

УДК 339.13(476.7)

**ИССЛЕДОВАНИЕ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ Г. ПИНСКА БЫТОВЫМИ УСЛУГАМИ
(НА ПРИМЕРЕ ОАО «ПИНЧАНКА-ПИНСК»)**

*Е.В. Мискевич,
ЭФ, 4 курс*

Услуги как вид экономической деятельности существуют давно. Теория и практика экономики сферы услуг сегодня существуют отдельно друг от друга. Прежде всего, это заметит тот, кто попытается выделить общее в тех видах деятельности, которые в соответствии с различными классификациями относятся к услугам. Например, услугами считаются управление финансовыми активами заказчика, шитье индивидуальной модели платья, подключение стиральной машины и обучение. Объекты и результаты в приведенных случаях суще-

ственно различаются. Тем не менее, они с полным правом могут называться услугами в соответствии со сложившейся практикой.

Открытое акционерное общество «Пинчанка-Пинск» создано на основании Решения Пинского горисполкома от 23.12.2003 г. №1049 путем преобразования Пинского коммунального унитарного предприятия по химчистке одежды и стирке белья «Пинчанка» в соответствии с законодательством о приватизации государственного имущества и законодательства об акционерных обществах.

Общество осуществляет следующие виды деятельности:

- 1) стирка и обработка белья и других изделий в том числе: стирка по меткам в отдельной машине, стирка в прачечной самообслуживания;
- 2) химчистка и окрашивание в том числе: чистка ковров, подушек, одежды; аква-чистка деликатных изделий и жалюзи;
- 3) ремонт ковров и ковровых изделий, оверловка ковров;
- 4) ремонт и переделки швейных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи;
- 5) крашение текстиля, натуральной кожи, натурального меха;
- 6) изготовление пуховых одеял, постельного белья по индивидуальным заказам;
- 7) розничная торговля.

Общая оценка финансового состояния предприятия проводится с помощью системы специальных коэффициентов. Большинство финансовых коэффициентов рассчитывается по данным двух основных форм отчетности – бухгалтерского баланса и отчета о прибылях и убытках. Анализ динамики финансовых коэффициентов приведен в таблице.

Таблица – Анализ динамики финансовых коэффициентов

Показатель	2007 г.	2008 г.	Отклонение 2008 г. от 2007 г.
Коэффициент финансовой независимости	0,879	0,858	- 0,021
Коэффициент финансовой зависимости	0,121	0,142	0,021
Коэффициент финансового риска	0,138	0,165	0,027
Коэффициент покрытия обязательств собственным капиталом (коэффициент платежеспособности)	0,635	0,421	- 0,214

В 2008 году значение коэффициента финансовой независимости снизилось. Коэффициент финансовой зависимости соответственно в этом же году вырос.

По данным таблицы видно, что значение коэффициента финансового риска в 2008 году больше, чем в 2007 году, а это говорит о том, что финансовая зависимость предприятия от внешних инвесторов повысилась.

Отражает способность предприятия погашать свои финансовые обязательства коэффициент платежеспособности, который в 2008 году по сравнению с 2007 годом снизился в связи с привлечением краткосрочных займов.

В нашем случае значение коэффициента финансовой независимости выше значений коэффициента финансовой зависимости и коэффициента финансового риска, что свидетельствует о достаточно устойчивом финансовом состоянии предприятия.

Однако в связи с тем, что Общество является монополистом в городе по предоставляемым услугам данные объемы услуг достаточно малы по сравнению с имеющимися мощностями предприятия и с возможным спросом на данные услуги.

В сложившейся ситуации было проведено маркетинговые исследования для того, чтобы разобраться в причинах недостаточного интереса жителей города Пинска в оказываемых услугах ОАО «Пинчанка-Пинск».

Для исследования потребностей населения города в бытовых услугах была разработана анкета, состоящая из 6 блоков, включая реквизитную часть.

Во время анкетирования было опрошено 500 респондентов. Их идентификация проводилась по следующим социально-демографическим характеристикам: возрасту, полу, семейному положению, роду деятельности.

Сбор и первичная обработка данных были связаны с решением организационных вопросов о времени, сроках и порядке проведения анкетирования, а также с кодированием полученной информации. Сбор данных осуществлялся в 2008 г.

На основании полученных данных можно отметить, что наибольший процент абсолютно удовлетворенных граждан составляет ремонт ковров (80%), а наименьший стирка белья (10%). Это связано с тем, что большинство граждан предпочитают стирать дома. Популярностью среди населения пользуются такие виды услуг как ремонт одежды и химчистка: 71% и 65% соответственно. Наибольший процент по частичной удовлетворенности и абсолютной не удовлетворенности составляет крашение (22% и 14% соответственно). 80% опрошенных затруднялись ответить, насколько их удовлетворят стирка белья в ОАО «Пинчанка-Пинск» (рис.).

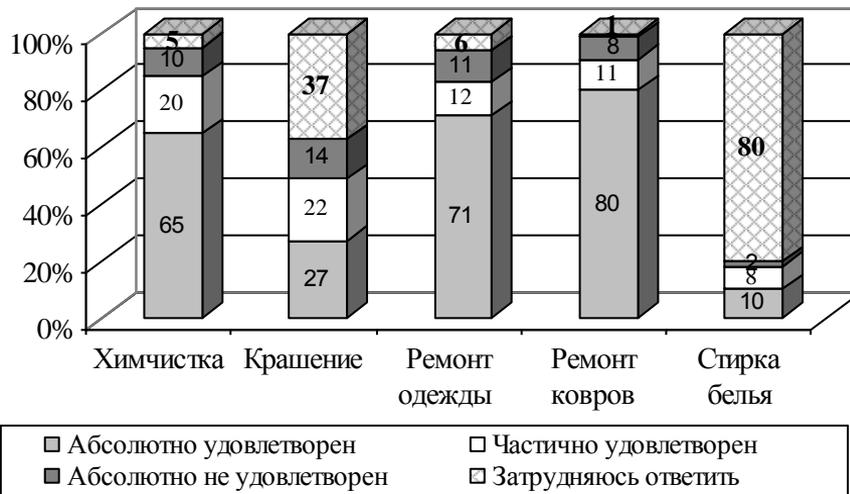


Рисунок – Степень удовлетворенности бытовыми услугами

Проведенное исследование позволило сделать вывод о том, что для более успешной работы ОАО «Пинчанка-Пинск» необходимо иметь четкое представление о потребностях в услугах целевой группы потребителей, причинах недовольства или отказа от услуг предприятий бытовой сферы.