УДК 338

***М. В. Масальская, Н. В. Рожкова***
Академия ФСИН России, г. Рязань, email:Tasha794@rambler.ru

# СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ СОВРЕМЕННОЙ СФЕРЫ УСЛУГ В СИСТЕМЕ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ

**Ключевые слова:** экономика, сфера услуг, сервис, туризм, потребители, экономическая ситуация.

Важнейшим социально-экономическим показателем развития страны является уровень развития сферы услуг, ее динамика, перспективы развития, присущие экономически проблемы. Наибольшая часть населения в современном мире реализует себя именно в этой сфере. Приоритетными факторами в сфере услуг являются социальные и технические условия, обеспечивающие предложение услуг для общества и отдельного потребителя. Благоприятная производственная ситуация оказывает положительное влияние на материальное благосостояние населения страны, что влечёт рост спроса на услуги, их многообразие и качество.

***M. V. Masalskaya, N. V. Rozhkova***
Academy of the Federal Penitentiary Service of Russia, Ryazan, email:Tasha794@rambler.ru

## STRUCTURAL AND LOGICAL MODEL OF THE MODERN SERVICE SECTOR IN THE SYSTEM OF ECONOMIC RELATIONS

**Keywords:** economy, service sector, service, tourism, consumers, economic situation.

The most important socio-economic indicator of the country's development is the level of development of the service sector, its dynamics, development prospects, and inherent economic problems. The largest part of the population in the modern world realizes itself in this area. Priority factors in the service sector are the social and technical conditions that ensure the supply of services to society and the individual consumer. A favorable production situation has a positive impact on the material well-being of the country's population, which leads to an increase in demand for services, their diversity and quality.

### Цель исследования

Современная экономика это информационная, инновационная, сервисная экономика, направленная на удовлетворение потребностей клиентов путем оказания определённых услуг. Сервисная экономика является одним из ключевых направлений развития мирового хозяйства.

На сегодняшний день, не смотря на неблагоприятную экономическую ситуацию доля услуг имеет преобладающее значение по сравнению с другими показателями. Государственные лидеры стремятся сохранить лидирующие позиции рынка услуг, и его развитие в регионах, преследуя целью повысить сферу услуг на общегосударственном уровне.

Сфера услуг в России сегодня достаточно велика. Рынок услуг меняется постоянно, дополняется новыми видами услуг, многие исчезают, трансформируются с учетом требований настоящего времени.

### Материал и методы исследования

Под услугами обычно понимают взаимоотношения продавца и покупателя, которые учитываются в определённых единицах и определённой валюте. Услуги являются процессом, который призван удовлетворять потребности потребителей, значимость которых, в современной экономике, постоянно возрастает.

Услуги предоставляются потребителям, испытывающим в них необходимость, и непосредственно участвующих в потреблении данной услуги, то есть услуга индивидуальна. Следовательно, главным параметром, отличающим сферу услуг от других сфер, является индивидуализация [2].

История развития услуги исходит от времён первых рыночных реформ, и приватизации, что говорит о стремительном развитии данной сферы. До этого времени данный сектор в основном регулировался государством, которое являлось и главным поставщиком услуг.

На стремительное изменение данной сферы оказывает влияние не только развитие экономики страны, но и размер ее территории, плотность и состав населения, которые непосредственно влияют на развитие рынка услуг. В некоторых регионах рынок услуг слабо развит, в некоторых вообще не развивается. Не малое влияние оказывает и стремительное развитие технологий, которые являются фундаментом всего спектра сферы услуг. Данные статистики свидетельствуют о незначительном развитии данной сферы в системе экономики страны. Наибольшим развитием отличалась сфера страхования, банковская сфера, информационные технологии, питание и туризм. Однако, уже в 2000 году их доля в ВВП нашей страны приближалась к 53 %, и далее продолжала расти. На сегодняшний день эти показатели возросли ещё на 7 %. Например, доля услуг в ВВП развитых стран составляет более 67%, в Соединённых Штатах – около 78%. Рынок услуг обеспечивает занятость населения, что является существенным для экономики страны. Российский рынок услуг по качественным параметрам значительно отличается от зарубежных. Например, по основной отрасли – реализация и поставка товаров.

Отсутствие классификатора хозяйственной деятельности по видам сферы услуг создаёт некоторые проблемы при статистическом учёте услуг и во внешней торговле и внутреннем производстве. В экономической литературе представленная классификация данной сферы достаточно различна. Проблемы с классификацией услуг являются тормозом в деятельности операторов рынка услуг по отнесению их к экспортно-импортным операциям. Данный классификатор, как отмечают эксперты, адаптируется к международной классификационной системе [1].

В мировой практике классификация сферы услуг представлена следующими категориями:

1. По степени принадлежности к материальному производству. Приоритет материального производства встречается в трудах К. Маркса, где определены две группы услуг:

– непроизводственные услуги;

– производственные услуги.

Основным недостатком этой классификации является отнесение информационных, маркетинговых услуг к производственной сфере, хотя и представлялись они в нематериальной сфере.

2. По степени взаимозаменяемости. Данная группа включает подгруппы услуг:

– услуги, не связанные с реализацией товаров: медицинские, культурные, юридические;

– услуги – заменители, то есть услуги, которые могут заменить приобретение новых товаров: ремонт оборудования, лизинг;

– дополняющие услуги – услуги, дополняющие приобретение товаров: банковские, почтовые услуги;

– услуги – товары, это услуги, которые содержат в себе товары. Например, кинокартины, видео записи и тому подобное.

Слабым показателем развития сферы услуг является и законодательная база. Значительно число нормативных актов и законов отражают общие и специфические аспекты деятельности сферы услуг. Например, Гражданский кодекс Российской Федерации отражает общие режимы предприятий сферы услуг, закон о туристической, банковской, страховой деятельности и других профессиональных услуг отражает конкретные аспекты данной сферы. Но, нельзя не отметить некоторое запаздывание в принятии законодательных вопросов. По мнению автора, наиболее важными вопросами в государственном регулировании рынка услуг являются следующие:

– поддержка развития малого бизнеса, как основы функционирования сферы услуг;

– поддержка производства общественных услуг на условиях государственно-частного партнёрства;

– регулирование внешнеторгового оборота услуг на экспорт;

– создание адекватной нормативно-правовой базы с учётом специфики отраслей сферы услуг.

В большинстве стран мира услуги представляют главную составляющую жизнедеятельности современного человека, что предполагает необходимость государственного влияния и регулирования на развитие и функционирование качественной сферы услуг.

На мировом рынке услуг Россия находится на 20 месте по их экспорту, это 1,4 % общемирового экспорта, импорт услуг составляет лишь 2,7 % общемирового импорта. Такое положение сферы услуг страны можно объяснить слабым развитием туристкой инфраструктуры, не достаточным –финансовой, консультационных и других отраслей. И отражает незначительную долю в предоставлении названных услуг иностранным потребителям. В части рекламной, строительной и консалтинговой отраслей сфера услуг достаточно привлекательна для иностранных инвесторов, как стремительно развивающаяся. Негативным моментом является то, что большая часть доходов остаётся в руках этих компаний.

Необходимо отметить и слабое развитие наукоёмких отраслей, что оказывает существенное влияние на конкуренцию товаров российских производителей в мире и на внутреннем рынке. По опыту западных стран государство не однократно предпринимало попытки по созданию предприятий, занимающихся инновационной деятельностью – венчурных компании, которые обеспечивали бы наукоёмкими услугами малый бизнес, оказались неэффективными. Крупные частные предприятия так же не предприняли попыток перейти в венчурное предпринимательство. Таким образом, без помощи государства предприятия любой формы организации оказываются беспомощными перед зарубежными компаниями в инновационных отраслях промышленности и традиционных. Например, практика показывает, что даже имея производственные мощности и достаточно квалифицированную рабочую силу, российские предприятия оказываются вытесненными с нефтяного рынка по разведыванию и обустройству месторождений, производству бурового и подобного оборудования [1]. Данный пример показывает на необходимость развития государственно-частного партнёрства во всей сфере услуг.

Таким образом, развитие конкурентоспособного рынка сервисных, консультационных, рекламных, финансовых и других наукоёмких услуг предполагает лёгкий путь прохождения российских товаров на мировой рынок. Например, на Западе данные услуги составляют не менее 18 % экспорта.

Однако, несмотря на некоторые отрицательные моменты в развитии сферы услуг, Россия имеет достаточный потенциал увеличения внешней торговли услугами. Такие услуги как туристические, инновационно-технические, космические можно относить к наукоёмким и перспективным услугам данной сферы.

В последние десятилетия роль сферы услуг в мировой экономике значительно возрастает. Число сервисных предприятий увеличивается, с каждым днём возрастает число разнообразных предоставляемых услуг.

Рынок услуг развивается с учётом законов рыночной экономики, подобно товарному рынку, имеет специфические черты, обуславливающие особое понимание и удовлетворение потребителя. В части особенностей рынка услуг можно выделить следующие:

– специфика производства и процесса оказания услуг. Продуценты услуг обладая наибольшей мобильностью, имеют широкие возможности реагирования на изменение конъюнктура рынка. К производителям услуг предъявляются высокие требования владения коммуникативными, профессиональными качествами, этики;

– высокая степень дифференциации предоставляемых услуг, выражающаяся в индивидуализации спроса, персонификации. Данные факторы считаются важнейшими стимулами развития инновационной деятельности, отвечающей сложной структуре запросов потребителей услуг;

– неопределённость результата по оказанию услуги, на который оказывают влияние различные факторы. Оценка услуге может быть дана только после ее потребления;

– территориальная сегментация, оказывающая влияние на данный рынок услуг;

– динамичность рыночных процессов. Предоставление направлено на удовлетворение потребностей потребителя;

– чувствительность к изменению конъюнктуры рынка, что обусловлено невозможностью складирования, хранения услуги, ее транспортировки, и совпадением производства и потребления услуги;

– достаточно высокая оборачиваемость капитала, возникающая вследствие короткого производственного цикла.

Можно сказать, что сфера услуг является достаточно крупным элементом экономической системы, так как ее доля значительно выше по сравнению с производством или сельским хозяйством.

В сфере услуг значительную часть занимает сфера обслуживания физических лиц – сервис, то есть потребительская сфера, общественное питание, и конечно же туризм [3].

Необходимо отметить, что услуги сферы туризма, рекреационные услуги, сегодня стоят на одной линии по значимости на ряду с услугами образования, медицинскими и бытовым сервисом. Большинство видов услуг не требует такой организации как услуги сферы туризма. Так, для эффективного использования туристкой услуги продуценту необходимо создание целого ряда условий для перемещения управляемых людских потоков к получению конкретной цели – туристской услуги, с учётом сопутствующих материальных, информационных, финансовых и других потоков. Другие виды услуг можно оказывать и поставлять потребителям на расстоянии. Например, значительная часть продукции и услуг передаются с помощью информационных потоков, финансовых, материальных и энергии, то есть с помощью носителей способных перемещаться в пространстве. Некоторые продукты передаются частично, в результате, теряя часть своих качеств: телевизионная демонстрация спектаклей и спортивных матчей, реализация лечебной минеральной воды, грязи и тому подобное.

Таким образом, в любой из сфер жизнедеятельности происходит развитие и движение людских потоков: при организации лечения в больницах, получении образования, транспортной сфере, культурно-развлекательной, туристкой и других.

Проявление гегемонизации (упростительства) сферы услуг определяет такие факторы как: значение данной сферы в общественном воспроизводстве в составе занятости населения велико; реструктуризация мировой торговли, которая явилась причиной увеличения доли услуг в экспорте [2].

В современном мире в процессе становления новых экономических отношений происходит формирование жизненной среды населения, обеспечивающая возможность реализации потенциала. Повышение использования человеческого капитала, эффективности его воспроизводства является главным фактором в развитии экономических отношений. Следовательно, неоспоримым и приоритетным фактом является развитие таких отраслей как образование, наука, культура, спорт, туризм, бытовое обслуживание и других. Развитие этих отраслей доказывает улучшение уровня жизни населения, демографической ситуации, социальной инфраструктуры, повышение занятости население и обеспечение его конкурентоспособности. Таким образом, сфера услуг занимает важное место в структуре экономики, являясь важным фактором воспроизводства человеческого капитала.

Сфера услуг стимулирует развитие как отдельного человека, группу так общество в целом, то есть обеспечивает экономический потенциал системы. Так как сфера услуг способствует формированию человеческого капитала (повышению жизненного уровня) и развитию потенциала общественного воспроизводства, то необходимо определить внутреннюю и внешнюю ее эффективность.

Внутренняя экономическая эффективность определяется системой обслуживания потребителя услуги, с учётом использования всех имеющихся ресурсов. Например, внутренняя экономическая эффективность медицинских услуг организуется посредством стационарной, амбулаторной и профилактической помощи, в результате оказания качественных услуг достигается желаемый эффект. Эффективность туристских услуг достигается с учётом индивидуализации подхода к клиенту, минимизации цены при полном потреблении всех имеющихся ресурсов. Критерий объёма отдачи от инвестиции в производство конкретной услуги необходимо рассмотреть в качестве основного при определении внутренней эффективности. Здесь учитывают временной интервал от начала вложений и до получения результата, с учётом фактора – неопределённости отдачи. Например, в отношении образовательных услуг, приоритетность специальности, стоимость обучения по ней определяется заработком и престижем работников данной специальности. Сле-

довательно, норма отдачи внутренней эффективности показывает преимущество инвестиций и совокупных общественных затрат [4].

Внешняя эффективность в системе экономического воспроизводства определяется такими основными трендами как: повышение уровня жизни населения, занятости, эффективности общественного воспроизводства. Ведущие учёные определяют человеческий капитал как накопленный опыт знаний, навыков, способностей, запас здоровья и мотивации, что способствует воспроизводству и увеличению дохода. То есть потенциал сферы услуг играет важную роль в воспроизводстве человеческого капитала, и, следовательно, в развитии экономической системы в целом. Развитие сферы образовательных услуг так же выполняют роль модернизации человеческого капитала. Эволюционирование сферы здравоохранения, спорта и туризма повышают способность сохранения и формирования физических способностей населения, культурного развития [3].

Развитие рынка услуг с учётом только внутренних резервов и национальных ресурсов, не привлекая иностранных инвестиций и отсутствие поддержки государства негативно скажется на качественном уровне предоставляемых услуг, который неизбежно будет ниже показателей международного рынка услуг. Так же чрезмерное покровительство государства слабых российских производителей оказывает отрицательное влияние на развитие соответствующих отраслей, замораживая их в определённом не развивающемся и отсталом состоянии, что не поддерживает интересы всего общества. Однако, в сфере международных перевозок, строительстве, страховании и некоторых отраслях общественного питания российские поставщики вытесняются иностранными участниками.

Сфера услуг является динамично развивающейся подсистемой народного хозяйства, имеющая достаточные запасы материальных, трудовых и финансовых ресурсов. В последнее время наблюдается рост трудовых ресурсов, о чем свидетельствуют статистические показатели. Например, 73% населения заняты в сфере услуг в США, 70% – в Великобритании, 70% – во Франции. В России данный показатель достигает пока около половины населения, который, однако, постоянно возрастает. Во многих странах сервисная экономика давно сформировалась, что повлияло на появление новых видов совершенствованных и качественных услуг.

Приоритетом экономической политики является развитие сферы услуг. Услуги здравоохранения, образования, финансовые услуги, культурные оказывают большое влияние на уровень жизни населения, который является одним из главных показателей развития социально-экономического развития страны [5].

Отдельные отрасли современной модели сферы услуг можно определить, как необходимые элементы инфраструктурного обеспечения социально-экономического прогресса. Например, услуги телекоммуникаций, связи, услуги по обработке информации. Информационное обеспечение развития социально-экономической инфраструктуры с помощью инновационных телекоммуникационных технологий предлагает иные способы производства и потребления предоставляемых благ. Так, влияние интернет технологий на предоставление возможности по розничной торговле товарами и услугами безгранично.

Глобальный и фундаментальный характер носят изменения в информационно-технологическом процессе с учётом требований и развитием финансовых рынков, учитывающих спрос населения и предприятий на различные виды услуг. Благодаря чему, можно говорить о минимизации такого свойства услуги как локальность рынков, и технологическом прогрессе как о главном факторе развития сферы услуг.

Одним из главных конъюнктурообразующих факторов российского рынка услуг можно назвать и численность занятых в данной сфере, который достигает значений до 2/3 от всего занятого населения в экономике. А в развитых странах данный показатель достигает значения до 3/4 населения страны. Так, конкурентоспособность услуги предопределена способностями ее производителей, в отличие от произведённого товара. В связи с чем важным показателем является и качество трудовых ресурсов, формиру-

ющих конъюнктуру рынка услуг. Услуга в отличие от товара всегда уникальна и персонифицирована. В настоящее время наблюдается тенденция вытеснения некачественных услуг услугами, соответствующих ожиданиям и требованиям современных потребителей.

Вступление России в ВТО повлекло глубокие структурные изменения со стороны рынка услуг, что способствовало формированию благоприятного климата для иностранных инвестиций, и конкурентоспособности услуг отечественных производителей.

## Результаты исследования и их обсуждение

Материалы, содержащиеся в разработке, могут быть предназначены для использования студентами, аспирантами, преподавателями учебных заведений в образовательном процессе и сотрудниками организаций сферы услуг в практической деятельности.

## Выводы

Таким образом, значение сферы услуг для экономической системы – велико, так как она способствует обеспечению жизнедеятельности населения, повышению его уровня жизни, снижению социального стресса в обществе.

В современной экономике значение сферы услуг возрастает. Эксперты активно предлагают подходы к новой индустриализации, с учётом сервисизации экономики. При этом, автор отмечает, что развитие данной сферы происходит неравномерно под влиянием фундаментальных – макроэкономических показателей, характеризующих развитие экономики, и конъюнктурных факторов: изменение условий развития страны, инфляция, стихийные бедствия, локальные конфликты и другие. Центральными звеном динамической характеристики рынка услуг является временный характер, определяемый под воздействием как циклических, так и нециклических факторов, с учётом влияния больших и малых экономических циклов. Которые непосредственно оказывают влияние на развитие сферы услуг и экономики в целом. Изменение показателей экономического развития влияет на сферу услуг разносторонне и разнонаправлено, с учётом дифференциации по рыночным сегментам. Изменение вектора воздействия основных конъюнктурообразующих факторов затронет ряд отраслей сферы услуг. Так, например, снижение покупательной способности частного сектора, падение инвестиции и рост инфляции вызывают неблагоприятные изменения в конъюнктуре рынков финансовых, деловых и туристских услуг. Кризисные изменения, влекущие безработицу, повлекут увеличение числа услуг дополнительного образования и спрос на рекрутинговые услуги. Услуги с высоким уровнем цены будут заменены на более дешёвые, адекватные спросу и платёжеспособности населения.

*Библиографический список*

1. Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. – Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. – 544 с.: ил.; ISBN 978-5-98281-136-3. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/197527

2. Рожкова, Н.В. Развитие регионального туризма через оптимизацию деятельности туристских компаний: / Н. В. Рожкова // Сегодня и завтра российской экономики. – 2015 год – № 4 – С. 33 – 38.

3. Рожкова Н.В. Стратегия государственной поддержки сферы услуг: / Н. В. Рожкова // Вестник финансового университета. – 2015 год – № 4

4. Дегтярев А.Н., Мухаметзянов И.З., Рожкова Н.В. – Методология построения иерархической системы показателей развития в сфере туристического бизнеса на основе нечетко-логических процедур принятия решений // Теоретическая и прикладная экономика. – 2016. – № 1. – С. 45 – 57.

5. Мутраков О.С., Зайнашева З.Г., Мухаметзянов И.З. – Факторная модель развития автосервисных услуг в регионе // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2018. – № 12 (118). – С. 52.