**План**

**1.Теоретические основы защиты прав потребителей**

 1.1.Общие положения о защите прав потребителей

 1.2. Исторические аспекты защиты прав потребителей

 1.3. Нормативно-правовая база защиты прав потребителей

**2. Защита прав потребителей в бытовом обслуживании**.

2.1.Понятие бытового обслуживания населения

2.1.    Правила бытового обслуживания потребителей.

2.2. Сроки выполнения работ

2.3. Оказание услуг

**1.1 Понятие бытового обслуживания населения**

Под **услугами** понимаются виды деятельности (работ), в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в форме деятельности. Удовлетворяя личные потребности человека, услуги направлены на сохранение или восстановление ранее созданной потребительской стоимости либо на приумножение потребительской стоимости за счет трудовой деятельности.

К сфере бытового обслуживания населения не относятся услуги, находящиеся в ведении других специализированных отраслей обслуживания населения, таких, как образование, торговля, общественное питание, жилищно-коммунальное хозяйство, здравоохранение, культура, пассажирский транспорт, связь.

Бытовые услуги могут быть **материальными** и **нематериальными**. Под **материальными** услугами понимаются услуги, при производстве которых труд фиксируется в материальном вещественном товаре, сохраняя или увеличивая его стоимость. При оказании же **нематериальных** услуг труд не фиксируется в материальном вещественном товаре, а его стоимость (в виде затрат необходимого труда) не отражается в совокупном общественном продукте.

Производственные услуги включают ремонт бытовой техники, пошив и ремонт одежды и обуви (по индивидуальным заказам населения), ремонт радиоэлектронной аппаратуры, телевизоров, холодильников, стиральных машин и других бытовых приборов. Их удельный вес в общем объеме реализации бытовых услуг занимает до 80%. Оказываемые населению производственные услуги могут быть выполнены в индивидуальном порядке, т. е. без привлечения специализированных организаций, либо путем непосредственного обращения населения в специально созданные предприятия.

Эффективность деятельности создаваемых предприятий сферы бытового обслуживания населения зависит от уровня развития их материально-технической базы, системы организации процесса оказания услуг и ряда других условий. Однако решающими факторами экономической выгоды оказания бытовых услуг населению являются наиболее короткий срок оказания услуг и их качество.

Период с момента приема заказа до момента сдачи его клиенту состоит из трех этапов: времени приема заказа, времени производственного цикла и времени получения заказа клиентом.

Сфера бытового обслуживания делится на двенадцать основных технологически различных производственных отраслевых групп,. К ним относятся: ремонт и пошив обуви, ремонт и пошив швейных изделий, ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, изготовление и ремонт мебели, услуги прачечных, ремонт и строительство жилья, услуги фотоателье, услуги бань и парикмахерских, ритуальные услуги.

Самый доходный бизнес в сфере бытового обслуживания населения в сегодняшней России -- ритуальные услуги, их рентабельность составляет 40%. На втором месте -- ремонт и изготовление мебели, на третьем -- услуги парикмахерских салонов в городах. Тенденции последних лет -- бытовые услуги начали продвигать на село.

**Закон о защите прав потребителей** закрепил важнейшие международно признанные права потребителей. К основным правам потребителей были отнесены: право на надлежащее качество; право на безопасность; право на информацию; право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение в организации потребителей. Кроме того, Закон о защите прав потребителей установил и ряд дополнительных гарантий охраны их прав. К ним, прежде всего, следует отнести: право на получение льгот в сфере, торгового и других видов обслуживания ; право на. обмен товара надлежащего качества; признание недействительными условий договора, ущемляющих права. потребителей . В Законе о защите прав потребителей основной упор сделан на определение имущественной: ответственности за нарушение прав потребителей и в ocoбенности на возмещение убытков как наиболее полно отвечающее рыночным отношениям. При этом положения Закона опираются на основополагающие принципы гражданского права. На ряду с мерами договорной ответственности Закон содержит ряд норм, регулирующих ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

В Законе о защите прав потребителей наряду с индивидуальной предусмотрена и коллективная защита прав и интересов потребителей. При этом основной упор сделан на государственную защиту их прав. Наряду с общим судебным порядком разрешения споров между изготовителями (продавцами, исполнителями) и потребителями в Законе определены специальные государственные органы по защите прав потребителей, их компетенция, а также санкции, которые они вправе налагать за нарушение прав потребителей .

Нормы законодательства о защите прав потребителей стали для всех областей сферы обслуживания граждан опорными.

Соотношение Закона о защите прав потребителей с Гражданским Кодексом может быть охарактеризовано следующим образом. Закон о защите прав потребителей, содержит их фундаментальные права, опирается на общие положения гражданского законодательства, а его действие немыслимо без использования таких важнейших гражданско-правовых категорий, как имущественная ответственность, вина, убытки, вред, договор и ряд других. Другими словами, если гражданское законодательство призвано урегулировать товарно-денежные отношения независимо от субъектного состава, то Закон о защите прав потребителей регламентирует специфику этих отношений для потребителей на рынке товаров и услуг. С другой стороны, Закон о защите прав потребителей тесно взаимодействует с актами хозяйственного законодательства установившими требования к деятельности организаций, производящих товары и услуги для населения, качеству потребительских товаров и услуг и т.д.

Таким образом, с принятием Закона о защите прав потребителя в России начало формироваться законодательство о защите прав потребителей, которое представляют собой специфическое законодательное наслоение над отраслевым законодательством (причем не только над гражданским, но и уголовным, административным и т.д.), основной целью которого является предоставление специфических дополнительных прав потребителям и возложение на их контрагентов дополнительных требований, балансирующих их неравное экономическое положение на рынке. Вместе с тем, очевидно, что с принятием Закона о защите прав потребителей, не могли быть разрешены все вопросы, касавшиеся проблем их защиты в конкретных областях обслуживания. По этому его принятие призвано, с одной стороны, распространить общие положения о защите прав потребителей на все сферы их взаимоотношений с производителями товаров и услуг, а также организациями торговли и сферы услуг, а, с другой стороны, создать благоприятные условия для дальнейшего совершенствования отраслевого и комплексного законодательства (например, принятие законов в области транспорта, связи и иных услуг).

1. Защита прав потребителей в сфере обслуживания

2.1. Сроки на выполнение работ и оказание услуг. Последствия нарушения
этих сроков

СОГЛАСНО П. 1 СТ. 4 ЗАКОНА "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ" ПРОДАВЕЦ
(ИСПОЛНИТЕЛЬ) ОБяЗАН ПЕРЕДАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ ТОВАР (ВЫПОЛНИТЬ РАБОТУ, ОКАЗАТЬ
УСЛУГУ), КАчЕСТВО КОТОРОГО СООТВЕТСТВУЕТ ДОГОВОРУ. СРОК В ДОГОВОРЕ НА
ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ, ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ яВЛяЕТСя ОДНИМ ИЗ ОСНОВНЫХ ЕГО УСЛОВИЙ.
В ЗАКОНЕ ГОВОРИТСя, чТО ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБяЗАН ОСУЩЕСТВИТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ
(ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ) В СРОК, УСТАНОВЛЕННЫЙ ПРАВИЛАМИ ВЫПОЛНЕНИя ОТДЕЛЬНЫХ
ВИДОВ РАБОТ (ОКАЗАНИя ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ) ИЛИ ДОГОВОРОМ. В ДОГОВОРЕ
ПРЕДУСМАТРИВАЕТСя СРОК ВЫПОЛНЕНИя РАБОТЫ (ОКАЗАНИя УСЛУГИ), ЕСЛИ ОН
ОПРЕДЕЛЕННЫМИ ПРАВИЛАМИ НЕ ПРЕДУСМОТРЕН, А ТАКЖЕ СРОК МЕНЬШЕЙ
ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ, чЕМ СРОК, УСТАНОВЛЕННЫЙ ПРАВИЛАМИ.
Пункт 2. ст. 27 Закона раскрывает порядок определения сроков
выполнения работы (оказания услуги). Срок в договоре определяется
календарной датой (периодом), к которой выполнятся работа (услуга), или
датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения
работы (оказания услуги).
Для правильного исчисления срока необходимо определить его начало и
окончание. В ст. 191 ГК РФ "Начало срока, определенного периода времени"
говорится, что течение срока, определенного периода времени начинается на
следующий день после календарной даты или наступления события, которыми
определено его начало.
Если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям в
течение срока действия договора, наряду с общим сроком исполнения работы
(оказание услуги) в содержании договора отражаются частные (промежуточные)
сроки. Эти частные сроки конкретизируют обязанности исполнителя, придают
выполняемой работе (оказываемой услуге) четкость и определенность.
Установленные сроки начала и окончания работ (оказания услуг)
изменяются только по соглашению сторон договора. Если достигнуто такое
согласие, то новые сроки должны быть указаны в договоре или дополнительном
соглашении.
Согласно п. 5 ст. 28 Закона установлена имущественная ответственность
исполнителя за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ
(оказания услуг) или назначенных потребителем новых сроков (на основании
п.1 настоящей статьи) в виде неустойки. Неустойка уплачивается исполнителем
потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) в размере 3 %
от цены выполненной работы (оказанной услуги). Если стоимость работ (услуг)
не была определена в договоре, то неустойка взыскивается от общей цены
заказа. Размер неустойки может быть установлен более высоким, однако для
этого необходимо соглашение сторон, заключенное в письменной форме.
Неустойка начинает взыскиваться со дня (часа), следующего за днем
(часом), к которому работа (услуга) должна была начать выполняться или
должна быть выполнена, и заканчивается началом или окончанием исполнения
работ (оказания услуг). Взыскиваемая неустойка не может превышать стоимости
работы (услуги) или общей стоимости заказа. Если цена работы (услуги)
отдельно не определялась, то размер неустойки определяется от общей цены
договора (заказа).
Размер неустойки определяется исходя из цены работы (услуги) или
договора (заказа), существующей в том месте, в котором требование
потребителя должно быть удовлетворено исполнителем, на день добровольного
удовлетворения или в день вынесения судебного решения.
Закон освобождает исполнителя от уплаты неустойки и возмещения
убытков, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы
(оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы, т. е.
наступления такого события, которое исполнитель не мог предотвратить
никакими средствами, или по вине потребителя.

2.2. Права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной
работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков.

В СООТВЕТСТВИИ СО СТ. 29 ЗАКОНА ПОТРЕБИТЕЛЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ
НЕДОСТАТКОВ В ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЕ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГЕ) ИМЕЕТ ПРАВО ПО СВОЕМУ
ВЫБОРУ ПОТРЕБОВАТЬ ОТ ИСПОЛНИТЕЛя:
. безвозмездного устранения недостатков;
. соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной
услуги);
. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала
такого же качества или повторного выполнения работы;
. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков
выполненной работы (оказанной услуги) силами потребителя или третьими
лицами.
Потребитель имеет право требовать от исполнителя уменьшения цены за
выполненную работу в том случае, если он предъявил требование о
безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о
повторном выполнении работы (оказании услуги).
Правовые последствия нарушения требований к качеству выполненной
работы (оказанной услуги) сходны с последствиями и правами при продаже
товаров с недостатками.
Потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения
убытков:
. если недостатки не были устранены исполнителем в срок, указанный в
договоре;
. если в работе присутствуют существенные недостатки или есть
существенные отступления от условий договора.
Вышеперечисленные требования предъявляются при принятии выполненной
работы (услуги) или в процессе ее выполнения.
После уже принятой работы (услуги) требования по поводу скрытых
недостатков могут быть предъявлены позднее: в течение гарантийного срока
или в течение 6 месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной
услуги), если отсутствует гарантийный срок. Что касается недостатков в
строении или иного недвижимого имущества, требования предъявляются в
течение гарантийного срока, а сли он не установлен - в течение 2 лет.
Согласно п. 4 ст. 29 Закона, если выявленный существенный недостаток
выполненной работы (услуги) допущен по вине исполнителя, потребитель имеет
право требовать безвозмездного устранения этого недостатка и по истечении
гарантийного срока. Такое требование предъявляется в течение срока службы
или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не
установлен.
На исполнителя возлагается обязанность своевременного удовлетворения
требований потребителя, в противном случае потребитель по своему выбору
вправе предъявить требования:
. соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную
услугу);
. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков
выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими
лицами;
. расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и
возмещения убытков.
Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материла такого
же качества и повторное выполнение работы (услуги) подлежат исполнению в
срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги). Если
же такой срок не установлен, то в срок, указанный в договоре, который не
был исполнен надлежащим образом.
За нарушение этих сроков с исполнителя взыскивается неустойка,
оговоренная в Законе, а также потребитель имеет право предъявить иные
требования согласно п. 1 ст. 28 и п.1 и 4 ст. 29 Закона.

2.3. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

СМЕТА - ДОКУМЕНТ, В КОТОРОМ УКАЗАН ПЕРЕчЕНЬ РАБОТ (УСЛУГ), МАТЕРИАЛОВ,
ОБОРУДОВАНИя И Т. Д. С УКАЗАНИЕМ СТОИМОСТИ (ЦЕНЫ). СОГЛАСНО ЗАКОНУ, ЕСЛИ
ОДНА ИЗ СТОРОН (ПОТРЕБИТЕЛЬ ИЛИ ИЗГОТОВИТЕЛЬ) ТРЕБУЕТ СОСТАВЛЕНИя СМЕТЫ, ТО
ТАКОЕ ТРЕБОВАНИЕ ДОЛЖНО БЫТЬ УДОВЛЕТВОРЕНО.
Смета может быть двух видов: твердая и приблизительная. При
составлении твердой сметы исполнитель не имеет права требовать оплаты
дополнительных работ и расходов. При твердой смете ни при каких
обстоятельствах, даже при изменении цены, исполнитель не имеет права ее
изменить самостоятельно, без согласия на то потребителя. Таким образом, все
расходы исполнителя, сделанные сверх сметы, относятся на его счет.
Если при составлении условий договора трудно определить его
окончательную стоимость, то потребителем и изготовителем составляется
приблизительная смета. Если возникает необходимость превысить
приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об
этом потребителя. Потребитель имеет право отказаться от исполнения
договора; при этом он возмещает исполнителю понесенные им расходы,
приходящиеся на выполненную работу (услугу), согласно первоначально
составленной смете.
Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении расходов по
приблизительной смете, то исполнитель не вправе требовать возмещения
сверхсметных расходов и обязан выполнить работу (услугу) в пределах
первоначальной стоимости, определенной приблизительной сметой. Если
увеличение сметы вызвано действиями потребителя, то он должен возместить
исполнителю все расходы, превышающие приблизительную смету.

2.4. Выполнение работы из материалов исполнителя и материалов
потребителя или работы с вещью потребителя

СОГЛАСНО СТ. 34 ЗАКОНА ИСПОЛНИТЕЛЬ МОЖЕТ ВЫПОЛНяТЬ РАБОТУ ИЗ СВОЕГО
МАТЕРИАЛА И СВОИМИ СРЕДСТВАМИ. ЕСЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬ ПОТРЕБУЕТ ВЫПОЛНЕНИя РАБОТЫ
ИЗ СВОЕГО МАТЕРИАЛА, ТО НА ИСПОЛНИТЕЛя ВОЗЛАГАЕТСя ОБяЗАННОСТЬ
УДОВЛЕТВОРИТЬ ЭТО ТРЕБОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛя.
Исполнитель, предоставляющий свой материал для выполнения работы
(оказания услуги), отвечает за его надлежащее качество. В связи с этим
ответственность за выполнение работы (услуги) из недоброкачественного
материала заключается в возмещении убытков, причиненных потребителю, и в
уплате неустойки, если она предусмотрена условиями договора или правилами о
выполнении отдельных видов работ.
Материал исполнителя, предоставляемый потребителю, подлежит оплате при
заключении договора полностью или в определенном размере, указанном в
правилах выполнения отдельных видов работ или в договоре о выполнении
работы с условием окончательного расчета при получении работы потребителем.
Закон дает возможность потребителю и исполнителю предусмотреть в договоре и
иной порядок расчета.
В случаях, предусмотренных правилами или соглашением сторон,
потребителю предоставляется материал в кредит. Если цена за предоставленный
в кредит материал повышается в течение времени, то это изменение цены не
влечет за собой ее перерасчета.
Материалы, оборудование, техника, различные средства и т. д.,
необходимые для выполнения работы, доставляются к месту выполнения работ
исполнителем. Однако Закон не оговаривает, кто должен оплачивать доставку
необходимых средств. Поэтому следует предполагать, что расходы по доставке
включаются в смету работы, а если таковая отсутствует, то условия доставки
должны оговариваться сторонами при заключении договора.
Если работа выполняется полностью или частично из материала
потребителя или с вещью потребителя, то исполнитель отвечает за их
сохранность и правильное использование. В случае если работа выполняется из
материала или с вещью потребителя, исполнитель должен:
. предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности
переданного потребителем материла (вещи);
. предоставить отчет об израсходованном материале, а если есть остаток
материала, возвратить его потребителю.
В случае полной или частичной утраты (повреждения) материла (вещи),
предоставленного потребителем, исполнитель должен в течение трех дней
заменить его однородным материалом (вещью) такого же качества или, по
договору с потребителем, изготовить изделие из однородного материала в
разумный срок. При отсутствии у исполнителя необходимого для замены
материала (вещи) потребителю возмещается двукратная стоимость утраченного
(поврежденного) материла (вещи), а также все расходы, понесенные
потребителем.
Расчеты с потребителем в случае утраты, повреждения материала или вещи
потребителя, производятся на основании стоимости испорченного материла
(вещи). При заключении договора между потребителем и исполнителем
указывается точное наименование, описание, метраж и цена материла. В
аналогичном порядке оцениваются передаваемые потребителем вещи для
выполнения работ с ними. При возмещении потребителю цены утраченного
материала (вещи) она должна соответствовать стоимости, которая сложилась на
день добровольной выплаты исполнителем или на день вынесения судебного
решения.
Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную
утрату (повреждение) материала (вещи), если предупредил потребителя об
особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его
полную или частичную утрату (повреждение). Это все оговаривается в договоре
или документе, его заменяющем (квитанция, заказ). Незнание исполнителем
особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.
Исполнитель имеет право отказаться от заключения договора и
потребовать полного возмещения убытков, если потребитель, несмотря на
предупреждение исполнителя, не заменит в разумный срок непригодный или
недоброкачественный материал или не устранит иных обстоятельств, влияющих
на качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

 **2.5. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)**

В СООТВЕТСТВИИ СО СТ. 37 ЗАКОНА УСТАНОВЛЕН ОБЩИЙ ПОРяДОК РАСчЕТОВ ЗА
ВЫПОЛНЕННУЮ РАБОТУ (ОКАЗАННУЮ УСЛУГУ): ОН ОПРЕДЕЛяЕТСя ДОГОВОРОМ МЕЖДУ
ПОТРЕБИТЕЛЕМ И ИСПОЛНИТЕЛЕМ.
При заключении договора следует обращать внимание на правильность его
заполнения (дата, номер, название организации, ее юридический адрес,
фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес и т. д.), оговаривать все
условия заключаемого договора, с обязательствами сторон (как потребителя
так и исполнителя). Если положения договора не понятны, то следует их
уточнить, расшифровать. Необходимо ознакомиться со всем текстом договора и
только после этого его подписывать. Договор заключается в двух экземплярах.
Один экземпляр договора должен остаться у исполнителя, другой передается
потребителю.
Потребитель вправе по своему желанию оплатить полностью стоимость
работы (услуги) при заключении договора.
Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме
работу (оказанную услугу) по окончании ее, если иное не установлено законом
или иными правовыми актами РФ или договором между потребителем и
исполнителем.
Однако в порядке исключения законодательством РФ и субъектов РФ не все
виды работ (услуг) оплачиваются потребителем после их выполнения. Правилами
бытового обслуживания населения предусмотрен ряд исключений. Так, при
заключении договора полностью оплачиваются работы (услуги):
. выполняемые в присутствии потребителя, а также методом
самообслуживания (все виды работ и услуг);
. кинофотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию
торжественных мероприятий и ритуальных услуг;
. по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других
изделий;
. по обучению вязке, кройке и шитью одежды, фотографированию;
. по апробированию и клеймению ювелирных изделий;
. бань и душевых;
. по доставке грузов и посреднических услуг.
Некоторые правила выполнения работ (оказания услуг) устанавливают
сроки, в течение которых потребитель должен их оплатить.

**. Характеристика отдельных видов бытового** **обслуживания населения**

**2.1 Услуги парикмахерских**

Эта сфера бытового сервиса, в которой количество предприятий, работников и оборот услуг постоянно растет. Срок окупаемости вложенных средств в парикмахерскую составляет не более 2 лет.

В связи с этим привлекательность сферы услуг парикмахерских достаточно высока для предпринимателей и инвесторов. Предприниматели достаточно охотно открывают новые парикмахерские, в основном салоны красоты, даже в отдаленных районах.

**2.2 Химическая чистка одежды, услуги прачечных**

Для этого вида услуг особенно актуальна проблема ценовой доступности. Химическая чистка одежды - это наиболее материалоемкое и энергоемкое производство, требующее дорогостоящего, технически сложного оборудования, применения химикатов, в основном зарубежного производства, что формирует высокую себестоимость услуг.

Кроме того, техническое перевооружение предприятий химической чистки требует значительных финансовых вложений, для чего необходимы доступные кредитные средства.

Для предприятий химической чистки актуальны также проблемы развития сети приемных пунктов в шаговой доступности, совершенствования технологических процессов и нормативной базы, подготовки и переподготовки квалифицированных рабочих кадров, обладающих специальными знаниями и навыками.

**2.3 Фотоуслуги**

Наибольшим спросом у населения пользуются услуги по изготовлению фото на документы, проявке пленок и изготовлению любительских фотографий.

Тенденции развития фотоуслуг в настоящее время таковы, что отдельные виды услуг исчезли или резко сократились, другие стремительно развиваются. Вытеснение таких услуг, как изготовление художественной фотографии, портретов, фотокерамики обусловлено рядом объективных причин: обязательное наличие значительных производственных площадей, особые санитарные требования, отсутствие высококвалифицированных специалистов, сложная технология изготовления фотокерамики (свинцовое напыление, эфирные обработки, обжиг и т.д.).

**2.4 Услуги ломбардов**

Особенностью развития данного вида услуг на современном этапе является то, что ими все чаще пользуются предприятия малого бизнеса.

Сложности с получением кредитов коммерческих банков вынуждают предпринимателей обращаться к более простым схемам залогового финансирования.

В числе негативных тенденций развития данного вида услуг - наличие нелегального рынка скупки драгоценных металлов и камней, связанного с отменой лицензирования данного вида деятельности.

Выводы и предложения:

- услуги ломбардов на данном этапе востребованы населением, активно развиваются в рыночных условиях и не требуют привлечения городских инвестиционных ресурсов и (или) бюджетных средств;

- в качестве одного из механизмов пресечения теневого рынка в сфере предоставления услуг ломбардов целесообразно внедрение системы добровольной сертификации бытовых услуг.

**2.5 Услуги бань**

По итогам опросов населения спрос на услуги бань наименее удовлетворен: около половины опрошенных считают, что бань в горо дах не

хватает.

Необходимо ускорить проведение конкурсов и создать для инвесторов наиболее благоприятные условия с учетом обременений по социальному профилю деятельности бань.

Выводы и предложения:

- для развития услуг бань необходимо активное привлечение как бюджетных средств, так и средств частных инвесторов;

- для малообеспеченных категорий населения по данному виду услуг необходима прямая адресная помощь через систему аккредитованных предприятий;

- необходимо повышать уровень обслуживания населения, обеспечивать соотношение цены и качества предлагаемых услуг, в том числе через внедрение системы добровольной сертификации бытовых услуг.

**2.6 Услуги проката**

На сегодня наиболее востребованы услуги по прокату дорогостоящих товаров краткосрочного (сезонного) использования: туристическое снаряжение; свадебные, карнавальные костюмы; сложная бытовая техника, автомобили и т.п. В перспективе именно в этом направлении возможно дальнейшее развитие услуг проката.

У определенной категории потребителей (студенты, проживающие в общежитиях, гости столиц, прибывающие в город на срок до 1 года и снимающие жилье, новоселы-молодожены, не имеющие возможности приобрести все необходимое, и т.п.) продолжает сохраняться потребность в услугах проката предметов домашнего обихода (телевизоры, холодильники, стиральные машины и т.п.). Учитывая незначительное количество жителей, пользующихся услугами проката, этот сегмент услуг сохранится в прежних объемах.

Выводы и предложения:

- развитие услуг проката в рыночных условиях соответствует спросу и потребительским предпочтениям населения;

- необходимо расширять ассортимент предметов проката в соответствии с запросами населения;

- развивать услуги проката в студенческих общежитиях и жилых домах для молодых семей.

**2.7 Услуги по профессиональной уборке помещений (клининговые услуги)**

По оценкам зарубежных экспертов развитие услуг по профессиональной уборке помещений является признаком роста благосостояния и высокого уровня экономического развития общества.

При оказании услуг клининговые компании руководствуются Санитарными нормами содержания помещений, Государственным стандартом ГОСТ Р 51870-2000 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия». Предприятия, входящие в состав Ассоциации русских уборочных компаний, оказывают услуги в соответствии с Международным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Система менеджмента и качества».

По оценкам специалистов и отзывам жильцов качество уборки и содержания объектов стало значительно выше.

Выводы и предложения:

- клининговые услуги на данном этапе развиваются в рыночных условиях;

- необходимо расширение сферы деятельности клининговых компаний, их привлечение к уборке подъездов жилых домов, городских организаций социальной сферы: поликлиник, больниц, интернатов, городских учреждений - в рамках городского заказа за счет бюджетных средств;

- необходимо организовать работу по широкому информированию населения о преимуществах клининговых услуг;

развивать клининговые услуги за счет привлечения клининговых компаний к уборке жилых помещений. Для малообеспеченных категорий населения по данному виду услуг необходима прямая адресная помощь через систему аккредитованных предприятий.

**2.8 Услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов**

Опыт показывает, что в сложившихся условиях наиболее эффективно работают сервисные центры, имеющие техническую базу для ремонта всего спектра бытовой техники: от кофемолки до холодильника, посудомоечных машин, телевизоров и музыкальных центров, в том числе сервисные центры при торговых центрах. Таких центров в Москве немного, однако, чтобы услугами таких предприятий смогли воспользоваться все жители столицы, необходимо развивать сеть приемных пунктов, в том числе в районах массовой жилой застройки.

Широкий ассортимент и высокий технический уровень современной бытовой техники требуют соответствующего уровня подготовки кадров, что в настоящее время является одной из основных проблем.

Выводы и предложения:

- услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов остро востребованы населением;

- основной проблемой данного вида услуг является необходимость широкого развития сети предприятий и приемных пунктов, особенно в районах массовой жилой застройки;

- для малообеспеченных категорий населения по данному виду услуг необходима прямая адресная помощь через систему аккредитованных предприятий;

- необходимо повышать уровень обслуживания населения, обеспечивать безопасность услуг, а также качество предлагаемых услуг, в том числе через внедрение системы добровольной сертификации бытовых услуг;

- целесообразно рассмотреть вопрос о подготовке кадров для предоставления населению услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов

**2.9 Пошив и ремонт швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий**

Высоким спросом пользуются ремонтные виды работ. Это явилось стимулом для развития небольших мастерских в торговых центрах, на рынках.

По результатам социологических опросов более 50% опрошенных считают, что таких предприятий недостаточно, особенно предприятий по пошиву кожаных, меховых и трикотажных изделий.

Кроме того, для предприятий данного вида услуг существует проблема нехватки квалифицированных кадров, т.к. профессии непрестижны и зачастую малооплачиваемы.

Выводы и предложения:

- услуги по пошиву и ремонту швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонту, пошиву и вязанию трикотажных изделий востребованы населением;

- для малообеспеченных категорий населения по данному виду услуг необходима прямая адресная помощь через систему аккредитованных предприятий;

- для расширения сети предприятий по пошиву и ремонту одежды для населения со средним достатком необходима реализация системы мер по привлечению инвесторов;

- необходимо повышать уровень обслуживания населения, обеспечивать соотношение цены и качества предлагаемых услуг, в том числе через внедрение системы добровольной сертификации бытовых услуг

- необходимо разработать и реализовать комплекс мер, направленных на создание позитивного имиджа таких профессий, как портной, закройщик, мастер художественной штопки, модистка и т.п.

**2.10 Изготовление и ремонт мебели**

Спрос населения на эти услуги и соответственно спектр услуг в последние годы претерпели значительные изменения.

Насыщение рынка разнообразной по качеству и ценам мебелью привело к резкому сокращению спроса на изготовление мебели и ремонтные виды работ по корпусной мебели. Спрос населения на ремонт мягкой мебели сократился в меньшей степени, услуги по ее обивке и перетяжке пользуются спросом у населения.

Возрос спрос населения на услуги по изготовлению встроенной мебели по образцам, однако такие работы в основном выполняют промышленные мебельные предприятия, имеющие для этого более совершенную техническую и материальную базу.

Выводы и предложения:

- в существующих условиях необходимо повышать уровень обслуживания населения, обеспечивать соотношение цены и качества предлагаемых услуг, в том числе через приоритетное внедрение систем добровольной сертификации бытовых услуг.

**2.11 Ремонт и пошив обуви**

Требуется дальнейшее развитие сети этих предприятий, что приведет к развитию конкурентной среды и снижению цен на услуги.

Количество предприятий по пошиву обуви в последние годы резко сократилось. Причина - в насыщении рынка обувью разнообразного ассортимента и ценовых категорий. Услугами по пошиву обуви пользуются лица, не имеющие возможности приобретать готовую обувь из-за особенностей в строении стопы или имеющие желание и возможности заказывать эксклюзивную обувь по индивидуальным образцам.

Насыщение рынка обувью также определило тенденцию к резкому снижению спроса населения на сложный ремонт, реставрацию, окраску обуви. Это в свою очередь привело к росту сети мелких предприятий по ремонту обуви, оказывающих ограниченный перечень услуг и располагающихся в киосках, на небольших площадях в магазинах, торговых центрах, предприятиях бытового обслуживания иного профиля.

Дальнейшее развитие сети таких предприятий сдерживается трудностями с выделением и оформлением земельных участков под киоски и палатки.

Кроме того, для предприятий по ремонту обуви как и для других небольших предприятий бытового обслуживания населения существует проблема предоставления населению информации об их местонахождении в тех случаях, когда они расположены во дворах, не имеют выхода на центральные магистрали, а также для предприятий, находящихся в подвальных помещениях жилых домов.

Выводы и предложения:

- услуги по ремонту и пошиву обуви развиваются в рыночных условиях в соответствии со спросом населения;

- необходимо создание условий для дальнейшего развития сети, в том числе через включение киосков по ремонту обуви в схемы размещения объектов мелкорозничной сети на территории административных округов и районов, а также в торговых центрах и комплексах;

- для малообеспеченных категорий населения по данному виду услуг необходима прямая адресная помощь через систему аккредитованных предприятий;

- необходимо решить вопрос об установлении для предприятий, расположенных в подвальных, полуподвальных помещениях, во дворах без выхода на основные пешеходные улицы, упрощенного порядка регистрации размещения информации для населения без взимания платы.

**2.12 Ритуальные услуги**

Учитывая социальную значимость похоронной отрасли, Правительство уделяет постоянное внимание ее развитию и укреплению материально-технической базы. На строительство и реконструкцию объектов ритуального назначения (кладбищ, крематориев и т.д.).

Требуется обеспечить стабильное финансирование в полном объеме похоронной отрасли.

Другой задачей отрасли является обеспечение наличия свободных территорий под захоронение умерших.

В существующих условиях резерв земель для захоронений должен быть создан за счет расширения существующих и строительства новых кладбищ

Выводы и предложения:

- для дальнейшего развития сферы ритуальных услуг требуется бюджетное финансирование в полном объеме, в том числе в соответствии с городскими адресными инвестиционными программами;

- в целях дальнейшего расширения и развития кладбищ необходимо решить вопрос о подборе дополнительных земельных участков

- необходимо внедрять практику создания мест для семейных (родовых) захоронений;

**2.13 Комплексные предприятия бытового обслуживания по типу «мультисервис»**

Возможность получения комплекса бытовых услуг в одном месте способствует их популярности у населения, а наиболее рациональное использование помещений, вспомогательных служб, кадров, транспорта обеспечивает наибольшую эффективность работы и доступные цены на услуги.

Для предприятий типа «мультисервис» существует проблема предоставления населению информации об их местонахождении в тех случаях, когда они расположены во дворах, не имеют выхода на центральные магистрали, а также для предприятий, находящихся в подвальных помещениях жилых домов.

Выводы и предложения:

- необходимо обеспечить условия для развития комплексных предприятий бытового обслуживания по типу «мультисервис» ускоренными темпами, для чего необходимо приоритетное выделение помещений, особенно в районах массового проживания населения;

- рассмотреть вопрос об установлении для предприятий, расположенных в подвальных, полуподвальных помещениях, во дворах без выхода на основные пешеходные улицы, упрощенного порядка регистрации размещения информации для населения без взимания платы.

**3. Особенности организации деятельности предприятий бытового обслуживания**

Для результативной работы в современных условиях особенно важным является проведение эффективной кадровой политики. В этих целях основными задачами в области кадров необходимо считать:

подбор, переподготовку и повышение квалификации руководящих кадров, специалистов и мастеров производства, работников, которые непосредственно связаны с обслуживанием заказчика.

расстановку и использование кадров на основе точного определения квалификационных требований к ним;

составление должностных, квалификационных требований к каждому рабочему месту;

регулярная аттестация работников;

непрерывное повышение квалификации работников через УПК министерства и другие образовательные учреждения;

усиление ответственности руководителей подразделений за состояние трудовой дисциплины и текучесть кадров;

воспитание сознательного, творческого отношения каждого работника к своей работе, рациональному использованию рабочего времени;

организация конструкторско-технологической лаборатории и оказание предприятиям помощи по внедрению новых технологий, конструкторских разработок.

Заключение

В последние годы российский рынок бытовых услуг активно развивается. Объем рынка оценивается в 400-500 млн. долларов США. В 2006 году рост рынка составил 5,9%.

 По отношению к европейскому рынку российский рынок бытового обслуживания во многом своеобразен. Так, в России в сфере бытового обслуживания населения получили распространение коллективные, кооперативные формы хозяйствования (а не малое частное предпринимательство или семейный бизнес, как в странах Евросоюза). Другая специфичная черта российского рынка бытового обслуживания связана с диверсификацией профильных предприятий, к которой побуждает необходимость выживания в современных условиях. Интенсивному развитию организаций бытового обслуживания способствует все возрастающий спрос на бытовые услуги, как со стороны корпоративных клиентов - банков, офисных и торговых центров, так и со стороны частных лиц. Спрос на бытовые услуги в последние годы увеличивается на 25-30% ежегодно. Однако целевой аудиторией для предоставления качественных бытовых услуг в России в настоящее время выступают лишь 10-15% наиболее обеспеченного населения. В этой связи уже в ближайшие один-два года тенденция бурного роста может приостановиться, поскольку рынок бытовых услуг столкнется с ограничениями спроса.

Одной из наиболее актуальных проблем для современного российского рынка бытовых услуг выступает невысокая рентабельность, величина которой находится в пределах 5-10%. Повышение рентабельности и быстрый рост для компаний, предоставляющих бытовые услуги населению, в современных условиях обеспечивают, в частности, постоянная диверсификация бизнеса и экспансия в регионы.

Одними из наиболее перспективных форм ведения бизнеса, связанного с организацией бытового обслуживания населения, являются сопутствующая и сетевая формы. Сетевая модель бизнеса позволяет игрокам не только выдержать конкуренцию, но и создавать, по сути, новые сегменты рынка бытовых услуг. Именно сетевые компании в значительной мере формируют современный рынок бытовых услуг в России, в будущем роль этих компаний еще более усилится.

В целом для поднятия и развития отрасли бытовых услуг в России важна социально-ориентированная государственная политика, в рамках которой предусмотрены значительные расходы на социальную сферу. На современном этапе развития рынка бытовых услуг в России весьма актуальна разработка институционального механизма регулирования рынка, основой для которого, в частности, может выступать германская модель.