

УДК 338.4 DOI: 10.14451/1.232.165

# Сервисный сектор трансформирующейся экономики: фокус перемен и новые маркетинговые и операционные возможности

© 2024 **Климова Татьяна Брониславовна**

Заведующий кафедрой международного туризма и гостиничного бизнеса, доцент, кандидат экономических наук. Белгородский государственный национальный исследовательский университет, Белгород, Россия.

E-mail: tklimova@bsu.edu.ru

© 2024 **Андресян Изабелла Феликсовна**

Соискатель кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса. Белгородский государственный национальный исследовательский университет, Белгород, Россия.

E-mail: 06021997@inbox.ru

**Ключевые слова:** сфера услуг, сервисный сектор, трансформация, факторы, структурное усложнение.

Сфера услуг рассматривается как комплекс отраслей, предприятия которых оказывают различные услуги как для населения, так и для других предприятий и организаций. В нынешней трансформирующейся экономике сфера услуг привлекает внимание многих исследователей и практиков-экономистов. Разнородность сферы услуг порождает на рынке колоссальное количество предложений и создает конкурентную гравитацию. Данное исследование вносит теоретический вклад и демонстрирует фокус перемен сервисного сектора под влиянием различных факторов и структурного усложнения. Технологические изменения, цифровая активность и цифровизация бизнес-процессов, изменение стандартов качества жизни, социально-демографические и ряд других факторов обеспечивают поступательный маркетинговый и операционный тренд в современной структурной динамике сферы услуг и активное развитие сервисной экономики. Авторы отмечают, что развитие промышленности и сферы услуг необходимо рассматривать с позиции взаимодополнения, где эти два сектора становятся все более взаимосвязанными. Диффузия отраслей вторичного сектора в сторону третичного сектора сопровождается формированием новых подотраслей и видов деятельности. Возможна ли обратная индустриализация российской экономики, покажет время. Академическая дискуссия относительно структурных сдвигов и перераспределения активностей между тремя основными секторами экономики продолжается. Однако формирование сервисной модели становления экономики, вызванное структурным усложнением сферы услуг, очевидно.

## Введение

В границах секторального подхода в мировой и национальной экономике наряду с сельским хозяйством и промышленностью выделяют сервисный сектор или сферу услуг – третичный сектор экономики, который представляет собой достаточно разнородные отрасли хозяйства и виды деятельности, границы которых не всегда совпадают с границами отраслей.

В нынешней трансформирующейся экономике сфера услуг привлекает внимание многих исследователей и практиков-экономистов, видение которых степени наполненности содержания данного понятия, его детализация весьма различны.

В рамках структурно-функционального подхода в отечественной литературе сфера услуг рассматривается сквозь призму двух групп концепций. Одна из них определяет сферу услуг в традиционном контексте, связывая ее с услугами населению и бытовым обслуживанием. Представители второй группы характеризуют современную сферу услуг через виды деятельности, которые направлены не только на удовлетворение потребностей населения, но и на удовлетворение потребностей производства, общества в целом. Таким образом, сфера услуг представляет виды коммерческой деятельности, где определенным образом удовлетворяются те или иные потребности индивидуальных потребителей, компаний, организаций.

**Цель исследования** – на основе изучения классических подходов к сфере услуг и современных трендов сервисного сектора выделить факторы, обеспечивающие его развитие и способствующие структурной трансформации экономики сервиса.

## Материалы и методы исследования

Сегодня сфера услуг масштабно трансформирует экономику. Согласно исследованию агентства ORO и платформы Авито, услуги, в сфере услуг работает каждый шестой трудоспособный россиянин, то есть порядка 13,9 млн человек по всей стране. При этом отмечается, что в период апрель 2022 – март 2023 гг. работники сферы

услуг заработали почти 16 трлн руб. [8]. Сфера услуг порождает на рынке колоссальное количество предложений и создает конкурентную гравитацию.

Экспансия сферы услуг началась в начале XX века. Уже более 20 лет, по данным аналитиков, вклад сервисного сектора в ВВП развитых стран выше, чем вклад промышленного производства и сельского хозяйства. Сильное преобладание сферы услуг в ВВП страны отмечается в США, где доля сектора услуг в ВВП в 2020 году составила 78%. Среднее значение этого показателя в США по данным Всемирного банка за период с 1997 года по 2021 год составило 75,24%.

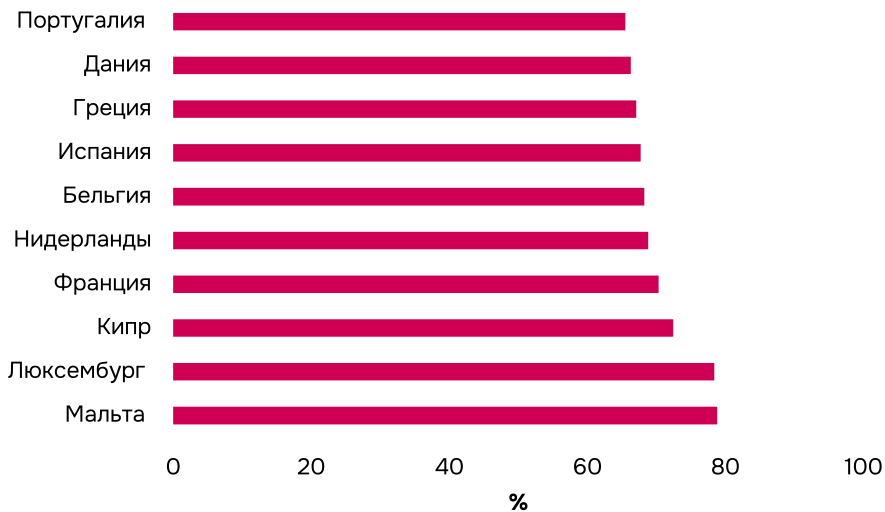
Для стран Европейского союза средний показатель доли сферы услуг в ВВП в 2022 году составил 63,55% [3]. Наибольшее значение было зафиксировано в Мальте (78,81%). На рисунке 1 представлена доля сферы услуг в ВВП десяти стран Европейского Союза, имеющих наивысшее значение данного показателя.

Структура российской экономики в настоящее время близка к усредненной общемировой модели. Сектор услуг в нашей стране активно развивается с 1990 года. В период с 1991 по 2020 годы доля валовой добавленной стоимости, произведенной в секторе услуг (один из методов подсчета ВВП), выросла с 37% до 56% [9]. В 2022 году этот показатель составил 53,98%.

Отметим, что в международной статистической практике классификация отраслей сферы услуг проводится на основе производственно-технологического и функционально-специализированного подходов.

Всемирная торговая организация насчитывает более 150 видов услуг, которые объединяются в 12 секторов. Подход Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) к классификации услуг по видам деятельности несколько отличается и ОЭСР выделяет одиннадцать групп услуг.

В России классификация услуг находит отраже-



**Рис. 1.** Доля сферы услуг в ВВП стран Европейского Союза, %.

ние в системе классификационных признаков видов экономической деятельности (ОКВЭД), где используются признаки, характеризующие сферу деятельности.

Сфера услуг по видам деятельности:

#### 1. WTO

- услуги связи;
- строительные и связанные с ними инженерные услуги;
- дистрибьюторские услуги;
- финансовые услуги;
- здравоохранение и соц. обеспечение;
- туристские услуги;
- услуги по организации досуга, культурных и спортивных мероприятий;
- образовательные услуги;
- транспортные услуги;
- услуги, связанные с защитой окружающей среды;
- деловые услуги;
- прочие услуги, не вошедшие в перечисленные.

#### 2. ОЭСР

- коммуникационные услуги;
- строительные услуги;
- компьютерные и информационные услуги;
- финансовые услуги;
- услуги в области реализации прав собственности (простые, лицензионные платежи и пр.);

- услуги, связанные с путешествиями;
- персональные, культурные и рекреационные услуги (включая образование и здравоохранение);
- транспортные услуги;
- страховые услуги;
- прочие деловые услуги;
- государственные услуги.

#### 3. ОКВЭД (раздел)

- оптовая и розничная торговля (G);
- операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг (K);
- финансовая деятельность (J);
- здравоохранение и предоставление социальных услуг (N);
- гостиницы и рестораны (H);
- образование (M);
- транспорт и связь (I);
- предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг (O);
- государственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное страхование (L).

Исходя из вышеприведенного списка, видно, что в целом существует ядро услуг видов деятельности, однако часть элементов классификаций не совпадают.

Традиционно, экономисты связывают развитие сферы услуг с развитием общества в целом. Высокая доля услуг – это показатель уровня

развития экономики и высокого уровня жизни населения страны. Сфера услуг обеспечивает занятость населения, увеличивает уровень жизни и способствует развитию конкуренции и технологическому прогрессу [2; 11–13].

Для оценки состояния сферы услуг, помимо доли услуг в ВВП, используют такие показатели, как объем рынка услуг – характеризует общую стоимость всех услуг, оказанных в стране за определенный период времени, количество занятых в сфере услуг, уровень конкуренции в отрасли, то есть количество игроков и степень их концентрации, качество услуг, их инновационность, которая оценивается по количеству новых и уникальных услуг, а также степень использования новых технологий.

Развитие рыночных отношений характеризует динамика объема платных услуг. Статистические данные показывают положительную динамику их роста в нашей стране. В 2022 году показатель объема платных услуг составил 12 919 487,353 млн руб. [7]. Исключением является 2020 год, когда весь мир столкнулся с поистине планетарным кризисом, вызванным пандемией COVID-19 и ее последствиями для экономик всех стран (рис. 3).

Эксперты отрасли отмечают достаточную разнородность сферы услуг. В структуре услуг, согласно данным Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС), наибольший удельный вес по итогам 2022 года занимают коммунальные и транспортные услуги, бытовые услуги, телекоммуникационные, медицинские услуги, услуги системы образования [7].

#### **Результаты исследования и их обсуждение**

Рассмотрим, как меняется сервисный сектор в экономике РФ и какие факторы оказывают влияние на его развитие в современных условиях.

Для решения исследовательских вопросов мы опираемся на взгляды Д. Белла [1]. Д. Белл, оставаясь в границах секторального подхода, рассматривая стадии развития общества, утверждал, что дальнейшее развитие концепции пост-

индустриальной стадии экономического развития общества, где преимущество получают работники умственного труда и для которой характерны смена массового производства другими формами, включая разнообразие услуг, приводит к появлению сервисной экономики. Таким образом, сфера услуг – это уже не единая отрасль, а масштабный сектор экономики со сложной структурой и подвижными границами.

Для сервисной экономики очевидно то, что полезность товара определяется уровнем сопутствующих услуг, а не просто материальными характеристиками; качество услуги зависит от умения взаимодействовать с потребителями, в полной мере удовлетворяя его потребности. Гибкость и адаптивность производственных систем, принятие решений, в основе которых маркетинговая и логистическая компоненты, экономия транзакционных издержек и повышение качества обслуживания клиентов – эти положения выступают ключевыми в концепции сервисной экономики.

В работах экономистов, чьи исследования представляют интерес в контексте решения поставленных задач, рассматриваются факторы, способствующие развитию сферы услуг [7; 10; 13]. Среди них:

- технологические изменения, способствующие появлению целого спектра новых услуг, либо совершенствованию качества традиционных услуг (например, использование мобильных приложений);
- информатизация и цифровизация бизнес-процессов в различных отраслях и сферах деятельности, что приводит к высвобождению работников, которых «поглощает» сфера услуг;
- изменение стандартов качества жизни, а также социально-демографические изменения.

Так, например, тенденция старения населения влечет за собой рост социального обеспечения, увеличивается объем медицинских услуг на людей пожилого возраста. Кроме того, происходит удорожание услуг здравоохранения вследствие усложнения медицинского оборудования и технологий, роста спроса на медицинские

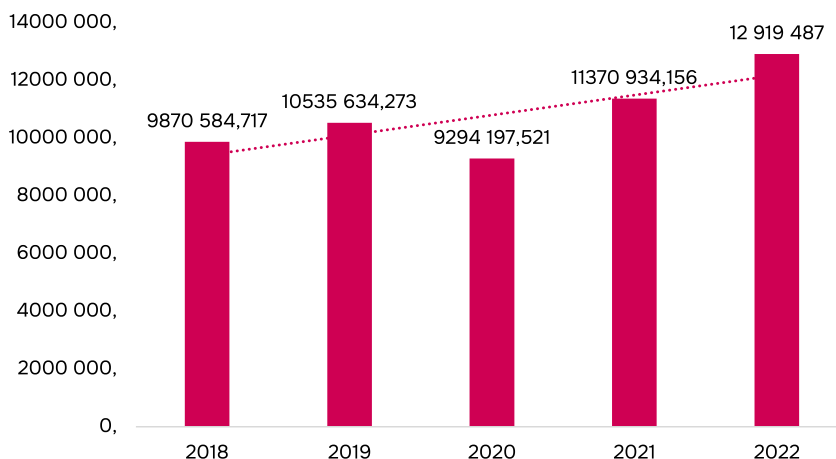


Рис. 2. Динамика объема платных услуг в РФ, млн руб.



Рис. 3. Структура объема платных услуг в РФ, млн руб.

услуги, что приводит к увеличению расходов на здравоохранение со стороны пожилого и более обеспеченного населения.

Среди социально-демографических факторов также можно выделить изменение роли женщин в жизни общества, рост количества неполных семей, что приводит к появлению новых услуг (например, услуги клининга, ухода за детьми, соответственно, возникает потребность в компаниях, оказывающих услуги по ведению домашнего хозяйства).

Увеличение свободного времени, рост доходов населения, изменение стандартов качества жизни приводят к расширению спроса на различные услуги, расширяются досуговые виды деятельности. Кроме того, развитие общества приводит

к появлению услуг, направленных на совершенствование самого человека, удовлетворение его интеллектуальных, духовных, физических, культурных и других потребностей. Нельзя не отметить влияние потребительской психологии российского общества на развитие сферы услуг. Рост спроса на услуги более высокого качества приводит к тому, что производители делают предложение более дифференцированным.

Таким образом, обозначенные факторы обуславливают меняющийся фокус сервисной экономики, наблюдается поступательный тренд в современной структурной динамике развития сферы услуг и ее активное развитие.

В то же время, Банк России в докладе «О чем говорят тренды» в качестве гипотезы структур-

ных трансформаций указал на так называемую обратную индустриализацию российской экономики, вызванную ростом доли промышленности в ВВП страны, ввиду импортозамещения основных технологий, перетока ресурсов в промышленный сектор для осуществления импортозамещения, а также снижения цифровизации бизнес-процессов [6].

Процесс обратной индустриализации представлен поэтапно и завершается переходом к прошлым технологическим уровням. События 2022 года, санкции, наложенные сразу же вслед за началом украинско-российского конфликта и продолжающиеся до настоящего времени, должны отразиться на структурной трансформации и снизить долю услуг. Эксперты прогнозировали снижение сферы услуг, вызванное обратной индустриализацией, однако существенных изменений и резкого снижения сектора пока не произошло. Возможно, это связано с тем, что российская экономика пока находится на втором этапе структурной трансформации, представленной Банком России.

Академическая дискуссия относительно трансформации современной экономики страны, ее структурных сдвигов и перераспределения активностей между тремя основными секторами: сельским хозяйством, промышленностью и сервисным сектором, продолжается. Однако формирование сервисной модели становления экономики, изменения секторальных пропорций, вызванные структурным усложнением сферы услуг, на наш взгляд, очевидны.

Структурное усложнение реализуется по двум основным векторам. Первый вектор связан с появлением новых производств ИТ-услуг, услуг электронных информационных сетей и в целом цифровизацией и цифровой активностью сервисного сектора. Второй вектор структурного усложнения сферы услуг обусловлен ее активно продолжающейся экстернализацией [4; 7]. Все больше компаний концентрирует внимание на своих ключевых компетенциях, выделяя отдельные операции в самостоятельные хозяйственные звенья, вынося при этом ряд задач, ресур-

сов, определенных процессов компании за ее пределы. Все больше функций, связанных с обслуживанием, передается специализированным организациям. Трендовым фактором развития современного промышленного предприятия становится промышленный аутсорсинг.

Таким образом, происходит расслоение производственной сферы на непосредственно производство и услуги по его сопровождению. То есть, развиваясь, промышленное производство приводит к развитию и сервисной деятельности в отраслях производства. Происходит взаимопроникновение сферы производства и сферы услуг, масштабы которого в отраслях материального производства все время увеличиваются.

Диффузия отраслей вторичного сектора в сторону третичного сектора сопровождается формированием новых подотраслей и видов деятельности. Поэтому развитие промышленности и сферы услуг необходимо рассматривать с позиции взаимодополнения, где эти два сектора становятся все более взаимосвязанными.

Современное промышленное производство – это не просто создание материальных предметов, все большая часть полученного эффекта становится результатом применения особых знаний, взаимодействий в создании цепочек ценностей между партнерами – контрагентами. Система современных сервисных отношений носит динамичный характер и приводит к появлению производственных или промышленных услуг, которые могут быть в составе сервисного продукта, и которому могут быть присущи как материальные, так и нематериальные характеристики. Производственные услуги могут включать основные, вспомогательные и сопутствующие операции производственного процесса. Таким образом, производственные услуги, обеспечивая рост производительности труда в промышленности, тем самым способствуют активному развитию сферы услуг.

Второй важный аспект заключается в том, что определяющим бизнес-трендом в сфере услуг становится цифровизация. Сфера услуг – очень

динамичный сектор, и несмотря на свою уязвимость, находясь под влиянием цифровых изменений, сфера услуг первой реагирует на инновационные технологии, которые порождают, в том числе новые формы занятости, способствуя тем самым росту доли услуг в ВВП.

Наступательный рост e-commerce (в 2021 году вклад в торговом обороте России – 9,2%, в 2022 – 11,7%, 2025 год – 22% (прогноз)) порождает все большее развитие интернет-площадок как основного пространства поиска необходимых услуг [5]. Агрегаторы и мобильные приложения повышают доступность персональных сервисов для клиентов и расширяют потенциальную клиентскую базу для тех, кто оказывает соответствующие услуги. Игроки рынка инвестируют в создание и развитие собственных приложений для смартфонов.

Рассмотрим сервис доставки еды. По данным Business Stat его объем в 2021 году был равен 613 млрд руб. и рост продолжается. Аналитики INFO Line отмечают, что к 2024 году рынок доставки еды увеличится до 1 трлн рублей.

Активный рост рынка сервисов доставки приводит к стимулированию спроса на услуги курьеров. Так, в 2022 году по РФ был зафиксирован спрос на более 300 тыс. курьеров, это на 113% выше 2020 года. К 2024 году по прогнозам аналитиков около 450 тыс. человек будут заняты в России в качестве курьеров. Востребованность курьерских услуг уже в 2022 году превысила прогнозные ожидания. Итоги 2022

года показали, что за второе полугодие 2022 года спрос на услуги курьеров увеличился на 65% [5]. Причем рост спроса на услуги курьеров демонстрируют не только компании розничной офлайн- и онлайн-торговли, но и компании финансового сектора, строительной отрасли, сферы рекламы и СМИ.

### Заключение

Исследования показывают, что целый комплекс факторов подталкивает сервисный сектор к его развитию: технологические изменения, влекущие за собой новые требования к управлению сервисными процессами и взаимодействию с потребителями, повышение качества технического обслуживания, цифровая активность, изменение способов работы в сервисной среде, ускоряющих процесс обслуживания, требования потребителей к персонализации услуг, изменение стандартов качества, урбанизация и демографическая ситуации – делают сервисный сектор динамичным, способствуя опережающему развитию сферы услуг.

В такой системной динамике парадигма трансформации российской экономики в сторону обратной индустриализации кажется невозможной. На наш взгляд, структурное усложнение будет только продолжаться, определяя траекторию развития экономики сервиса. Изменения секторальных пропорций, вызванные структурным усложнением, приобретение сферой услуг новых функций приведут к необходимости осмысления новых тенденций и прогнозирования последствий столь масштабных изменений.

### Библиографический список

1. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. – М.: Академия, 2004. – 171 с.
2. Василенко Н. В. Экономика сферы обслуживания. – Инфра-М, 2023. – 439 с.
3. Доля сферы услуг. Классация стран / Global.Economy.com. – URL: [https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/Share\\_of\\_services](https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/Share_of_services) (дата обр. 10.01.2024).
4. К вопросу об экстернализации в деятельности государственных организаций / Стратегия и управление. – URL: <https://www.strategylann.ru/stati-po-ekonomike/k-voprosu-ob-eksternalizatsii-v-deyatelnosti-gosudarstvennyh-organizatsij.html> (дата обр. 12.01.2024).
5. Курьерская доставка «последней мили» в России / РАЭК. – URL: <https://raec.ru/activity/analytcs/13890> (дата обр. 10.01.2024).
6. О чем говорят тренды. Макроэкономика и рынки / Банк России. – 2022. – URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/40953/bulletin\\_22-02.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/40953/bulletin_22-02.pdf) (дата обр. 12.02.2024).
7. Объем платных услуг населению (оперативные данные) / ЕМИСС. – URL: <https://www.fedstat.ru/indicator/57788?ysclid=lt0317blhm309045937> (дата обр. 08.01.2024).
8. Почти 14 млн специалистов и 16 трлн рублей дохода: как развивается сфера услуг в России /

- hightech.plus. – URL: <https://hightech.plus/2023/06/08/pochti-14-mln-specialistov-i-16-trln-rublei-dohoda-kak-razvivaetsya-sfera-uslug-v-rossii> (дата обр. 12.01.2024).
9. Россия. Доля сферы услуг / Global.Economy.com. – URL: [https://ru.theglobaleconomy.com/Russia/Share\\_of\\_services](https://ru.theglobaleconomy.com/Russia/Share_of_services) (дата обр. 10.01.2024).
  10. Сидоров А. А. Развитие сферы услуг в условиях цифровой трансформации национальной экономики // Теоретическая и прикладная экономика. – 2021. – № 1. – С. 39–47. – DOI: [10.25136/2409-8647.2021.1.35316](https://doi.org/10.25136/2409-8647.2021.1.35316).
  11. Экономика и управление в сфере услуг: современное состояние и перспективы развития : XX Всероссийская научно-практическая конференция, 7 февраля 2023 г. // Экономика и управление в сфере услуг: современное состояние и перспективы развития : XX Всероссийская научно-практическая конференция, 7 февраля 2023 г. – СПб. : СПбГУП, 2023.
  12. Drivers and Hinderers of (Un)Sustainable Service: A Systems View / K. Koskela-Huotari [et al.] // Journal of Service Research. – 2024. – 27 (1). – P. 106–123. – DOI: [10.1177/10946705231176071](https://doi.org/10.1177/10946705231176071).
  13. Morozov M. M. Managing the sustainable development of the service sector in a modern conditions // Services in Russia and Abroad. – 2021. – 15 (2). – P. 75–82. – DOI: [10.24412/1995-042X-2021-2-75-82](https://doi.org/10.24412/1995-042X-2021-2-75-82).