития сферы сервиса на предприятиях потребительской кооперации // Материалы Международной научной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников

и аспирантов «Развитие сферы сервиса» – Екатеринбург: Уральский государственный экономический университет, 2007. – С.278-282. – 0,3 п.л.

6. Шаронова В.П., Шаронов М.А. Некоторые особенности оказания полиграфических услуг // Материалы Международной научной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов «Инновации. Наука. Образование» – М: Российский университет кооперации, 2007. – С.419-420. – 0,1 п.л.

7. Шаронова В.П., Валигурский Д.И. Основные тенденции дальнейшего развития сферы услуг в сельской местности // Материалы Международной научной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов «Инновации. Наука. Образование» – М: Российский университет кооперации, 2007. – С.417-418. – 0,1 п.л.

8. Шаронова В.П., Мартыненко А.Н. Усовершенствование процесса оказания полиграфических услуг // Материалы Международной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов «Традиции и инновации в кооперативном секторе национальной экономики» – М: Российский университет кооперации, 2008. –С.451-452. – 0,1 п.л.

9. Шаронова В.П., Овчинников Ю.К. Современные технологии в сфере сервиса // Материалы Международной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов «Традиции и инновации в кооперативном секторе национальной экономики» – М.: Российский университет кооперации, 2008. – С.453-454. – 0,1 п.л.

10. Шаронова В.П., Шаронов М.А. Некоторые аспекты формирования новых услуг // Материалы Международной научной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов «Современные формы взаимодействия общества, кооперации и государства в период модернизации» – М.: Российский университет кооперации, 2010. – С. 596-597. – 0,1 п.л.

12. Шаронова В.П., Ермилов М.М. Статистические проблемы сферы социальных услуг, сводимые к математической задаче о собственных значениях // Материалы Международной научной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов «Современные формы

взаимодействия общества, кооперации и государства в период модернизации» – М.: Российский университет кооперации, 2010. – С. 160-161. – 0,1 п.л.

11. Шаронова В.П., Шаронов М.А., Волощенко А.Е. Транспортные услуги в АПК // Материалы Международной научной конференции профессорско-преподавательского состава, сотрудников и аспирантов «Современные формы взаимодействия общества, кооперации и государства в период модернизации» – М.: Российский университет кооперации, 2010. – С. 107-108. – 0,1 п.л.

12. Шаронова В.П., Шаронов М.А. Человек и его потребности: Методические указания – М.: Российский университет кооперации, 2009. – 28С. – 1,2 п.л.

13. Шаронова В.П., Шаронов М.А. Сервисная деятельность: Практикум – М.: Российский университет кооперации, 2009. – 67С. – 4,2 п.л.