

УДК 338.462

## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

И.А. Матюшкина

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского

В статье представлены основные теории, рассматривающие сферу услуг с различных точек зрения, определены основные тенденции развития сферы услуг на мировом рынке. Особое внимание уделено определению основных тенденций развития сферы услуг в России.

**Ключевые слова:** сфера услуг, сервисная деятельность, мировая экономика, факторы, влияющие на развитие сферы услуг.

Не для кого не секрет, что в современном мировом хозяйстве сфера услуг завоевывает все более прочные позиции. Основными тенденциями экономик различных стран является рост объемов производства сферы услуг, увеличение дохода от сервисной деятельности, усиление конкуренции в сфере услуг, рост числа занятых в сервисной деятельности, увеличение доли импорта и экспорта услуг. В мировом масштабе происходят настолько глобальные изменения в секторе сервисной деятельности, что экономику называют «сервисной» или «экономикой услуг». В настоящее время термин «сфера услуг» широко употребляется не только при проведении научных исследований, но и в бытовом общении. Однако, не смотря на столь широкое распространение не существует единой точки зрения на содержание данного понятия. С научной точки зрения можно выделить несколько альтернативных позиций. Условно выделяют две категории определений. С точки зрения первой категории сервисная сфера может быть определена как отрасль экономики со своеобразными связями в обмене и субъект-субъектными отношениями, или же как совокупность различных видов деятельности, которая направлена на удовлетворение потребностей различных категорий населения и производственных нужд, а также общественных потребностей вне зависимости от того, кому эти услуги предоставляются: частному лицу или организации [1].

Вторая категория рассматривает сферу услуг с точки зрения предоставления услуг населению в целом. В этом случае сфера услуг рассматривается как сумма отраслей, подотраслей и различных видов профессиональной деятельности, которые функционируют для производства и реализации услуг и моральных и духовных благ населению.

Как известно, сфера услуг включает большое число различных видов деятельности, которые объединены в классификационные группы, применяемые на различных уровнях.

В целом можно сказать, что в современном экономическом пространстве со сферой услуг связано множество различных видов деятельности. При этом отмечается тенденция, которая характеризуется тем, что не только сервисные организации, но многие промышленные предприятия, осуществляют информационную поддержку, транспортные услуги, гарантийное и постгарантийное обслуживание производимого продукта.

Это приводит к возникновению необходимости более глубокого определения и рассмотрения сферы услуг, которая представляет собой как крупномасштабный экономический сектор с разветвленной и сложной структурой с нестабильными и быстро подвижными границами [2].

Еще в 1960-1970-х гг. обозначилась тенденция роста доли сервисных доходов в ВВП. В настоящее время, согласно оценкам Мирового банка на 1 января 2016 года, сервисные доходы составляют порядка 70% общемирового ВВП. К странам, которые являются лидерами в сфере оказания услуг, у которых в 2015 году доходы от сервисных услуг превысили  $\frac{3}{4}$  ВВП, относятся Люксембург (88,3%), Кипр (87,4%), Мальта (85,5%), Дания (76,3%), Монако (86%), Багамские острова (90,6%), Испания (74,8%), Великобритания (79,6%), США (77,6%).

Можно сказать, что больше 50% ВВП почти всех государств Западной Европы (ЕС (71,2%), Гренада (79,5%), Исландия (73,3%) и т. п.) и Северной Америки (Коста-Рика

(74,3%), а также отдельных стран Юго–Восточной Азии, таких как Гонгконг (92,8%), Сингапур (69,7%) относится к сервисной индустрии.

Высокие темпы развития сферы услуг этих стран обусловлены развитием самых различных видов сервисной деятельности, таких как бытовых, образовательных, медицинских, туристических, финансово-кредитных, телекоммуникационных и прочих услуг. Положительной тенденцией развития мировой экономики является не только увеличение уровня доходов от сервисной деятельности, но и увеличение числа занятого населения, которое осуществляет трудовую деятельность в сфере производства услуг. Для многих стран характерна ситуация при которой, число заняты в сфере услуг, превышает число занятых в промышленности и агропромышленном комплексе. Кроме того, есть такие страны, в которых отмечается развитие отдельных сервисных отраслей. Такие тенденции характерны для государств, которые обладают уникальными природными ресурсами или на территории которых располагаются мировые памятники культуры. В таких странах в экономике большую роли играют транспорт, финансово-кредитная система, туристическая сфера. Так, доля сферы услуг в ВВП в 2015 году составили в Иордании 66,3%, на Ямайке 71,1%, в Парагвае 62,6%, в Тунисе — 61,2%.

Как мы видим в мировой экономики услуги являются вполне полноправным объектом торговли. Сферу услуг как один из видов внешнеэкономических отношений из-за неосязаемости услуг называют «невидимым» импортом и экспортом. При этом торговля услугами на мировом рынке может выступать как самостоятельный товар, так и быть сопутствующим промышленному производству. Согласно данных Всемирной торговой организации в 2015 году объем экспорта коммерческих услуг в мире составил 4,94 млрд. долларов США, а импорта — 4,74 млрд. долларов США, в то время как в 1980 году соответственно 365 и 402 млрд. долларов США. Несомненным лидером на мировом рынке в сфере торговли услугами являются США, доля которых в мировом экспорте и импорте коммерческих услуг в 2015 году равнялась 14,1% и 9,6%. После США доля в мировом экспорте и импорте коммерческих услуг выше в Великобритании — 6,8% и 3,9%, Германии — 5,5% и 6,9%, Франции — 5,4% и 5,1%, КНР — 4,5% и 8,1% соответственно.

Обобщение мировой и российской практики оказания сервисных услуг дает основание для формулирования основных тенденций развития сферы обслуживания на современном этапе развития экономики.

Во-первых, сформировалась общая технология обслуживания в виде стандартизированной системы с применением типичных «хайтекских» технологий и разработчиков.

Во-вторых, отмечается быстрая интеграция производственной сферы и сферы услуг на основе соединения прикладных проектов.

В-третьих, наблюдается высокий уровень профессионального обучения работников сферы услуг, в частности в тех сферах и отраслях народного хозяйства, которые основаны на академическом обучении.

В-четвертых, сформировался достаточно высокоразвитый уровень инфраструктуры обслуживания, который реализуется посредством цифровых технологий, транспортной системы, кабельных сетей, мобильной телефонии.

В-пятых, появляются новые рынки услуг, такие как сервисный уровень продажи гибридных продуктов, быстрые продажи узкоспециализированного знания на образовательном рынке услуг

В-шестых, международно-интеграционные направления сферы услуг, которые создаются с целью увеличения экспорта бизнеса услуг.

В-седьмых, зачастую сфера услуг представляется рынком постпродажного обслуживания (в связи с развитием потребительского рынка сложной технической продукции).

В-восьмых, сформировалась система базовых показателей развития рынка услуг, таких как новизна и мобильность.

В-девятых, не развитость системы правовой защиты и регулирования интеллектуальной собственности в сфере обслуживания и предоставления услуг.

В современной экономике России и развитых стран мира сервисный сектор приобретает все большее значение. Несмотря на активно ведущуюся в экспертном сообществе дискуссию о необходимости новой индустриализации, по нашему мнению, долгосрочный вектор развития экономики связан с ее «сервисизацией». При этом развитие сферы услуг происходит неравномерно под влиянием совокупности конъюнктурных и фундаментальных факторов. Анализируя влияние циклических факторов развития макроэкономической системы в целом, можно отметить, что изменение различных показателей экономической активности оказывает на сферу услуг разнонаправленное и разностороннее воздействие. Оно дифференцировано по рыночным сегментам. К примеру, ускорение инфляции и падение инвестиций, снижение экономической активности частного сектора экономики, очевидно, приведут к неблагоприятным изменениям в конъюнктуре рынков финансовых и деловых услуг. В то же время циклические кризисные изменения, приводящие к повышению уровня безработицы, могут вызвать оживление на рынке рекрутинговых услуг и услуг дополнительного профессионального образования. Также кризисное изменение структуры и уровня цен с высокой степенью вероятности повлечет за собой глубокие изменения в структуре рынка в пользу более простых и дешевых услуг адекватно снижению потребительского спроса и платежеспособности потребителей.

Анализируя состояние конъюнктуры на различных отраслевых рынках сферы услуг, мы пришли к выводу, что после активной фазы кризиса 2008–2009 гг. спектр конъюнктурообразующих факторов в Российской Федерации существенно расширился. Эта тенденция явилась объективным следствием временного отступления от общего тренда на дальнейшую сервисизацию национальной экономики и повышение доли услуг в составе валового внутреннего продукта страны. В ряде отраслей сферы услуг в посткризисный период значительно изменился вектор воздействия ключевых конъюктурообразующих факторов: факторы, благоприятные в предкризисные годы, стали оказывать явно негативное воздействие. Благоприятную конъюнктуру на рынках услуг в условиях посткризисного восстановления российской экономики, которое проходит достаточно вяло (с начала 2014 г. проявляется еще один слабобудущий фактор, обусловленный политическим кризисом на Украине, в разрешение которого оказалась втянута наша страна), формирует в первую очередь общий вектор государственного регулирующего воздействия, направленный на стратегически ориентированное развитие экономики в целом и сферы услуг, в частности.

Не отрицая важности ускорения индустриального развития, отметим, что развитие сферы услуг также относится к приоритетам экономической политики. Во многом именно от качества услуг (образование, здравоохранение, государственные, финансовые услуги и пр.) зависит уровень жизни населения, являющийся одним из ключевых индикаторов успешности социальноэкономического развития. Отметим, что некоторые отрасли сферы услуг в современной модели экономического развития выступают элементами инфраструктурного обеспечения социально-экономического прогресса. Речь, в частности, идет об услугах информационных и связанных с обработкой информации.

Современной тенденцией в развитии инфраструктуры социально-экономической системы является то, что информационное обеспечение, реализуемое на базе инновационных телекоммуникационных технологий, изменяет взгляд на способы производства и потребления большинства благ. Развитие информационных услуг, безусловно, существенно влияет и на саму сферу услуг (в качестве примера новой информационной услуги, кардинально преобразовавшей традиционную розничную торговлю, можно привести Интернет-торговлю).

Информационно-технологический прогресс в сочетании с развитием финансовых рынков позволил увеличить спрос населения и организаций на финансовые услуги банков, страховых фирм и других финансовых учреждений. И эти изменения, по нашему мнению, носят не частный, а глобальный, фундаментальный характер. Благодаря развитию информационных технологий уменьшается характерное для услуги свойство локальности рынка, что говорит о технологическом прогрессе как о важнейшем конъюктурообразующем факторе сферы услуг не только в индустриально развитых странах, но и в переходных и развиваю-

щихся экономиках.

Инновационные информационные технологии вносят принципиальные изменения в организацию системы сбыта многих современных услуг, значительно расширяя территориальные границы рынков и «пропускную способность» каналов сбыта. Таким образом, в современных условиях важнейшим конъюнктурообразующим фактором в сфере услуг представляется научнотехнический прогресс, позволяющий внедрять в процессы производства наиболее востребованных услуг технологические новации, сокращающие их себестоимость.

Немаловажным фактором, влияющим на формирование конъюнктуры на рынке услуг по мере насыщения и увеличения разнообразия потребительского спроса, нам представляются ожидания потребителей. Причем исходя из фазы развития российской экономики мы полагаем, что этот фактор должен рассматриваться прежде всего как краткосрочный. Спрос на рынке конкретных услуг формируется под воздействием системы субъективных оценок, позволяющих современным потребителям отбирать поставщика услуг на основе обмена опытом с людьми схожих вкусов, предпочтений, уровня дохода и т.п., ожиданий изменения собственного благосостояния, а также иных субъективных суждений.

Важное отличие рынков услуг от товарных рынков состоит в том, что услуги всегда уникальны и персонализированы, что порождает непостоянство их качества. Мало того, современные исследования показывают, что на рынках с информационной асимметрией, к которым в первую очередь относятся рынки услуг, наблюдается тенденция вытеснения качественных услуг некачественными. Поэтому необходимо формирование, становление и развитие институтов, позволяющих ослабить «механизмы ухудшающего отбора» в сфере услуг. Эти институты могут быть сформированы как на основе государственного управления и регулирования (например, через механизм лицензирования или обязательной сертификации качества услуг), так и на основе рыночного саморегулирования. Ключевое отличие новой, формирующейся сегодня, экономической модели — акцент на креативность [13–15 и др.]. В среднесрочной ретроспективе обнаруживается резкий рост доли нематериальных, неутилитарных благ в структуре потребления. К ним относятся не только медиапотребление или — шире — сфера культуры, что естественно, но и другие сектора сферы услуг, например, бытовая сфера, которая не так давно считалась исключительно утилитарной.

В условиях восстановления национальной экономики после кризиса в России одним из важнейших факторов, определяющих процессы на рынке услуг, становится глобализация (сегодня на глобализационные процессы сильно влияют политические решения).

Таким образом, рассматривая основные тенденции динамики сферы услуг в национальной экономике, следует отметить, что в качестве базовой предпосылки их формирования и реализации выступает необходимость устойчивого развития экономики страны в течение относительно длительного временного периода (не менее полутора десятилетия), отраженных в динамике основных макроэкономических и социальных показателей.

Вместе с тем, сектор услуг требует определённой пропорции со сферой производства в аспекте полной занятости трудоспособного населения. Особо следует отметить обозначившуюся тенденцию к аутсорсингу услуг, отраженную в росте деловых отраслей промышленности услуг. Ещё одной важной особенностью-тенденцией динамики сферы обслуживания является прогрессивная структура занятости в данной сфере. Большинство рабочих мест в сфере услуг состоит из должностей руководителя-организатора, административно-управленческого персонала и профессионально-технических работников, имеющих высокий уровень навыков и компетентности.

### **Список литературы:**

1. Игольникова И.В., Матюшкина И.А., Михалева О.М. Взаимосвязь интеллектуального капитала и непрерывного профессионального развития: теоретические аспекты // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 8 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/08/70653> (дата обращения: 12.12.2016).

2. Попова Н.В. Модернизация структуры региональной экономики в рамках совершенствования функционирования регионального рынка сферы услуг // Известия высших учебных заведений. Северо-Кавказский регион. Серия: Общественные науки. - 2012. - № 2. - С. 63-66.

3. Башмачникова Е., Абрамова Л. Современная сфера услуг: определение, классификация, задачи // Проблемы теории и практики управления. - 2013. - № 2. - С. 123-130.

4. Михалева О.М., Матюшкина И.А. Концепция новых государственных услуг в современной России // Современные научные исследования и инновации. - 2013. - № 8 (28).- С. 11.

### **Сведения об авторе**

Матюшкина Ирина Алексеевна - к.э.н., доцент кафедры экономики и управления ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г.Петровского»  
Тел. +79051028675. E-mail: vuyakova@yandex.ru

**UDK 338.462**

## **MODERN TENDENCIES OF SERVICE INDUSTRY DEVELOPMENT**

I. A. Matyushkina

Bryansk state University named after academician I. G. Petrovsky

The article presents the basic theory, considering the services sector from different points of view, identifies main tendencies of development of sphere of services. on the world market, Special attention is paid to the definition of the main trends of development of sphere of services in Russia.

**Keywords:** *service industry, service activities, global economy, factors influencing the development of service industry.*

### **References**

1. Igolnikova I.V., Matyushkina I.A., Mihaleva O.M. Vzaimosvyaz intellektualnogo kapitala i nepreryivnogo professionalnogo razvitiya: teoreticheskie aspekty // Sovremennyye nauchnyie issledovaniya i innovatsii. 2016. № 8 [Elektronnyiy resurs]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/08/70653> (data obrascheniya: 12.12.2016).

2. Popova N.V. Modernizatsiya strukturyi regionalnoy ekonomiki v ramkah sovershenstvovaniya funktsionirovaniya regionalnogo ryinka sferyi uslug // Izvestiya vyisshih uchebnyih zavedeniy. Severo-Kavkazskiy region. Seriya: Obschestvennyie nauki. - 2012. - № 2. - S. 63-66.

3. Bashmachnikova E., Abramova L. Sovremennaya sfera uslug: opredelenie, klassifikatsiya, zadachi // Problemyi teorii i praktiki upravleniya. - 2013. - № 2. - S. 123-130.

4. Mihaleva O.M., Matyushkina I.A. Kontseptsiya novyih gosudarstvennyih uslug v sovremennoy Rossii // Sovremennyye nauchnyie issledovaniya i innovatsii. - 2013. - № 8 (28).- S. 11.

### **About the authors**

Matyushkina Irina - the candidate of economic sciences, senior lecture of the department of management faculty of finances and economy of Social and Economic Institute at Bryansk State University named after academician I. G. Petrovsky.

Tel. +79051028675. E-mail: vuyakova@yandex.ru