

ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТРАНСПОРТУ

**Кафедра економіки та управління виробничим
і комерційним бізнесом**

**ЕКОНОМІКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ
НЕВИРОБНИЧОЇ СФЕРИ**

Конспект лекцій

Частина 2

Харків – 2015

Сухорукова Т.Г. Економіка та організація невиробничої сфери: Конспект лекцій. – Харків: УкрДУЗТ, 2015. – Ч.2. – 42 с.

Конспект лекцій рекомендовано для студентів спеціальності «Економіка підприємства» освітньо-кваліфікаційних рівнів «спеціаліст» та «магістр» усіх форм навчання.

У даному конспекті лекцій розглянуто основні питання діяльності установ охорони здоров'я, культури і туризму, житлово-комунального господарства та побутового обслуговування. Наведено показники обсягу та якості роботи цих установ, особливості використання основних фондів та обігових коштів, забезпечення установ трудовими ресурсами та показники оцінки ефективності діяльності цих установ.

Прикладів 4, табл. 11, бібліогр. – 25 назв.

Конспект лекцій розглянуто і рекомендовано до друку на засіданні кафедри економіки та управління виробничим та комерційним бізнесом 5 березня 2015 р., протокол № 8.

Рецензент
доц. І.Л. Назаренко

ЕКОНОМІКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ НЕВИРОБНИЧОЇ СФЕРИ

Конспект лекцій

Частина 2

Відповідальний за випуск Сухорукова Т.Г.

Редактор Буранова Н.В.

Підписано до друку 04.06.15 р.

Формат паперу 60x84 1/16. Папір писальний.

Умовн.-друк.арк. 1,75. Тираж 100. Замовлення №

Видавець та виготовлювач Українська державна академія залізничного транспорту,
61050, Харків-50, майдан Фейсрбаха, 7.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2874 від 12.06.2007 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
5 Економіка та організація охорони здоров'я.....	5
5.1 Структура установ охорони здоров'я. Основні типи лікувальних установ.....	5
5.2 Показники діяльності установ охорони здоров'я.....	6
5.3 Фонди установ охорони здоров'я та оцінка забезпеченості ними.....	9
5.4 Трудові ресурси: забезпеченість, рівень кваліфікації, підготовка фахівців.....	11
5.5 Витрати та фінансування установ охорони здоров'я....	14
6 Економіка та організація туризму і культури... ..	16
6.1 Основні типи туристичних організацій. Показники обсягу роботи.....	16
6.2 Показники якості роботи туристичної фірми.....	17
6.3 Фонди туристичного бізнесу. Інновації в туризмі.....	19
6.4 Витрати туристичних фірм. Ефективність діяльності...	22
6.5 Основні види організацій культури.....	24
6.6 Показники обсягу та якості роботи культурно-просвітніх установ (КПУ).....	24
6.7 Основні та обігові фонди установ культури.....	26
6.8 Персонал установ культури.....	26
7 Економіка та організація житлово-комунального господарства (ЖКГ) та побутового обслуговування.....	28
7.1 Структура житлово-комунального господарства.....	29
7.2 Показники роботи підприємств ЖКГ.....	30
7.3 Основні та обігові фонди підприємств ЖКГ.....	32
7.4 Класифікація підприємств побутового обслуговування.....	35
7.5 Показники роботи підприємств побутового обслуговування.....	36
7.6 Організація роботи установ торгівлі.....	37
Список літератури.....	40

Вступ

Установи та організації невиробничої сфери (НВС) створюють суспільні блага, задовольняють потреби підприємств і організацій різних секторів економіки держави, забезпечують процес державного відтворення, сприяють розвитку потреб населення, всебічному розвитку особистості і суспільства.

Невиробнича сфера поєднує різні організації та установи, що виконують різні функції, але без яких неможливе існування як окремої людини, так і держави в цілому. Управління невиробничою сферою забезпечує чітке функціонування установ і організацій у різних умовах, цілеспрямовану діяльність колективу, постійне обґрунтоване зростання основних показників і направлене на підвищення ефективності обслуговування споживачів невиробничих послуг.

Установи невиробничої сфери мають свої особливості. Для них є характерним як спільне, так і особисте споживання послуг. Їхні послуги можуть мати необмежений і локальний характер. Саме в цій сфері простежується чітка залежність між результатом діяльності організації і кількістю споживачів конкретної послуги. Установи невиробничої сфери мають особливості в системі фінансування і контролю їхньої діяльності, а так само і в організації обліку та аналізу показників роботи.

Метою викладання дисципліни “Економіка та організація невиробничої сфери” є формування системи знань з управління підприємствами, організаціями та установами невиробничої сфери.

Завдання дисципліни:

- обґрунтування мети і завдань діяльності установ НВС;
- вивчення особливостей функціонування установ НВС;
- вивчення сутності господарської діяльності установ НВС;
- дослідження умов, що забезпечують роботу установ НВС;
- оцінка ефективності функціонування установ НВС.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- класифікацію, структуру, основні задачі установ невиробничої сфери;

- показники господарської діяльності установ невиробничої сфери;
 - показники забезпечення та використання коштів установами невиробничої сфери;
 - методи державного регулювання діяльності установ невиробничої сфери;
 - фактори, що впливають на рівень розвитку установ невиробничої сфери;
 - перспективи розвитку вітчизняного третинного сектора економіки;
 - резерви підвищення рівня ефективності діяльності установ невиробничої сфери;
- вміти:**
- розраховувати показники обсягу та якості роботи установ невиробничої сфери;
 - обґрунтовувати потребу установи в основних засобах та обігових коштах;
 - розраховувати кількість штату установи та його якісний склад;
 - складати кошторис витрат установи;
 - розраховувати показники фінансової діяльності та фінансового стану установи;
 - робити висновки про економічний стан установи та надавати рекомендації щодо підвищення рівня економічної стійкості установи.

5 Економіка та організація охорони здоров'я

5.1 Структура установ охорони здоров'я. Основні типи лікувальних установ

Установи охорони здоров'я відіграють особливу роль у виконанні суспільством своїх соціальних функцій. Статистика свідчить про те, що з 1 тис. осіб у 250 впродовж місяця виникають проблеми із здоров'ям. З них: 5 – терміново потребують невідкладної допомоги; 9 – госпіталізації; 1 - лікування у високоспеціалізованому центрі. Іншим надається первинна медична допомога.

Класифікація установ охорони здоров'я побудована за декількома ознаками. Зокрема:

- за виконуваними функціями виділяють: лікарні, диспансери, амбулаторно-поліклінічні установи, установи стаціонарного лікування, молочні кухні, пологові будинки, науково-дослідницькі центри, санаторно-курортні заклади;
- за профілем захворювання: неврологічні, кардіологічні, туберкульозні і тощо;
- за підлеглистю: районні, міські, обласні, республіканські;
- за галузевою приналежністю: галузеві, територіальні;
- за формою власності: державні, недержавні.

5.2 Показники діяльності установ охорони здоров'я

Залежно від специфіки діяльності установи використовуються різні показники, які відображаються масштаби його роботи. У лікарнях усіх видів, санаторіях, будинках відпочинку – це число ліжок, в амбулаторно- поліклінічних установах – це число лікарських посад.

Основні показники, які характеризують діяльність установи охорони здоров'я в Україні, подані в таблиці 5.1.

Для оцінки якості і корисності послуг організацій охорони здоров'я можуть використовуватися спеціальні показники (таблиця 5.2).

Приклад 5.1. Скласти графік здачі в донорський центр крові, зібраної станцією переливання крові. В обігу станції є 7 боксів для зберігання крові. В 1 бокс поміщається 50 колб з кров'ю. У день середня здача крові складає 150 осіб.

Розв'язання:

Добова заповнюваність боксів $150 : 50 = 3$ бокси.

Наявні бокси забезпечують роботу на 2 дні ($7 : 3 = 2,3$ днів)

Графік здачі крові в центр – через два дні на третій день.

Таблиця 5.2 – Оцінка якості послуг охорони здоров'я

Вид послуги	Оцінка якості	Корисний ефект	Негативний ефект
1 Оздоровчо-профілактичні послуги.	1 Хороше самопочуття і відсутність скарг на здоров'я.	1 Підвищення імунітету до захворювання.	1 Помилки в діагностиці і методах лікування.
2 Лікувальні послуги.	2 Стан здоров'я за результатами аналізів і діагностики.	2 Прогноз часу збереження здоров'я.	2 Побічні захворювання.
3 Оздоровчо-розвиваючі послуги фізкультури і спорту	3 Досягнення еталонних рівнів стану здоров'я	3 Розуміння особистої відповідальності за своє здоров'я	3 Перенасичення і передозування

Організація роботи установи охорони здоров'я залежить від її паспортних завдань.

Приклад 5.2. Розрахувати середньорічне число ліжок, якщо введення в експлуатацію нової лікарні на 250 ліжок передбачене на 1 липня.

Розв'язання:

Середньорічне число ліжок :

$$250 \times 6 / 12 = 125 \text{ ліжок.}$$

Якість виконуваної роботи установами охорони здоров'я оцінюється своєчасністю і повнотою реалізації тієї або іншої функції. Так, судити про роботу швидкої медичної допомоги допомагають характеристики середньої і максимальної швидкості реагування на виклик.

5.3 Фонди установ охорони здоров'я та оцінка забезпеченості ними

У структурі основних фондів установ охорони здоров'я найбільшу питому вагу займають устаткування, інструмент, господарський інвентар (приклад 5.3).

Стан основних засобів установ охорони здоров'я оцінюють коефіцієнтом зносу і терміном експлуатації. При цьому термін експлуатації порівнюється з нормативним терміном.

Забезпеченість організації основними засобами розглядається окремо за кожним видом основних засобів. Абсолютна забезпеченість організації основними засобами має бути за тими групами, які безпосередньо беруть участь у процесі реалізації паспортних завдань організації (лікування хворих). За цими групами встановлені норми. Виходячи з норм, надається оцінка фактичної наявності інвентарю і устаткування і визначається потреба в них.

Зробити оцінку забезпеченості організації основними засобами можна шляхом аналітичного зіставлення вартості основних засобів з показниками аналогічних організацій. Якщо йдеться про бюджетну установу, то зіставлення необхідно робити з вартістю основного для цієї установи типового устаткування.

Для установи охорони здоров'я важливим є не лише забезпеченість устаткуванням, але і ефективне його використання.

Приклад 5.4. Визначити коефіцієнт завантаження рентген-установки. Число обслужених хворих за місяць – 1340 осіб, норма обслуговування одного хворого 4,5 хв. Режим роботи рентген-кабінету п'ятиденний з 8-ї до 16-ї години, перерва – 45 хв. П'ятниця - з 8-ї до 14-ї без перерви.

Розв'язання:

Час роботи: $30 - 8 = 22$ дні.

$18 \text{ днів} \times (480 - 45) + 4 \text{ дні} \times 360 = 9270$ хвилин.

Фактично відпрацьовано: $1340 \times 4,5 = 6030$ хвилин.

Коефіцієнт завантаження устаткування: $6030 : 9270 = 0,65$.

Обігові кошти установ охорони здоров'я складаються з медичних препаратів, перев'язувального матеріалу, білизни, МБП (інструментів), палива і інших обігових коштів. Обігові фонди установ охорони здоров'я можуть поповнюватися за рахунок імпорту засобів. Ввезення на митну територію України і використання виробів медичного призначення в медичній практиці дозволяється лише за наявності дозвільного документа, виданого Державним департаментом з контролю за якістю, безпекою і виробництвом лікарських засобів і виробів медичного призначення.

Операції постачання зареєстрованих і допущених до застосування в Україні лікарських засобів і виробів медичного призначення звільняються від обкладання ПДВ. Перелік вказаних засобів щорічно визначається КМУ до 1 вересня року, попереднього звітному.

5.4 Трудові ресурси: забезпеченість, рівень кваліфікації, підготовка фахівців

Персонал установ охорони здоров'я класифікується за такими категоріями:

- лікарі (за категоріями);
- середній медичний персонал (медсестри, фельдшери);
- працівники лабораторій, рентген-кабінетів;
- молодший обслуговуючий персонал (санітари, нянечки).

Тривалість робочого тижня працівників установ охорони здоров'я, працюючих у нормальних умовах, встановлена наказом

МОЗ України від 25.05.2006 р. № 319 і складає 38,5 години для шестиденного і п'ятиденного робочого тижня. Працівники, що мають шкідливі умови праці, мають скорочений робочий тиждень. Скорочені норми робочого часу встановлюються в колективному договорі за результатами атестації робочих місць.

Порядок атестації лікарів затверджений наказом МОЗ України від 19.12.97 р. № 359. Переатестація проводиться кожні п'ять років.

Кожні п'ять років фахівці стажуються в інших лікувальних установах або в наукових центрах, або у ВНЗ. Працівника, який не має права проводити лікувальну діяльність внаслідок відмови стажуватися з подальшою атестацією і наданням звання лікар-спеціаліст, необхідно перевести на посаду середнього медичного персоналу або звільнити із займаної посади.

Оплата праці працівників установ охорони здоров'я виконується на основі Єдиної тарифної сітки в порядку, визначеному КМУ. Посадові оклади лікарям встановлюються з урахуванням кваліфікаційної категорії за умови їх роботи за тією спеціальністю, за якою присвоєна кваліфікаційна категорія. Посадовий оклад керівника лікувальної установи встановлюється відповідно до пункту 2.2.1 наказу МПрСП і МОЗ України від 05.10.2005 р. № 308/519 залежно від групи з оплати праці з підвищенням розміру за кваліфікаційну категорію.

Посадові оклади заступника керівника лікувальної установи встановлюються на 5 – 15 % нижче від посадового окладу головного лікаря без урахування підвищень за кваліфікаційну категорію керівника і інших підвищень.

Працівники системи охорони здоров'я отримують основні види доплат і надбавок, передбачені чинним законодавством. Наказом МОЗ встановлений перелік установ охорони здоров'я, їх структурних підрозділів і посади працівників, посадові оклади яких підвищуються на 15 % у зв'язку із шкідливими умовами праці.

Відповідно до Закону України "Про відпустки" працівникам лікувальних установ надається відпустка тривалістю 24 календарні дні за відпрацьований рік, який відлічується з моменту укладення трудового договору. Щорічні додаткові відпустки надаються деяким категоріям працівників відповідно

до Закону за особливий характер праці за Списком виробництв, робіт, професій і посад, робота на яких пов'язана з підвищеною нервово-емоційною і інтелектуальною напругою. Цей Список затверджений постановою КМУ від 17.11.97 р. № 1290 (зі змінами). Відповідно до цієї постанови лікарі мають право на додаткову відпустку – сім календарних днів.

Окрім основної зарплати, працівникам медичних установ покладені доплати:

- за наукові ступені (д-р мед. наук – 25 %, канд. мед. наук – 15 %);
- шкідливі умови праці (рентген-кабінети, УВЧ, грязетерапія і т. д.);
- за почесні звання тощо.

Працівники установ охорони здоров'я працюють і в нічний час. Додаткова плата за роботу вночі проводиться в розмірі не менше 40 % ГТС за кожну годину роботи вночі.

Відповідно до затвердженого керівником установи переліку підрозділів (посад) організовується графік чергувань вдома в неробочий час у вечірні години. Час чергування оплачується у розмірі 50 % посадового окладу за фактично відпрацьований час чергування, а у разі виклику працівника оплата виконується за його посадовим окладом за фактично відпрацьований час у розмірі 100 %.

Робота медичного персоналу у святкові дні оплачується в подвійному розмірі. За угодою з працівником за ці дні йому можуть бути надані інші вихідні дні.

Відповідно до пункту 3.2 наказу № 305/519 працівникам, зайнятим наданням екстреної медичної допомоги, надається доплата у розмірі 50 % ГТС (окладу) за кожну годину роботи в нічний час. До відділень, які надають екстрену медичну допомогу, належать відділення, що забезпечують надання медичної допомоги цілодобово.

Працівникам установ охорони здоров'я надаються пільги на безкоштовне користування житлом з опалюванням і освітленням за умови, якщо розмір наданих пільг у грошовому еквіваленті разом із середньомісячним сукупним доходом працівника за попередні шість місяців не перевищує величини доходу, який надає право на додаткову соціальну пільгу, в порядку, визначеному КМУ.

5.5 Витрати та фінансування установ охорони здоров'я

Установи охорони здоров'я фінансуються за рахунок державних коштів або за рахунок приватних вкладень. Державне фінансування охорони здоров'я може здійснюватися з бюджету за рахунок різноманітних податкових надходжень або із спеціально створеного державного фонду за рахунок цільових платежів до цього фонду. Кожен з цих варіантів має свої переваги і недоліки.

Фінансування установ охорони здоров'я здійснюється за кошторисом витрат. При цьому враховується структура витрат охорони здоров'я (таблиця 5.3).

Таблиця 5.3 – Структура витрат установ охорони здоров'я

Елемент витрат	Питома вага, %
Матеріальні витрати	43,5
Витрати на оплату праці	20,4
Відрахування на соціальні заходи	7,0
Інші витрати	29,1
Разом	100,0

Якщо установа – власна, то у структурі витрат будуть амортизаційні відрахування.

Основними статтями кошторису витрат є:

- заробітна плата працівників установи з нарахуваннями на неї;
- господарські і канцелярські витрати;
- утримання і придбання інвентарю і устаткування;
- витрати на відрядження;
- витрати на споживання медикаментів і перев'язувальних засобів;
- витрати на харчування хворих;
- інші витрати.

Планування і облік витрат здійснюється виходячи зі встановлених норм на кожен елемент витрат.

Виплата заробітної плати займає найбільшу питому вагу в кошторисах бюджетів лікарень і поліклінік. Витрати на заробітну плату в кошторисах бюджетних установ визначаються виходячи з штатного розпису загального числа працівників і їх місячних

посадових окладів, надбавок і розцінок. У лікарнях витрати на заробітну плату плануються окремо за лікарським складом, середнім, молодшим і адміністративно-господарським складом. До кошторису витрат додається тарифікаційний список за встановленою формою, підписаний членами тарифікаційної комісії.

Витрати на паливо і мастильні матеріали, пов'язані з роботою автомобільного транспорту, плануються виходячи із затверджених лімітних норм витрати (зазвичай на 100 км пробігу).

За статтею витрати на медикаменти і перев'язувальні засоби враховуються витрати на закупівлю медикаментів, бактерійних препаратів, сироваток, вакцин, перев'язувальних засобів, а також придбання плівок для рентгенівських зйомок, препаратів для проведення аналізів, придбання крові для переливання.

Витрати на бактерійні препарати і дезінфекційні засоби передбачаються кошторисами санітарно-епідеміологічних станцій виходячи з плану проведення профілактичних щеплень і дезінфекцій у місцях, де були виявлені інфекційні захворювання.

Витрати на медикаменти в лікарнях, санаторіях визначаються з розрахунку на ліжко-день, в амбулаторно-поліклінічних установах – на відвідування хворих лікарем, а в інших установах – за середньорічною витратою на установу.

Норми витрати на медикаменти за окремими видами захворювань встановлені урядом, а за іншими – застосовується розрахункова норма, розроблена Міністерством фінансів і Міністерством охорони здоров'я України.

Значну питому вагу у витратах лікарні мають витрати на харчування хворих. Урядом України диференційовані норми витрат на харчування хворих за окремими видами захворювань. Тому в кошторисах лікарень число днів роботи ліжок визначається за кожним видом ліжок (пологових, туберкульозних, онкологічних, дитячих і т. д.), а також в середньому по лікарні в цілому.

Витрати на харчування хворих планують виходячи їх планової кількості ліжок-днів за окремими профілями ліжок і відповідними нормами харчування.

Витрати на харчування медперсоналу в кошторисах лікувальних установ не передбачаються.

6 Економіка та організація туризму і культури

6.1 Основні типи туристичних організацій. Показники обсягу роботи

Туризм є однією із самостійних галузей економіки. Для 38 % держав туризм – головне джерело доходу, а для 83 % країн туризм є одним з п'яти основних джерел доходу. На цю сферу припадає більше 10 % світового валового національного продукту, більше 6 % світових інвестицій, кожне 10-те робоче місце, 12 % світових споживчих витрат. Щорічно у світі на туристичні путівки витрачається більше 6 – 6,5 трлн дол. Туристичний бізнес стимулює розвиток інших галузей. Так, саме іноземні туристи скуповують значну частину одягу і косметики у Франції, взуття в Італії, годинників у Швейцарії.

До туристичних організацій належать: туристичні фірми; туроператори (турагенти); засоби розміщення; лікувально-оздоровчі установи; перевізники; організації зі створення додаткових послуг туристам (гіди - перекладачі, обмінні пункти валюти, підприємства розваги); організації з реклами туризму; організації зі страхування; інформаційні туристичні організації.

До засобів розміщення туристів належать: готелі, мотелі, кемпінги, пансіонати, приватні квартири, туристичні бази, будинки відпочинку і ін.

До туристичних організацій-посередників належать: підприємства харчування поза готельним господарством (ресторани, буфети, бари, кафе і т. д.); транспортні підприємства (таксі, рейсові автобуси і т. д.); підприємства з виробництва сільськогосподарської продукції, одягу, меблів, будівельні компанії і т. д.; банки, хімчистки, перукарські, лікувальні заклади, бензоколонки та ін.; навчальні туристичні заклади.

Організації туристичного бізнесу можуть займатися торгово-посередницькою діяльністю. Вони можуть торгувати туристичними товарами, середі яких найбільш поширеними є: сувенірна продукція, предмети особистого споживання, характерні для тієї країни або місцевості, яку відвідує турист; спортивні товари і спорядження; карти, описи місцевості і путівники; словники; пляжне приладдя; фотоприладдя, відеокамери, біноклі та ін.

6.2 Показники якості роботи туристичної фірми

Показники якості роботи туристичної фірми є окремим проявом ефективності туристичного бізнесу і входять у систему загальних показників ефективності (таблиця 6.1).

Таблиця 6.1 – Система показників ефективності, яка використовується у вітчизняній практиці виробництва і управління

Група	Показники
1 Узагальнюючі показники ефективності	1 Зростання виробництва продукції (послуг) у вартісному вираженні. 2 Виробництво продукції на 1 грн витрат. 3 Відносна економія: ОВФ, нормованих обігових коштів; матеріальних витрат, ФОП. 4 Рентабельність активів. 5 Витрати на 1 грн товарної продукції
2 Показники ефективності використання трудових ресурсів	1 Продуктивність праці. 2 Частка приросту продукції (послуг), отримана за рахунок продуктивності праці. 3 Економія живої праці. 4 Відношення темпу приросту середньої заробітної плати до темпів приросту продуктивності праці
3 Показники ефективності використання основних фондів, обігових коштів та капітальних вкладень	1 Фондовіддача. 2 Матеріаловіддача. 3 Приріст обігових коштів до приросту товарної продукції. 4 Відношення приросту чистої продукції до капітальних вкладень, що викликали цей приріст. 5 Питомі капітальні вкладення: - на одиницю виробничої потужності, що вводиться; - на 1 грн приросту продукції. 6 Термін окупності капітальних вкладень
4 Показники ефективності використання матеріальних ресурсів	1 Витрата найважливіших матеріальних ресурсів у натуральному вираженні на 1 грн товарної продукції (робіт, послуг)
5 Показники економічної ефективності нової техніки	1 Відносне вивільнення чисельності працівників. 2 Відносна економія фонду заробітної плати. 3 Приріст прибутку (економія від зниження собівартості продукції). 4 Відносна економія матеріальних ресурсів

Безпосередньо показники якості роботи туристичної фірми можна об'єднати у дві групи: одиничні і узагальнюючі. До одиничних показників можна віднести: середню ціну послуги, середню тривалість поїздки, асортимент послуг, рентабельність послуг.

До узагальнюючих показників належать: доходи від реалізації послуг, масштаби діяльності фірми; наявність надійних партнерських відносин; наявність постійної клієнтури; належність до туристичних асоціацій; наявність власної інфраструктури; участь у державних програмах; репутація фірми; плінність кадрів.

Кожен тип туристичної організації має свої оперативні показники діяльності. Так, до основних оперативних показників у засобах розміщення належать:

1) завантаження номерного фонду, який розраховується відношенням числа номерів, що продані, до числа номерів, що надані до продажу;

2) показник середньої ціни готельного номера, який розраховується відношенням загального доходу від номерного фонду до числа номерів, що продані;

3) середня кількість гостей на 1 номер, що проданий – розраховується відношенням загального числа гостей до числа номерів, що продані;

4) середня кількість номерів, що прибрані за один день – розраховується відношенням номерів, що зайняти, до кількості восьмигодинних покоївчиних змін;

5) коефіцієнт подвійного завантаження, що розраховується відношенням числа гостей (за мінусом номерів, що продані) до числа номерів, що продані;

6) коефіцієнт зайнятості ліжкоко-місць, що розраховується відношенням числа зайнятих ліжок до числа вільних ліжок.

Усі ці показники зазвичай підраховуються за певний період часу: день, місяць (на певне число), рік (на кінець року). Саме порівняння цих показників з попередніми результатами або з бюджетом дає змогу знайти ключ до вирішення управлінських проблем і сприяє успіху в готельному бізнесі.

6.3 Фонди туристичного бізнесу. Інновації в туризмі

Фонди туристичних організацій складаються з основних, оборотних і фондів обігу. Для забезпечення достовірності даних бухгалтерського обліку і бухгалтерської звітності туристична організація проводить інвентаризацію майна і зобов'язань один раз у рік за станом на 31 грудня, окрім інвентаризації основних засобів, яка може проводитися один раз у три роки. В ході інвентаризації перевіряється і документально підтверджується наявність, стан і оцінка майна і зобов'язань.

Фонди туристичних фірм складаються з таких груп основних засобів: будівлі, споруди, устаткування, інвентар, транспортні засоби і інші основні фонди.

З метою залучення клієнтів туристичні фірми використовують різні управлінські рішення, починаючи з моменту пропонування туристичної послуги і закінчуючи моментом від'їзду гостей.

Важливу роль у цьому процесі відіграє комерційний відділ. Простежуючи потік гостей, комерційний відділ може пропонувати знижки і спеціальні ціни компаніям, що часто користуються послугами туристичної фірми або готелю. Навіть якщо організація не уклала з готелем контракт, їй зазвичай надають стандартну знижку. Такі знижки варіюються в межах від 10 % до 20 % або вище залежно від типу готелю, дати і сезону заїзду. Навіть випадкові гості можуть отримувати спеціальні знижки.

Престиж туристичної фірми формує її ставлення до гостя. Майже в усіх реєстраційних картах вказано, що готель несе відповідальність за втрату майна гостя. Форма відповідальності вказана відповідно до державного законодавства, і отже, змінюється в різних державах. Якщо керівництво готелю виконує вимоги законодавства, а повідомлення на реєстраційній карті - одне з таких вимог, то відповідальність за втрату цінностей істотно знижується.

Більшість держав, але не всі, обмежують відповідальність готелів встановленою сумою, навіть якщо гість використовує сейф, що належить готелю. Інші закони забороняють судове переслідування готелю, якщо гість не використав сейф, а готель виконав усі вимоги закону.

Для зручності номери готелів забезпечуються коротким переліком інструкцій і повідомлень. Це дає змогу уникнути конфліктних ситуацій (таблиця 6.2).

Такі повідомлення друкуються декількома мовами у разі дбайливого ставлення керівництва до гостей і бажання готелю вийти на міжнародний ринок.

Полегшує роботу готелю система бронювання. Бронювання гарантує високий рівень упевненості, що спеціальні запити будуть задоволені. Таким чином, трохи незаброньованих номерів надаються заїжджаючим клієнтам. Коли ж готель переповнений, встановлюється список пріоритету. Бронь керівництва, VIP і заброньовані заздалегідь місця очолюють список пріоритету. Інша частина номерів заповнюється на підставі тимчасового пріоритету.

Таблиця 6.2 – Короткий перелік інструкцій

Блок інформації	Зміст
1 Загальна інформація	План готелю. Зовнішній вигляд готелю. Телефонний довідник служб. Магазины, розташовані в холі. Знання персоналом іноземних мов. Телефони аеропорту і таксі. Місцеві пам'ятки. Автобус аеропорту: розклад і тариф. Можливості пункту обміну валют. Карта міста з позначеннями шосе
2 Маркетинг	Список ресторанів: ціни, розклад і меню. Вітання. Дані про інші готелі. Відпочинок: теніс, басейн, сауна
3 Спеціальна інформація	Розрахункова година. Можливі надбавки на ціну номера. Обмеження для відвідувачів. Обмеження, пов'язані з домашніми тваринами. Вимоги до одягу. Наявність сейфа для цінностей. Надання рахунків. Пільги для осіб, що заброньовали номер заздалегідь. Що робити з ключами від номера при від'їзді з готелю. Плата за місцеві телефонні дзвінки
4 Ідентифікація	Ініціали, ідентифікація порт'є. Імена тих, що мешкають, число гостей, клас, дати прибуття і від'їзду. Номер кімнати. Код ключа (при електронній системі ключів)
5 Інструкції	Процедура виїзду. Характеристики електроприладів. Що робити на випадок пожежі. Вимоги до безпеки номера. Що робити, якщо на квитанції розміщення є помилки. Як використати внутрішні відеоканали, їх вартість. Як використати міні бар; вартість. Ставка податку, доданого до ціни номера

Гостям класу VIP надаються кращі номери, в номерах розміщують кошики з фруктами або вина. Турбота про таких гостей важливіша, ніж кількість витрачених грошей.

Нині готелі прагнуть забезпечувати максимально високий рівень обслуговування гостей. Автоматизовані пристрої дають змогу гостю брати на себе деякі функції служби прийому і обслуговування. Кращий приклад цього – термінали самообслуговування, розташовані в холах деяких кращих готелів світу. Використовувані гостем термінали зараз не розглядаються як зниження рівня обслуговування. Навпаки, термінали самообслуговування забезпечують гостю довгожданий вибір. Замість очікування в службі прийому протягом невизначеного відрізка часу сьогоденний досвідчений мандрівник може зареєструватися самостійно.

Більшість терміналів самообслуговування вимагають, щоб гість, що прибуває, мав попереднє бронювання і кредитну картку, що має силу. Термінали самообслуговування також забезпечують гостя ключем від номера, видача якого автоматизована (електронні ключі).

Гаражна служба, швейцари, чергові на поверсі, служба безпеки готелю і служба посильних відіграють ключову роль у створенні образу готелю. Жодний інший персонал готелю не має такої кількості часу, проведеного з гостем, як обслуговуючий персонал.

Важко оцінити професіоналізм посильного в той час, коли він розміщує гостя, тому багато менеджерів з метою перевірки користуються послугами "секретних гостей". У таких умовах перевіряється робота службовців, коли вони вважають, що за ними ніхто не спостерігає. З іншого боку, "секретний гість" здатний правильно оцінити професіоналізм службовця.

Кадрова служба вирішує питання підбору, розставлення і підвищення кваліфікації кадрів. В обов'язки цього підрозділу входить ведення особистих справ усіх співробітників готелю. Секретаріат займається питаннями документаційного забезпечення діяльності готельного комплексу.

6.4 Витрати туристичних фірм. Ефективність діяльності

У процесі реалізації паспортних завдань організації туризму і готельного господарства витрачають певні засоби, загальна величина яких визначається витратами (таблиця 6.3).

Таблиця 6.3 – Структура витрат організацій готельного та ресторанного бізнесу

Витрати	Питома вага, %
Матеріальні витрати	46,8
Амортизація	8,5
Витрати на оплату праці	19,7
Відрахування на соціальні заходи	6,6
Інші витрати	18,4

Туристичним організаціям рекомендується групування витрат по відношенню до виробничого процесу на виробничі, тобто пов'язані з виробництвом туристичного продукту, і комерційні, до яких належать витрати, пов'язані з просуванням і продажем туристичного продукту.

У свою чергу виробничі витрати туристичної організації діляться:

- на витрати з придбання прав на послуги сторонніх організацій, використовувані при виробництві туристичного продукту (перевезення, розміщення і проживання; харчування; екскурсійне обслуговування, медичне обслуговування; послуги культурно-просвітницького, культурно-розважального і спортивного характеру, інші послуги, використовувані при виробництві туристичного продукту);

- витрати, пов'язані з діяльністю виробничого персоналу;
- витрати підрозділів туристичної організації, що беруть участь у виробництві туристичного продукту;
- накладні витрати.

До витрат, пов'язаних з діяльністю виробничого персоналу, належать витрати на оплату праці цього персоналу; відрахування на соціальні потреби; витрати, пов'язані із службовими роз'їздами виробничого персоналу. До виробничого персоналу належать працівники, безпосередньо зайняті виробництвом туристичного продукту.

Серед усіх витрат туристичної організації найбільш різноманітними є накладні витрати. До них належать витрати на оплату праці працівників управління; витрати на відрядження; витрати на оренду, утримання і експлуатацію будівель і приміщень адміністративного призначення; витрати на пожежну і сторожову охорону майна; витрати на утримання, експлуатацію і ремонт обчислювальної техніки і оргтехніки; амортизацію усіх видів майна; витрати на придбання спеціальних бланків і канцелярського приладдя; оплату послуг сторонніх організацій та ін.

Комерційні витрати включають витрати, пов'язані з діяльністю точок реалізації (туристичних агентств) як підрозділів туристичної організації. При цьому склад комерційних витрат у більшій частині дублює склад накладних витрат.

Витрати на рекламу містять такі витрати: розроблення і видання рекламних виробів; розроблення і виготовлення ескізів етикеток, зразків оригінальних фірмових пакетів, придбання і виготовлення рекламних сувенірів; світлова і інша зовнішня реклама, придбання і демонстрація кіно- і відеофільмів; виготовлення стендів; рекламних щитів, покажчиків тощо.

Значні витрати туристичних фірм пов'язані із забезпеченням безпеки клієнтів. Безпека туристичної поїздки включає особисту безпеку туристів, збереження їх майна, а також незавдавання збитку природному середовищу під час подорожі.

Туроператори і турагенти зобов'язані надати туристам усю вичерпну інформацію щодо всіляких небезпек, з якими вони можуть зіткнутися під час подорожі. Вони зобов'язані також здійснити усі можливі заходи, спрямовані на забезпечення безпеки туристів.

Програми страхування туристів, що виїжджають за кордон, мають на меті попередити ризики і впоратися з їх наслідками. Під страхуванням розуміється система економічних відносин щодо по захисту майнових інтересів фізичних або юридичних осіб при настанні певних подій (страхових ризиків або випадків) за рахунок грошових фондів (страхових фондів), що формуються або сплачуваних із страхових внесків шляхом виплати страхового відшкодування.

Страхування в туризмі має своєю метою покриття збитку, що викликається несприятливими, заздалегідь передбаченими подіями, які можливі в практиці туристичної діяльності, але не обов'язкові.

Ефективність ГТК може досліджуватися з найрізноманітніших сторін: з точки зору формування витрат, планування обсягу послуг, прибутку, реалізації інвестиційних проектів та ін. Підвищення ефективності функціонування ГТК має враховувати цілі і інтереси різних суб'єктів, зацікавлених у роботі організації ГТК.

6.5 Основні види організацій культури

До основних організацій культури належать: бібліотеки, клуби, театри, концертні організації, музеї, кінотеатри і т. д. (таблиця 6.4).

Таблиця 6.4 – Кількість установ культури в Україні

Установа	1990	1995	2000	2005	2010
1 Бібліотеки, тис.	25,6	23,8	20,7	19,8	19,5
2 Установи клубного типу, тис.	25,1	23,0	20,4	19,1	18,6
3 Професійні театри	125	136	131	135	140
4 Музеї	214	314	378	437	546
5 Кінозали, тис.	27,2	16,1	6,9	5,4	5,7

6.6 Показники обсягу та якості роботи культурно-просвітніх установ (КПУ)

Показники обсягу залежать від конкретного виду діяльності тієї або іншої установи. Зразкові показники обсягу подано в таблиці 6.5.

Таблиця 6.5 – Показники роботи КПУ

Установа	Послуга, продукція
Бібліотека	Книги, аудіовізуальні матеріали, періодика, бібліографічні матеріали, різні довідки. Обсяг фонду, кількість читачів, кількість відвідувань, книговидача (кількість книг, виданих за період)
Театр	Кількість відвідувань за рік. Кількість посадкових місць
Музей	Кількість відвідувань за рік. Загальна площа експозицій. Число експонатів (номенклатурний перелік)
Кінотеатр	Кількість відвідувань за рік. Кількість посадкових місць

Показники розвитку вітчизняних установ культури надані у таблиці 6.6.

Таблиця 6.6 – Показники розвитку установ культури

Показник	1990	1995	2000	2005	2010
Бібліотеки					
Загальна кількість книг і журналів, млн екз.	418,9	369,9	343,0	330,0	326
- у середньому на 100 жителів, екз.	806	715	693	689	683
театри					
Кількість відвідувань за рік, млн.	17,6	8,3	5,7	6,2	6,6
Кількість відвідувань концертних організацій за рік, млн.	15,0	7,3	3,8	4,2	4,3
Музеї					
Кількість відвідувань за рік, млн.	31,8	17,4	16,0	18,9	21,7
Кінотеатри					
Кількість відвідувань кіносеансів за рік, млн	552	36	6	10	9

Роботу установ культури характеризують також показники якості роботи (таблиця 6.7).

Таблиця 6.7 – Показники якості роботи установ культури

Показник	Принцип розрахунку
Бібліотека	
1 Читаність	Книговидача: число читачів.
2 Обіговість фонду	Книговидача: фонд книг.
3 Книгозабезпеченість	Фонд книг: число читачів.
4 Відвідуваність	Кількість відвідувань: число читачів

Середня денна відвідуваність характеризує завантаження бібліотечних працівників і міру використання абонементів, читальних залів.

Обіговість фонду характеризує якість комплектування і міру використання фонду.

6.7 Основні та обігові фонди установ культури

Для здійснення діяльності установи культури наділяються основними фондами. Знос основних фондів визначається за ставками амортизаційних відрахувань (виходячи з терміну служби).

Зношені основні фонди періодично списуються. Так, у бібліотеках застарілі і зношені видання і матеріали в обов'язковому порядку здаються місцевим заготівникам вторинної сировини і не можуть бути передані іншим бібліотекам, організаціям і приватним особам. Квитанція про здачу вторсировини додається до акта про списання екземплярів бібліотечного фонду. Кошти, отримані за макулатуру, зараховуються в дохід відповідного бюджету, з якого фінансується бібліотека.

6.8 Персонал установ культури

Міністерством туризму і культури України затверджено положення про проведення атестації працівників підприємств, установ, організацій культури. Відповідно до цього положення на кожного працівника, що атестується, готується атестаційний лист у двох екземплярах. Керівником структурного підрозділу, в

якому працює працівник, що атестується, складається характеристика, в якій надається усебічна і об'єктивна оцінка результатів його роботи з урахуванням виконання функціональних обов'язків, досвіду роботи, професійної компетенції, а також наводяться необхідні рекомендації щодо підвищення ефективності його роботи. Працівник подає в атестаційну комісію документи, що свідчать про зростання його спеціального і кваліфікаційного рівня.

Для артистичного персоналу, як правило, встановлюється шестиденний робочий тиждень з одним вихідним днем. Питання щоденної роботи творчих працівників театральних підприємств регулюється Ст. 53 і Ст. 57 КЗпП. Зокрема, час початку і закінчення роботи (зміни) передбачається правилами внутрішнього розпорядку і графіками змінності, встановленими власником або уповноваженим ним органом спільно з профспілкою з урахуванням специфіки роботи підприємства. При шестиденному робочому тижні тривалість щоденної зміни не може перевищувати 7 годин при тижневій нормі 40 годин.

Оплата праці працівників установ культури виконується на підставі Єдиної тарифної сітки в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України. Конкретні розміри посадових окладів працівникам встановлює керівник бюджетної установи виходячи зі схем тарифних розрядів у межах фонду заробітної плати затвердженого кошторису. Так, за схемою тарифних розрядів з 1 січня 2008 р. провідному бібліотекареві встановлюється 9 – 12 тарифний розряд, бібліотекареві 1-ї категорії – 8 – 11, бібліотекареві 2-ї категорії – 8 – 10, бібліотекареві без категорії – 8 – 9 тарифний розряд (лекція 3).

Пільги на безкоштовне користування житлом з опалюванням і освітленням надаються працівникам установ культури за умови, якщо розмір наданих пільг у грошовому еквіваленті разом із середньомісячним сукупним доходом працівника за попередні шість місяців не перевищує величини доходу, який надає право на додаткову соціальну пільгу, в порядку, визначеному КМУ.

7 Економіка та організація житлово-комунального господарства (ЖКГ) та побутового обслуговування

Житлове господарство і побутове обслуговування населення займають особливе місце в розвитку економіки будь-якої держави. Вони не визначають формування національного продукту держави, не мають вирішальної сили в поповненні бюджету. Проте з рівнем їх розвитку стикається будь-який громадянин держави і від оцінки, яку він дасть, залежить вирішення багатьох проблем, на перший погляд, зовсім не пов'язаних із житловим і побутовим обслуговуванням.

Житлове господарство – це галузь, створена для задоволення однієї з життєво необхідних потреб існування людини – в житлі.

Відповідно до статті 4 Житлового кодексу України (ЖКУ), житлові будинки, а також житла в інших будівлях утворюють житловий фонд, що включає :

- державний житловий фонд (житло належить державі);
- громадський житловий фонд (житло належить кооперативним організаціям, їх об'єднанням, профспілковим і іншим громадським організаціям);
- фонд житлово-будівельних кооперативів (житло належить житлово-будівельним кооперативам);
- приватний житловий фонд (житло належить громадянам на правах приватної власності).

Безумовно, вітчизняне ЖКГ і побутове обслуговування значно відстають від світових стандартів. Про нерозвиненість цих сфер говорить хоча б чисельність зайнятих у ЖКГ і побутовому обслуговуванні (таблиця 7.1).

Таблиця 7.1 – Чисельність зайнятих у ЖКГ та побутовому обслуговуванні

Показник	1990	1995	2000	2010	2013
Разом зайнято в економіці, млн люд.	25,4	23,7	21,3	20,3	20,4
У тому числі у ЖКГ та побутовому обслуговуванні, млн люд.	1,0	0,8	0,7	0,68	0,65
Відсоток від зайнятих	3,9	3,4	3,3	3,3	3,2

7.1 Структура житлово-комунального господарства (ЖКГ)

Основою житлового господарства нашої країни є державний і муніципальний житловий фонд, що становить близько 75 % усього житлового фонду міст і 25 % особистої власності громадян. Велика частина житлового господарства є у віданні міст і робочих селищ.

Частина житлового господарства перебуває у віданні промислових підприємств, АПК, транспортних і будівельних організацій. Це так званий відомчий житловий фонд.

Житлове господарство міст складається з житлового фонду, усупільнених дачних фондів, ремонтно-будівельних, постачальницьких, транспортних і інших організацій, обслуговуючих житлове господарство.

У містах житлове господарство розглядають у комплексі з усіма послугами, що надаються. Саме тому говорять про житлово-комунальне господарство. До складу ЖКГ входять:

- житлово-експлуатаційні організації (управління, контори);
- ремонтно-експлуатаційні управління;
- санітарно-технічні підприємства (водопровід, каналізація, санітарне очищення).

Організація ЖКГ будується на таких принципах:

- експлуатація житлового фонду здійснюється за договором найму з квартиронаймачами і оренди з орендарями;
- житлове господарство здійснює експлуатаційну діяльність на началах самооплатності витрат на утримання житла. Проте квартплата сьогодні покриває тільки поточні витрати підприємств ЖКГ;
- будівництво нового житла здійснюється за рахунок засобів бюджету і засобів приватних будівельних фірм.

Діяльність організацій ЖКГ регламентують такі нормативні документи: "Зразковий перелік послуг з утримання будинків і прибудинкових територій і ремонту приміщень"; "Методичні рекомендації щодо планування, обліку і калькуляції собівартості послуг з обслуговування житлового сектора"; "Типові норми часу і норми обслуговування для працівників виробничого персоналу, зайнятого утриманням житлового фонду" та ін.

ЖКГ України має враховувати досвід розвитку відповідних служб країн з ринковою економікою. У багатьох містах розвинених країн скасовуються муніципальні служби прибирання сміття, а на гроші, що вивільняються, наймаються приватні фірми, які зобов'язуються прибирати сміття, дотримуючись конкретних вимог, обумовлених у контракті, і отримуючи обумовлену ним плату. Міська влада, звичайно, прагне укласти контракт з фірмою, що пропонує найбільш вигідні для міста умови. Перехід до такої системи дає змогу у ряді випадків знизити витрати на прибирання сміття приблизно наполовину.

7.2 Показники роботи підприємств ЖКГ

Діяльність підприємств ЖКГ характеризують показники обсягу і якості роботи. До показників обсягу належать: загальне число квартир, загальна площа квартир, площа підсобних приміщень, чисельність мешканців, кількість планово-запобіжних і аварійних робіт, вартість цих робіт, площа дворових приміщень і т. д.

Основними видами робіт підприємств ЖКГ є роботи з утримання наявних засобів у справному, робочому стані: ремонт даху, підготовка теплових мереж до опалювального сезону, заміна зношених мереж, підготовка теплорозподільних станцій, заготівля вугілля для котелень, ремонт водопровідних і каналізаційних мереж і т. д.

До показників якості роботи належать: відсоток підготовки житлових будинків до осінньо-зимового періоду, відсоток готовності котелень до опалювального сезону, відсоток позапланових (аварійних) робіт, собівартість ремонту за основними видами, відсоток заборгованості з квартплати, забезпеченість житлоплощею однієї людини.

У більшості країн ЄС стандарти забезпеченості житловою площею складають 35 – 45 м² на одну людину. В Україні аналогічний показник має нормативне значення 10 – 15 м².

Фінансову діяльність підприємств ЖКГ характеризує показник доходів. Доходи від експлуатаційної діяльності житлового господарства складаються з таких джерел:

- квартплата;
- плата за нежитлові приміщення;
- збір з орендарів;
- кошти, що отримуються від комунальних підприємств на відшкодування витрат на обслуговування внутрішньобудинкових мереж;
- цільові збори за комунальні послуги;
- інші доходи.

Розмір квартирної плати встановлюється залежно від міри благоустрою і якості житла, а також територіального розташування. Порядок формування житлово-комунальних тарифів визначений у Постанові КМУ "Про затвердження Порядку формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд і прибудинкових територій і типового договору про надання послуг з утримання будинків і споруд і прибудинкових територій". Калькуляційною одиницею є 1 м² загальної площі квартир будинку. Розмір тарифів (нормативних витрат, пов'язаних з утриманням будинків і споруд і прибудинкових територій) визначається за кожним будинком окремо, залежно від кількісних показників фактичного надання послуг.

Орендна плата стягується за оренду нежитлових приміщень з торгових, постачальницько-збутових, промислових підприємств і інших установ. Ставки диференційовані залежно від типу будови (кам'яна, дерев'яна, змішана), від категорії населеного пункту (місто, район та ін.), від призначення приміщення, характеру діяльності орендаря. Понад орендну плату орендарі вносять спеціальні збори на покриття експлуатаційних витрат житлового господарства. Розмір цих внесків визначається договором на оренду виходячи з кошторисного рівня цих витрат домоволодіння на 1 м² загальної площі будинку.

Кошти, що отримуються від комунальних підприємств, йдуть на покриття витрат на обслуговування внутрішньобудинкових мереж комунальних послуг (водопровід, каналізація, електропостачання). Розмір цих надходжень визначається з фактичних витрат на 1 м² житлоплощі, але не вище за граничні норми, що встановлюються місцевими радами. До інших доходів належать: пені за прострочення квартплати і орендної плати, орендна плата за житлові приміщення, виручка від майна, що реалізовується, металобрухту тощо.

Громадянські права і обов'язки щодо оплати житлово-комунальних послуг виникають на підставі закону і (чи) угоди (договору). Відповідно до ст. 638 Цивільного кодексу України договір про надання житлово-комунальних послуг вважається укладеним тільки у тому випадку, якщо між сторонами договору буде досягнута згода за усіма умовами договору.

Такими істотними умовами договору про надання ЖКП є: найменування сторін; предмет договору; вичерпний перелік ЖКП, тарифи і їх складові, загальна вартість послуг; порядок плати за спожиті ЖКП; порядок перерахунку розміру плати за ЖКП, у разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості; права і обов'язки сторін; порядок контролю і звіту сторін; порядок виміру обсягів і визначення якості надання послуг; визначення точок розподілу, в яких відбувається передача послуг від виконавця (виробника) споживачеві; порядок обслуговування мереж і розподілу повноважень з їх експлуатації і відновлення (ремонт); умови доступу в квартиру, будинок, приміщення, на земельну ділянку для усунення аварій, неполадок, огляду мереж, зняття контрольних даних засобів обліку; порядок здійснення ремонту; відповідальність сторін і штрафні санкції за невиконання умов договору; порядок вирішення суперечок; перелік форс-мажорних обставин; термін дії договору; умови зміни, пролонгації, припинення дії договору; дата і місце укладання договору.

Якщо договір про надання ЖКП не містить хоча б однієї з наведених вище істотних умов, такий договір вважається не укладеним.

Однією з основних проблем формування доходів підприємств житлового господарства є нерегулярність оплати населенням житлово-комунальних послуг.

7.3 Основні та обігові фонди підприємств ЖКГ

Житлове господарство має в розпорядженні значні основні фонди. До них належать будівлі і споруди (житлові будинки, котельні, господарські будівлі та ін.). Житлових будинків припадає на частку більше 90 % вартості усіх основних фондів.

У житловому господарстві зосереджена майже п'ята частина усіх основних фондів країни. У складі невиробничих основних фондів країни основні фонди становлять більше 50 %.

До складу основних фондів господарства входять разом з виробничими фондами фонди зовнішнього благоустрою - набережні, тротуари, мости і інші споруди. Структура фондів у різних підприємствах комунального господарства не однакова, вона зумовлюється характером їх діяльності. Так, у водопровідному, газовому господарствах і електропостачання найбільша питома вага у вартості основних фондів належить передатним пристроям, в готельному господарстві – будівлям.

Для здійснення господарської діяльності житлово-експлуатаційні організації мають у розпорядженні власні обігові кошти, які підрозділяються на нормовані і ненормовані.

Нормовані обігові кошти: матеріали для поточного ремонту і експлуатації; малоцінні і швидкозношувані предмети; витрати майбутніх періодів; розрахунок з квартиронаймачами.

До ненормованих обігових коштів належать: грошові кошти в касі і на розрахунковому рахунку; кошти в розрахунках.

Норматив щодо матеріалів для поточного ремонту і експлуатації житлового фонду розраховується за двома самостійними групами матеріалів. У першу групу включаються основні матеріали і запасні частини для ремонту, за якими діють типові норми витрат на укріплену одиницю в натуральних величинах (на 1000 м² покрівлі, на 100 квартир і т. д.). На підставі цих даних визначаються необхідні мінімальні запаси в натуральних одиницях. Виходячи з ціни на одиницю і розміру мінімальних запасів визначається норматив обігових коштів у грошовому вираженні.

До другої групи матеріалів належать усі інші матеріали, використовувані для експлуатації житлового фонду, норматив за якими встановлюється на основі середнього фактичного залишку в попередньому році за вирахуванням зайвих і непотрібних матеріалів.

Обігові кошти комунальних підприємств за своїм складом відрізняються від усіх інших підприємств. У їх складі немає таких статей, як сировина і основні матеріали, незавершене виробництво, готова продукція. У той же час є специфічна стаття "Абоненти".

Нормовані обігові кошти з допоміжних матеріалів, палива і пального, запасних частин, тари, малоцінних і швидкозношуваних предметів, витрат майбутніх періодів здійснюються методами, які використовуються у промисловості.

Норматив обігових коштів за статтею "Абоненти" визначається за кожною групою споживачів шляхом множення планової собівартості односторонньої реалізації послуг на тривалість пільгового терміну оплати цих послуг у днях, величина якого різна за окремими групами споживачів. Загальний норматив за цією статтею визначається підсумовуванням нормативів, розрахованих за окремими групами споживачів.

Джерелами формування власних обігових коштів є: прибуток, стійкі пасиви, позикові кошти і асигнування з бюджету.

Важливим показником діяльності підприємств житлового і комунального господарства є витрати. Витрати за змістом і експлуатацією житлового фонду складаються з таких статей:

- 1) адміністративно - управлінські витрати;
- 2) утримання і обслуговування персоналу;
- 3) утримання домогосподарства;
- 4) поточний ремонт житлового фонду;
- 5) обов'язкові платежі і відрахування;
- 6) інші витрати.

Адміністративно - управлінські витрати складаються із заробітної плати працівників апарату управління і відрахувань на соціальні потреби.

Витрати на утримання обслуговуючого персоналу: зарплата з нарахуванням двірникам, ліфтерам, прибиральникам, витрати на придбання спецодягу для цього персоналу, забезпечення охорони його праці і техніки безпеки.

Витрати на утримання господарства: витрати на вивезення і спалювання сміття, прибирання снігу, на утримання дворів, на догляд за зеленими насадженнями та ін.

Обов'язкові платежі і відрахування: відрахування на підготовку кадрів, утримання організації вищого рівня, централізованих бухгалтерій, сплата комісійних банкам за прийом від населення квартплати, орендної плати і інших платежів.

Витрати з водопостачання, каналізації, освітлення, опалювання тощо в кошторис витрат з експлуатації житлового фонду не включаються, оскільки покриваються за рахунок цільових фондів.

7.4 Класифікація підприємств побутового обслуговування

Основна мета функціонування підприємств побутового обслуговування – це надання послуг. Під послугою розуміється результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця для задоволення потреби споживача.

За функціональним призначенням послуги, що надаються населенню, підрозділяються на матеріальні і соціально - культурні. Матеріальна послуга – це послуга із задоволення матеріально - побутових потреб споживача послуги. Матеріальна послуга забезпечує відновлення (зміну, збереження) споживчих властивостей виробів або виготовлення нових виробів за замовленнями громадян, а також переміщення вантажів і людей; створення умов для споживача. Зокрема, до матеріальних послуг можуть бути віднесені побутові послуги, пов'язані з ремонтом і виготовленням виробів, житлово-комунальні послуги, послуги громадського харчування, послуги транспорту тощо.

Матеріальні послуги надають:

- підприємства комунального обслуговування (лазні, пральні, перукарні, готелі);
- підприємства комунальної енергетики (електричні, газові, теплові мережі);
- підприємства зовнішнього міського благоустрою (дорожньо-мостові управління, підприємства вуличного освітлення, контори озеленіння).

Соціально-культурна послуга – це послуга із задоволення духовних, інтелектуальних потреб і підтримання нормальної життєдіяльності споживача.

Соціально - культурна послуга забезпечує підтримку і відновлення здоров'я, духовний і фізичний розвиток особистості, підвищення професійної майстерності. До соціально - культурних

послуг можуть бути віднесені медичні послуги, послуги культури, туризму, освіта тощо. Їх надають відповідні установи (лікарні, театри, турагентства, школи, музеї і т. д.).

Організація роботи підприємств побутового обслуговування багато в чому залежить від пори року і від загального ритму міського життя. Звичайно, це позначається на нерівномірності знаходження доходів протягом року.

7.5 Показники роботи підприємств побутового обслуговування

Діяльність підприємств побутового обслуговування оцінюється натуральними і вартісними показниками. Натуральні показники відображають специфіку підприємств. До них можна віднести: загальне число відвідувань якої - небудь установи, площа торгових приміщень, штат персоналу, асортимент послуг, що надаються, кількість перевезених пасажирів і т. д. Систематизувати усі натуральні показники складно, і в цьому немає необхідності.

Для того щоб підвести загальну базу для показників роботи підприємств побутового обслуговування, використовуються вартісні показники їх діяльності. Тоді діяльність підприємств побутового обслуговування можна охарактеризувати такими показниками:

- вартість наданих послуг;
- витрати підприємств за звітний період;
- виручка від реалізації робіт і послуг;
- прибуток від реалізації послуг.

Витрати підприємств побутового обслуговування складаються з прямих і накладних витрат. Прямі витрати включають витрату матеріалів, заробітну плату основних працівників, вартість електроенергії, палива, пального, амортизацію основних фондів.

Накладні витрати складаються з витрат на управління і обслуговування виробництва в різних галузях побутового обслуговування. Структура експлуатаційних витрат неоднакова. У підприємств, що надають соціально-культурні послуги, основну частку витрат складає заробітна плата, у підприємств, що надають матеріальні послуги, - електроенергія, опалювання, амортизація.

Виторг від реалізації продукції і послуг є основним джерелом відшкодування експлуатаційних витрат. У прибуткових галузях побутового обслуговування (матеріальні послуги) система тарифів широко диференційована залежно від категорій споживачів цільового призначення і якості послуг, що надаються.

Усі тарифи можна підрозділити на чотири групи:

1) тарифи міського транспорту – вони, як правило, єдині в межах міської смуги;

2) тарифи санітарно-технічних підприємств - диференційовані по споживачами;

3) тарифи енергетичних підприємств – диференційовані за споживачами і цільовим призначенням;

4) тарифи для готелів, лазень, пралень і інших послуг населенню - диференційовані за якістю послуг, що надаються.

Розрахунок планової виручки від реалізації робіт і послуг виконується методом прямого рахунку шляхом множення тарифної ставки на обсяг продукції, що реалізовується, і послуг, що надаються. Щодо тих видів продукції і послуг, за якими застосовуються диференційовані тарифи за споживачами, цільовим використанням і якістю послуг, розрахунок виручки може здійснюватися в розрізі окремих категорій (населення, бюджетних організацій, комунальних, промислових і інших підприємств), за цільовим використанням, якістю обслуговування або на основі середньозваженої тарифної ставки, що склалася в попередньому звітному періоді, з необхідними корективами її в планованому періоді на майбутні зміни в розподілі продукції і послуг за категоріями споживачів, цільовим використанням і якістю.

7.6 Організація роботи установ торгівлі

Торгівля – одна з основних галузей економіки країни. Вона – пряме продовження процесу виробництва у сфері обігу, оскільки виробництво вважається завершеним лише після доведення товару до споживача. Це виробництво не заради виробництва товару, а заради споживання.

Система торгівлі нашої країни нині складається з державної торгівлі, кооперативної торгівлі і приватної.

Основними показниками торгової діяльності підприємств усіх форм власності є: товарообіг у грошовому вираженні, витрати обігу, валовий дохід, прибуток і рентабельність.

Товарообіг – обсяг продажу товарів і надання послуг у грошовому вираженні за певний період часу. Товари – це фізичні предмети, на які можуть бути поширені права власності. Товарообіг підрозділяється на оптовий, роздрібний і обіг громадського харчування.

Істотною особливістю фінансово-економічної діяльності підприємств торгівлі є те, що, на відміну від інших галузей економіки, виручка від реалізації товарів надходить переважно в готівково-грошовій формі. До 80 % усіх надходжень готівки в каси банків йдуть від торгових підприємств. У зв'язку з цим важливим завданням організації фінансової діяльності є правильне ведення касового господарства, контроль за надходженням у каси магазинів виручки, за інкасуванням виручки і правильним її використанням.

Ще однією особливістю торгівлі є велике число працівників, що несуть особисту відповідальність за збереження і використання матеріальних і грошових коштів. Звідси випливає необхідність систематичного і строгого фінансового контролю.

Фінансовий стан торгових організацій багато в чому залежить від оптимальності витрат обігу і тривалості часу реалізації товарів покупцям. Тому важливим фінансовим показником діяльності торгових підприємств є швидкість обігу обігових коштів, тобто час від моменту оплати отриманих від постачальників товарів до їх реалізації населенню.

За своєю економічною суттю витрати обігу підприємств торгівлі підрозділяються на дві частини:

а) пов'язані з продовженням процесу виробництва у сфері обігу і тому вони збільшують вартість товару. До них належать витрати на перевезення, зберігання, і пакування товарів;

б) пов'язані з перетворенням товарної форми на грошову. До них належать зарплата працівників прилавка, витрати на рекламу, адміністративно-управлінські витрати, відсотки за кредит, втрати і спад від товарів та ін. Ці витрати не збільшують вартість

товарів, а цілком покриваються за рахунок торгових знижок з ціни, що надаються торговим підприємством постачальником товарів.

Найважливішим показником господарської діяльності торгових підприємств є рівень витрат обігу. На основі цього показника оцінюється міра виконання торговим підприємством плану з витрат обігу. Зниження рівня витрат обігу призводить до зростання валового доходу (прибутку підприємства), а отже, і ефективності його діяльності. Витрати обігу плануються і враховуються в розрізі окремих складових елементів: перевезення товарів, оплата праці, оренда і утримання приміщень, амортизація і т. д.

Основними чинниками, що знижують рівень витрат обігу, є:

- зростання обсягу роздрібного товарообігу;
- підвищення продуктивності праці працівників торгівлі;
- скорочення часу товарного обігу, раціональне використання основних і обігових засобів;
- підвищення якості товарів і відповідність їх асортименту попиту населення;
- скорочення витрат і спаду товарів при транспортуванні і зберіганні.

Список літератури

Основний

1 Решетников, А.В. Экономика здравоохранения [Текст]: Учебник / В.М. Алексеева, С. А. Ефименко, Н.Г. Шамшурина / под ред. А.В. Решетникова. – М.: ГЭОТАР- Медия, 2015. – 192 с.

2 Тамбовцев, В.Л. Теории государственного регулирования экономики [Текст] / В.Л. Тамбовцев. – М.: Инфра-М, 2010. – 158 с.

3 Абанкина, И.В. Автономные учреждения в сфере образования [Текст] / колл. авт. И.В. Абанкина, Т.В. Абанкина, А.А. Вавилова и др. – М.: ЭКМОС, 2010. – 413 с.

4 Чухно, А.А. Здравоохранение: экономика, маркетинг, менеджмент [Текст]: учеб. пособие / А.А. Чухно, В.И. Крамаренко, Л.К. Дембский, А.П. Дударь, А.В. Синельник. – К.: Знание, 2010. – 318 с.

5 Абанкина, И.В. Оплата труда без ошибок. Полное практическое руководство для руководителя, бухгалтера, кадровика бюджетной сферы [Текст] / И.В. Абанкина, Т.В. Абанкина. – М.: Международный Центр финансово-экономического развития, 2009. - 206 с.

6 Абанкина, И.В., Экономико-финансовые основы управления современной школой [Текст]: учеб. пособие / Т.В. Абанкина, А.И. Вавилов, Н.Я. Осовецкая, М.Б. Савельева. – М.: Изд-во АПКИППРО, 2009. – 88 с.

7 Колосницын, М.Г. Экономика здравоохранения [Текст]: учеб. пособие для вузов / М.Г. Колосницын, И.М. Шейман, С.В. Шишкин. – М.: Высшая школа экономики, 2009 – 479 с.

8 Олесов, А.Е. Методологические основы управления социально-экономической эффективностью подсистем государственного здравоохранения [Текст]: автореф. дис. ... д-ра экон. наук / А.Е. Олесов. – СПб., 2009. – 38 с.

9 Болюк, М. Аналіз фінансово-господарської діяльності бюджетних установ [Текст]: навч. посібник / М. Болюк, А. Заросило. – К.: КНЕУ, 2008. – 344 с.

10 Симионов, Ю.Ф. Экономика жилищно-коммунального хозяйства [Текст]: учеб. пособие для вузов / Ю.Ф. Симионов. – М.: ИЦ «МарТ», 2008. – 240 с.

11 Геращенко, Н.Л. Государственное регулирование экономики [Текст]: учеб. пособие / Н.Л. Геращенко. – Петропавловск-Камчатский: КамчатГТУ, 2007. – 166 с.

12 Беляков, С.А. Новые лекции по экономике образования [Текст] / С.А. Беляков. - М.: Макс-Пресс, 2007. – 356 с.

13 Драчева Е. Экономика и организация туризма: Международный туризм [Текст]: учеб. пособие для вузов / Е. Драчева, Т. Рябова, Ю. Забаев. – М.: КноРус, 2007. – 576 с.

14 Васильцова, Л.И. Теоретико-методологические и прикладные аспекты организационно-экономической парадигмы развития муниципального здравоохранения [Текст]: автореф. дис. ... д-ра. экон. наук. – Екатеринбург, 2005. – 45 с.

Додатковий

15 Матвеева, В. Бюджетные организации: бухгалтерский учет и налогообложение [Текст] / В. Матвеева. – Харьков: Фактор, 2002. – 105 с.

16 Егоршин, А.П. Менеджмент, маркетинг и экономика образования [Текст]: учеб. пособие / А.П. Егоршин. – Н. Новгород: НИМБ, 2001 – 624 с.

17 Крисюк, В.І. Ревізія і контроль в установах і організаціях бюджетної сфери [Текст] / В.І. Крисюк. – К.: Знання, 2000. – 148 с.

18 Чудковский, А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учебник / под ред. А.Д. Чудковского. – М.: ЭКМОС, 2000. – 400 с.

19 Папирян, А.Г. Международные экономические отношения. Экономика туризма [Текст] / А.Г. Папирян. - М.: Финансы и статистика, 2000. – 238 с.

20 Чупрунов, Д.И. Экономика, организация и планирование высшего образования [Текст]: учеб. пособие / Д.И. Чупрунов. – М.: Новая школа, 1998. – 317 с.

21 Ильина, Е.Н. Туризм - путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес [Текст]: учебн. для туристских колледжей и вузов / Е.Н. Ильина. – М.: РМАТ, 1998.

22 Государственный служащий: Культура поведения и деловой этикет [Текст]. – М.: РАГС, 1999. – 98 с.

23 Якобсон, Л.И. Экономика общественного сектора: Основы теории государственных финансов [Текст]: учебн. для вузов. – М., 1998. – 175 с.

24 Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] / Н.И. Кабушкин, Т.А. Бондаренко. – Минск: ООО «Новое Знание», 2000. – 321 с.