

ОБЗОРЫ

УДК 338.465

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОТРАСЛЕВЫХ И РЕГИОНАЛЬНЫХ РЫНКОВ УСЛУГ: РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ**Пьянкова С.Г.***Уральский государственный экономический университет, Екатеринбург, e-mail: silen_06@list.ru*

В статье представлен обзор литературы к определению понятий «услуга», «региональный рынок услуг», «отраслевой рынок услуг». Раскрыты механизмы совершенствования отраслевых и региональных рынков услуг, предложенные российскими и зарубежными учеными. В результате исследования установлено, что предложения ученых направлены на развитие значительного спектра услуг (медицинские, банковские, образовательные, бытовые и другие услуги), ориентированы на повышение качества, развитие мониторинга и спектра услуг. Разделяя мнения ученых, которые предлагают совершенствовать процесс оказания услуг посредством формирования и реализации стратегии развития, автор предлагает подход к совершенствованию отраслевых и региональных рынков услуг, включающий ключевые этапы стратегирования, основанный на программно-целевом подходе. Автором предложен спектр целевых показателей и мероприятий (кластеризация отраслевых услуг; оптимизация логистических потоков; государственная поддержка услуг, предоставляемых социально незащищенным категориям граждан; обучение и повышение квалификации персонала; совершенствование IT-ресурсов для повышения качества оценки предоставляемых услуг и другие), рекомендованных для включения в стратегию развития отраслевых и региональных рынков услуг. Реализация представленного подхода позволит повысить качество жизни населения, увеличить уровень занятости населения, поднять производительность труда, увеличить объем и улучшить качество предоставляемых услуг, повысить качество стратегического планирования, расширить объем цифровизации услуг и в целом улучшить социально-экономическое развитие территорий.

Ключевые слова: стратегия, отраслевой рынок услуг, региональный рынок услуг, механизм, совершенствование, производительность труда, занятость

IMPROVEMENT OF INDUSTRY AND REGIONAL SERVICES MARKETS: RUSSIAN AND FOREIGN EXPERIENCE**Pyankova S.G.***Ural State University of Economics, Yekaterinburg, e-mail: silen_06@list.ru*

The article provides a review of the literature on the definition of the concepts of «service», «regional services market», and «industry services market». Mechanisms for improving industry and regional service markets proposed by Russian and foreign scientists are disclosed. As a result of the study, it was found that the proposals of scientists aimed at developing a significant range of services (medical, banking, educational, domestic and other services), focused on improving the quality, development of monitoring and the range of services. Sharing the opinions of scientists who propose improving the process of providing services through the formation and implementation of a development strategy, the author suggests an approach to improving industry and regional services markets, including key stages of strategy based on a targeted program approach. The author has proposed a range of targets and measures (clustering of industry services; optimization of logistics flows; state support for services provided by socially disadvantaged categories of citizens; training and professional development of staff; improving IT resources to improve the quality of assessment of services provided and others) recommended for inclusion in development strategy for industry and regional services markets. The implementation of the presented approach will improve the quality of life of the population, increase the level of employment, increase labor productivity, increase the volume and improve the quality of the services provided, improve the quality of strategic planning, expand the scope of digitalization of services and generally improve the socio-economic development of the territories.

Keywords: strategy, industry services market, regional services market, mechanism, improvement, labor productivity, employment

На сегодняшний день сфера услуг является одной из ключевых при обслуживании населения территорий. С учетом тенденций последних лет – введение процессов аутсорсинга, цифровизации, импортозамещения и других – развитие сферы услуг, изучение организационно-экономических механизмов обеспечения ее развития является одной из самых исследуемых тем среди российских и зарубежных ученых. Кроме того, в данной сфере по статистике работает наибольший процент трудоспособного населения. В частности, Н.В. Маслова отмечает,

что на протяжении последних десятилетий наблюдается значительный рост сектора услуг, так, по данным Федеральной службы государственной статистики РФ в 2014 г., в этой сфере было занято 65% трудоспособного населения [1].

Зарубежные исследователи отмечают, что в последние два десятилетия связь между ростом услуг и общим экономическим ростом стала более прочной, поскольку средний вклад услуг в ВВП и добавленную стоимость увеличился. В 2015 г. на добавленную стоимость услуг приходилось 74%

ВВП в странах с высоким уровнем дохода по сравнению с 69% в 1997 г. Увеличение доли услуг в ВВП было еще более заметным в странах с низким и средним уровнем дохода, где оно выросло до 57% в 2015 г. с 48% в 1997 г. [2].

В данной статье остановимся на исследовании вопроса совершенствования отраслевых и региональных рынков услуг, ученые и практики его широко изучают.

Целью настоящего исследования является раскрытие существующих и предложение новых механизмов совершенствования отраслевых и региональных рынков услуг. Для достижения данной цели требуется решить задачи:

- провести обзор литературы по обозначенной теме;
- рассмотреть основные подходы к определению понятий «услуга», «региональный рынок услуг», «отраслевой рынок услуг»;
- раскрыть механизмы совершенствования отраслевых и региональных рынков услуг, предложенные российскими и зарубежными учеными;
- предложить подход к совершенствованию отраслевых и региональных рынков услуг.

Достижение поставленных целей и задач потребовало применения общенаучных методов научного познания – анализ нормативных документов, систематизация и обобщение фактов и понятий.

В научной среде изучением вышеуказанного вопроса занимались: С.Н. Новоселов [3], Э.А. Казиахмедова [4], Е.Е. Фролова, Е.В. Кармадонова [5], Г.Ф. Ситдикова [6], М.Д. Молев, П.А. Пономарев, Е.С. Алексина [7], Н.В. Брыкина [8], М.П. Логинов [9], Л.Г. Протасова [10], С.Г. Пьянкова [11] и многие другие.

На уровне федеральной, региональной и муниципальной власти также акцентируется внимание на повышении качества предоставляемых услуг. В частности, изданы следующие нормативные документы: постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», постановление Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг», постановление Правительства РФ от 24.11.2014 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг» и другие.

Понятие «услуга» многозначно, поэтому дадим определение услуги согласно толковому словарю С.И. Ожегова, в котором «услуга» имеет два значения:

- 1) «действие, приносящее пользу другому»;
- 2) «хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь» [12].

З.К. Омарова представила следующую группировку услуг, существующую в настоящее время: «транспорт, связь, оптовая и розничная торговля, кредитно-финансовая сфера, страхование, бытовые услуги, культурно-рекреационные услуги и блок услуг социального профиля – образование, здравоохранение, социальные услуги» [13].

Если посмотреть зарубежную литературу, то услуги включают в себя следующий спектр направлений: «торговля, транспорт, информационные, образовательные, медицинские, финансовые и профессиональные услуги» [14].

В настоящее время на сектор услуг приходится самая большая доля как по ВВП, так и по занятости среди всех развитых стран, а также многих из так называемых развивающихся стран. В любом случае в этом секторе происходят очень заметные изменения, обусловленные новыми технологиями и прогрессом в области цифровизации, а также экономической глобализацией, в которой службы играют особенно важную роль. Эти изменения требуют конкретного и углубленного анализа, чтобы объяснить их причины и понять их пространственное и территориальное влияние [15].

«Отраслевые рынки услуг» – «это множество фирм, объединенных выпуском взаимозаменяемых продуктов и одновременно конкурирующих друг с другом в сфере реализации этих продуктов» [16].

Исследованием отраслевых рынков услуг занимались такие ученые и исследователи, как А.Т. Юсупова («выполнен анализ структуры российских отраслевых рынков») [16], А.А. Солкина, М.Б. Щепакин («предложена новая редакция классификации отраслевых рынков») [17], М.В. Щербина («освещена проблематика отраслевых исследований, а также инструментарий и методика их исследования») [18] и др.

«Региональный рынок услуг» – «это совокупность институтов координации выбора производителей услуг, протекающей в условиях прав собственности, контрактов и конкуренции, на основе ценовых параметров и уровня качества предлагаемых услуг» [19].

Региональный рынок услуг изучали такие ученые и исследователи, как А.Н. Лунев, Н.Б. Пугачева, Л.З. Стуколова («проведен анализ институционального порядка, институциональной среды и институциональной структуры регионального рынка услуг как экономического института») [19], Н.В. Попова («выделены основные факто-

ры, влияющие на функционирование и развитие современных региональных рынков услуг» [20], А.А. Кровяков («предложена теоретическая классификационная модель для идентификации качественных состояний рынков услуг с точки зрения спроса и предложения; проведен анализ перечня социально-экономических показателей, способных влиять на спрос и предложение на региональных рынках интеллектуальных услуг»), Н.Г. Гаджи («проанализированы сущность регионального рынка, динамика спроса и предложения и формирование особенностей регионального рынка») [21] и др.

Развитие региональных рынков услуг можно рассматривать как необходимость снизить территориальную социально-экономическую дифференциацию до уровня, обусловленного объективными различиями в регионах, и обеспечить баланс их доходной базы и расходных обязательств [22].

В ходе исследования установлены следующие предлагаемые механизмы совершенствования отраслевых и региональных рынков услуг:

– С.Н. Новоселов: «развитие отраслей, обеспечивающих социально-культурные и бытовые условия функционирования рынка экологических товаров и услуг» [3];

– Э.А. Казиахмедова: «разработана методика оценки эффективности рынка услуг» [4];

– Е.Е. Фролова, Е.В. Кармадонова: «разработка и регулирование объема операций и ценовой политики на рынке банковских услуг» [5];

– Г.Ф. Ситдикова: «предложены организационные формы, обеспечивающие участие организаций предпринимателей и потребителей в регулировании рынка товаров и услуг Республики Саха (Якутия)» [6];

– М.Д. Молев, П.А. Пономарев, Е.С. Алехина: «предложены критерии формирования регионального рынка услуг» [7];

– Н.В. Брыксина: «разработан комплекс мер и формирование инфраструктуры учреждений, ответственных за формирование здорового образа жизни, профилактику неинфекционных заболеваний» [8];

– М.П. Логинов: «раскрыты «формы государственной поддержки развития инновационного бизнеса в сфере услуг» [9];

– Л.Г. Протасова «представлены «примеры повышения качества по всем направлениям сферы услуг» [10];

– и другие.

Таким образом, можно сделать вывод, что исследования ученых охватывают значительный спектр услуг (медицинские, банковские, образовательные, бытовые и другие услуги), направлены на повыше-

ние качества, развитие мониторинга и спектра услуг.

За рубежом ученые, в частности, предлагают следующие механизмы совершенствования отраслевых и региональных рынков услуг:

– «нормативная реформа рынков услуг, открытие новых услуг (в частности, международные рынки для торговли), проведение инновационного и инвестиционного развития организаций, обучение персонала, развитие цифрового контента, корректировка налоговой системы» [23];

– «проведение специализированного разделения труда, реализация инноваций и внедрение механизмов, обусловленных спросом» [24];

– «активизация исследовательской деятельности в части региональных и городских аспектов услуг» [25];

– «совершенствование государственного регулирования рынков региональных услуг» [22];

– «локализация и агломерация услуг, разработка региональных программ экономического роста, реализация инновационных мероприятий» [25];

– «стимулирование потоков квалифицированной рабочей силы через создание соглашений о взаимном признании для профессиональных услуг, содействие услуг в сфере торговли, улучшение торговой логистики, укрепление институциональной базы, совершенствование условий ведения переговоров» [26];

– «совершенствование и контроль системы информирования о предоставляемых услугах и оценки качества услуг» [27];

– «содействие торговле и интеграции экосистемных услуг» [28].

Автор придерживается мнения ученых, которые предлагают совершенствовать отраслевые и региональные рынки посредством формирования и реализации стратегии развития. Например, А.Г. Ефименко обобщила «существующие стратегии развития рынка автотранспортных услуг, направленные на расширение номенклатуры и качества оказываемых услуг; предложила перспективные направления, стратегические задачи и условия формирования конкурентоспособной и эффективной системы автотранспортного обслуживания АПК» [29]. Также А.Ф. Мишанков разработал «стратегии и методические основы формирования и развития рынков услуг» [30].

Разделяя позицию вышеуказанных ученых, автором предложен следующий подход к совершенствованию отраслевых и региональных рынков услуг (рисунок).



Предлагаемый подход к совершенствованию отраслевых и региональных рынков услуг

Данный подход включает ключевые этапы стратегирования развития отраслевых и региональных рынков услуг, основан на программно-целевом подходе, ориентирован на улучшение качества и увеличение объема оказываемых услуг.

Среди перечня целевых показателей стратегии развития отраслевых и региональных рынков услуг могут быть:

1) абсолютные показатели: объем инвестиций в развитие сферы услуг (млн руб.); прирост количества граждан, пользующихся определенным видом услуг (чел.); увеличение количества услуг (ед.); количество новых рабочих мест в определенной сфере услуг (ед.) и другие;

2) относительные показатели: доля граждан, положительно оцениваемых количеством предоставленной услуги (%); доля услуг, оказываемых через IT-технологии (в частности, госуслуги) и другие.

В качестве мероприятий стратегии автор предлагает следующие:

1) в части развития отраслевых рынков услуг:

- кластеризация отраслевых услуг;
- оптимизация логистических потоков;
- государственная поддержка услуг, предоставляемых социально незащищенным категориям граждан;
- обучение и повышение квалификации персонала;
- введение и/или расширение социального пакета работникам;
- совершенствование IT-ресурсов для повышения качества оценки предоставляемых услуг;
- и другие.

2) в части развития региональных рынков услуг:

- развитие IT-ресурсов для повышения качества оценки предоставляемых услуг;

- поддержка региональных услуг из институтов развития;
- введение преференций и налоговых льгот бизнесу, оказывающих услуги социально незащищенным гражданам;
- реализация независимого мониторинга качества услуг через IT-системы;
- разработка схем оптимизации логистических потоков;
- обучение и повышение квалификации персонала;
- введение и/или расширение социального пакета работникам;
- межмуниципальное и межрегиональное сотрудничество по развитию сферы услуг;
- и другие.

При этом можно отметить, что вопросы государственной поддержки из институтов развития, формирования документов стратегического планирования (институтов стратегического развития) представлены в работе автора «Теоретические основы совершенствования институциональной системы монопрофильной территории» [31]. Вопросы развития «межмуниципального сотрудничества» раскрыты в статье автора «Социально-экономическое развитие монопрофильного города на основе механизма внутренней самотрансформации» [32].

Нужно отметить, что должен соблюдаться принцип взаимосвязи мероприятий и целевых показателей: каждое мероприятие должно быть направлено на достижение определенного целевого показателя.

Вышеуказанный подход позволит повысить качество жизни населения, повысить уровень занятости населения, поднять производительность труда, увеличить объем и качество предоставляемых услуг, повысить качество стратегического планирования, расширить объем цифровизации услуг.

Заключение

Таким образом, вопрос совершенствования отраслевых и региональных рынков услуг является важным и актуальным. Разработка новых и развитие существующих механизмов/подходов в части указанного вопроса позволит как прогрессировать диверсификацию и качество предоставляемых услуг, так и в целом улучшить социально-экономическое развитие территорий.

Исследования автора по данному вопросу будут продолжены.

Список литературы

1. Маслова Н.В. Роль сферы услуг в развитии инновационной экономики // Экономика и предпринимательство. 2017. № 5–1. С. 220–226.

2. The services powerhouse: Increasingly vital to world economic growth. Issues by the Numbers. Deloitte. 2018. [Electronic resource]. URL: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/economy/issues-by-the-numbers/trade-in-services-economy-growth.html> (date of access: 25.06.2020).

3. Новоселов С.Н. Совершенствование механизма государственного регулирования регионального рынка экологических товаров и услуг // Научный вестник ЮИМ. 2013. № 2. С. 72–75.

4. Казиахмедова Э.А. Формирование и развитие регионального рынка товаров и услуг: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Махачкала, 2005. 24 с.

5. Фролова Е.Е., Кармадонова Е.В. Тенденции и направления развития кредитного рынка (на примере Иркутской области). 2017. [Электронный ресурс]. URL: https://books.google.ru/books?id=GYqmCAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ru&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false (дата обращения: 25.06.2020).

6. Ситдикова Г.Ф. Регулирование развития регионального рынка потребительских товаров и услуг: на примере Республики Саха (Якутия): дис. ... канд. экон. наук. 2001. 135 с.

7. Молев М.Д., Пономарев П.А., Алехина Е.С. Основные критерии формирования регионального рынка услуг // Сервис plus. 2007. № 3. [Электронный ресурс]. URL: https://www.marketing.spb.ru/lib-special/case/service_rostov.htm (дата обращения: 20.06.2020).

8. Брыксина Н.В. Управление инновационно ориентированным развитием сферы услуг здравоохранения // Инновационное развитие сферы услуг в национальной экономике: монография / Науч. ред. Я.П. Силин. Екатеринбург: Изд. УрГЭУ, 2016. С. 187–202.

9. Логинов М.П. Государственное регулирования инновационного развития сферы услуг // Инновационное развитие сферы услуг в национальной экономике: монография / Науч. ред. Я.П. Силин. Екатеринбург: Изд. УрГЭУ, 2016. С. 221–255.

10. Протасова Л.Г. Механизмы повышения качества в сфере услуг // Инновационное развитие сферы услуг в национальной экономике: монография / Науч. ред. Я.П. Силин. Екатеринбург: Изд. УрГЭУ, 2016. С. 264–286.

11. Пьянкова С.Г. Теория и методология системного социально-экономического развития монопрофильных территорий на основе институционального обновления: автореф. дис. ... докт. экон. наук. Екатеринбург, 2015. 28 с.

12. Словарь русского языка / Сост. С.И. Ожегов. М.: Гос. Изд-во словарей, 1953. 776 с.

13. Омарова З.К. Развитие сферы услуг как фактор экономического роста // Фундаментальные исследования. 2007. № 12–2. С. 373–373.

14. Chapter 3. Services Contribution to Manufacturing. 49 p. [Electronic resource]. URL: <https://www.usitc.gov/publications/332/pub4440c.pdf> (date of access: 20.06.2020).

15. Cuadrado-Roura J.R. Service industries and regional analysis. New directions and challenges. ResearchGate. Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research. 2016. No. 36. P. 107–127.

16. Юсупова А.Т. Отраслевые рынки в российской экономике: особенности структуры и характеристики лидерства // Вестник НГУ. Серия: Социально-экономические науки. 2008. Т. 8. № 3. С. 53–60.

17. Солкина А.А., Щепакин М.Б. Отраслевой рынок и классификация факторов, определяющих его функционирование и развитие // Проблемы экономики и управления нефтегазовым комплексом. 2016. № 6. С. 26–30.

18. Щербина М.В. Отраслевые рынки России: опыт системного анализа // Мир новой экономики. 2013. № 1. С. 16–39.

19. Пугачева Н.Б., Лунев А.Н., Стуколова Л.З. Существенная характеристика регионального рынка услуг // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2013. № 12.

- С. 96–100. [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.booksc.huз/book/33554802/82687e> (дата обращения: 20.06.2020).
20. Попова Н.В. Особенности формирования и развития региональных рынков услуг // *Terra Economicus*. 2011. Т. 9. № 3–3. С. 112–115.
21. Гаджи Н.Г. Сущность регионального рынка и факторы, влияющие на его формирование // *Международный научный журнал*. 2015. № 3. С. 54–57.
22. Erdyneeva K.G., Vasilyeva K., Klysova E.V., Nikonova T.V. The Mechanism of State Regulation of Regional Services Markets as an Imperative to Reduce Territorial Socio-Economic Disparities. *International Review of Menedement and Marketing*. 2016. P. 274–280.
23. Growth in Services. Fostering Employment, Productivity and Innovation. Meeting of the OECD Council at Ministerial Level. 2005. 23 p.
24. Cheng D. The development of the service industry in the modern economy: mechanisms and implications for China. *Springer Link*. 2013. No. 3. [Electronic resource]. URL: <https://link.springer.com/article/10.1186/2196-5633-1-3> (date of access: 25.06.2020).
25. Cuadrado-Roura J.R. Service industries and regional analysis. New directions and challenges. *ResearchGate. Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research*. 2016. No. 3. P. 107–127.
26. ASEAN Services Integration Report. A Joint Report by the ASEAN Secretariat and the World Bank. The ASEAN Secretariat. Office of the Chief Economist, East Asia and Pacific Region, the World Bank. 2015. Indonesia. 191 p.
27. Marketing of services. Pondicherry University. [Electronic resource]. URL: http://www.pondiuni.edu.in/storage/dde/downloads/markiv_sm.pdf (date of access: 25.06.2020).
28. Whitten S., Salzman J. Dave Shelton and Wendy Proctor. Markets for ecosystem services: Applying the concepts. *CSIRO Sustainable Ecosystems*. 2003. 22 p.
29. Ефименко А.Г. Стратегия развития рынка автотранспортных услуг в АПК // *Проблемы экономики*. 2016. № 2 (23). С. 40–51.
30. Мишанков А.Ф. Стратегии формирования и развития рынков услуг в территориальных социально-экономических системах Российской Федерации: дис. ... канд. экон. наук. Санкт-Петербург, 2009. 204 с.
31. Пьянкова С.Г. Теоретические основы совершенствования институциональной системы монопрофильной территории // *Муниципалитет: экономика и управление*. 2015. № 3 (12). С. 5–15.
32. Пьянкова С.Г. Социально-экономическое развитие монопрофильного города на основе механизма внутренней самотрансформации // *Экономическое возрождение России*. 2018. № 1 (55). С. 91–104.