

## ТРАНСФОРМАЦИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В ЭКОНОМИКЕ ИННОВАЦИОННОГО ТИПА: СМЕЩЕНИЕ РЫНОЧНЫХ АКЦЕНТОВ

© 2011 Н.А. Бреславцева

доктор экономических наук, профессор

Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса,

Ростовская область, г. Шахты

E-mail: nsn-maize@yandex.ru

Рассмотрен и проанализирован процесс трансформации сферы услуг в экономике инновационного типа в условиях слияния производственной и непроизводственной сфер. Выявлены принципы, цели и задачи инновационной политики. Предложены мероприятия по реализации инновационной стратегии управления предприятиями сферы услуг.

*Ключевые слова:* сфера услуг, инновационная экономика, эластичность спроса, инновационная стратегия, рыночные акценты.

В наш век информационных технологий во многих странах мира материальное производство отстает от динамически развивающейся сферы услуг. По общему закону взаимозависимости производственной и непроизводственной сфер еще К. Маркс, анализируя теории А. Смита, Д. Рикардо и других экономистов о производительном и непроизводительном труде, формулирует общий закон: “Страна тем богаче, чем меньше ее производительное население по отношению к совокупному продукту... Страна тем богаче, чем меньше, при одном и том же количестве продуктов, производительное население по отношению к непроизводительному. Ведь относительная малочисленность производительного населения была бы только другим выражением относительной высоты производительности труда”<sup>1</sup>.

К. Маркс подчеркивает здесь прямую зависимость между увеличением богатства общества, уровнем производительности общественного труда в экономике, в материальном производстве и уровнем развития социальной сферы: науки и образования, здравоохранения и пенсионного обеспечения. Чем больше материальных благ экономика доставляет обществу, чем выше производительность труда в материальном производстве, тем больше занятые в экономике способствуют развитию непроизводственных отраслей, могут содержать непроизводительных работников. Но в экономике инновационного типа происходит смещение рыночных акцентов и превалирование информационно-технологической сферы. В процессе ранжирования рынку услуг в рын-

ках инновационной экономики присвоено последнее 7 место (см. принцип разнообразия рынков).

Принцип разнообразия рынков:

- 1) рынок потребительских и производственных ожиданий;
- 2) рынок интеллектуальной собственности;
- 3) рынок инвестиций;
- 4) рынок знаний и идей;
- 5) рынок новых организационных форм инновационной экономики;
- 6) рынок интеллектуальной и управленческой силы;
- 7) рынок услуг, эксплуатация, лизинг и аренда сложного научного и высокотехнологичного оборудования.

Инновационная экономика (экономика знаний, интеллектуальная экономика) - тип экономики, основанной на потоке инноваций, на постоянном технологическом совершенствовании, на производстве и экспорте высокотехнологичной продукции с очень высокой добавочной стоимостью и самих технологий. Предполагается, что при этом в основном прибыль создают интеллект новаторов и ученых, информационная сфера, а не материальное производство (индустриальная экономика) и не концентрация финансов (капитала).

Некоторые исследователи (Э. Тоффлер, Ф. Фукуяма, Д. Белл, Дж. Нейсбитт и др.) считают, что для большинства развитых стран в современном мире именно инновационная экономика обеспечивает мировое экономическое превосходство страны, которая ее воплощает. В настоящее время развитие инновационной экономики

обсуждают лидеры многих развитых стран (США, Финляндия, Израиль, Швеция и др.).

Инновационная экономика строится через образование новых рынков. На новых рынках идей, разработок, интеллектуальной собственности, инновационных продуктов разбираются старые структуры экономики и переводятся в новое качество. Как отдельный рынок создается рынок всевозможных разработок новых организационных форм для компаний и структур инновационной экономики. Используются такие организационные формы, как технопарки при университетах, корпоративные учебные центры, кластеры малого бизнеса, бизнес-инкубаторы для инновационных компаний, центры трансфера технологий при исследовательских институтах, специальные торговые площадки для инновационной сферы<sup>2</sup>.

Данные тенденции напрямую относятся к сфере услуг и управления, что обуславливает ее ускоренный рост относительно более старых сфер деятельности человека. Для сферы услуг характерны более высокие прибыли, чем для промышленного, и, тем более, сельскохозяйственного секторов экономики. Спектр услуг постоянно расширяется и занимает все большее место в валовом национальном продукте (ВНП) государств.

Приведем примеры услуг в экономике инновационного типа:

- финансовые услуги;
- информационные услуги (ИТ-консалтинг и пр.);
- жилищно-коммунальные услуги;
- бытовые услуги;
- услуги аренды;
- туристические услуги;
- гостиничные услуги;
- охранные услуги;
- услуги переводчиков;
- торговые услуги.

Отличительные особенности данной сферы: ярко выраженная социальная направленность; динамичность; активность в привлечении новых контингентов потребителей; способность предоставить все необходимое для полноценного удовлетворения постоянно растущих запросов потребителей; высокая неравномерная эластичность спроса на услуги в высокий и низкий сезоны, искажение кривой спроса в сфере услуг. Это объясняется неэластичным характером спроса, действием эффекта дохода, эффекта присоединения

к большинству, эффекта Веблена и т.д. В целях более детального изучения спроса и определения влияния его изменений на величину дохода широко применяется инструментарий теории эластичности. Эластичность спроса, как известно, - это степень реакции приобретаемого количества услуг на изменение различных факторов, от которых зависит объем спроса. Так как на спрос влияет много факторов, то рассчитывают несколько видов коэффициентов эластичности спроса по цене, по доходу, по качеству и др. Определяют также прямые и перекрестные коэффициенты эластичности. Самым популярным в экономическом анализе является коэффициент эластичности спроса по цене. Для его расчетов обычно используют следующую формулу:

$$E_p(D) = \frac{ПО}{ПР},$$

где  $E_p(D)$  - коэффициент эластичности спроса по цене;

ПО - процент изменения объема спроса;

ПР - процент изменения цены.

Как известно, существует пять видов эластичности спроса, среди которых выделяют три основных: эластичный, неэластичный и спрос с единичной эластичностью. Числовое значение эластичного спроса больше единицы и меньше минус единицы; коэффициент неэластичного спроса находится в модульном интервале (0, 1), коэффициент единичной эластичности всегда равен  $\pm 1$ . Если спрос на отрезке эластичен, то процент снижения цены будет меньше, чем процент роста продаж, и, наоборот, процент повышения цены будет меньше процента падения объема покупок. При неэластичном спросе темп роста цены всегда будет превышать темп падения объема продаж, и, наоборот, темп снижения стоимости услуг будет больше темпа увеличения реализации. Таким образом, при эластичном спросе производителю (продавцу) следует понижать цену, так как комбинация "цена - объем продаж" приведет к росту дохода, в случае неэластичного спроса цену услуг надо повышать, что дает возможность увеличить выручку. Идеал любого продавца - прийти к точке с единичной эластичностью.

Сфера услуг России значительно отстает от ведущих стран мира. Главная причина такого положения состоит в явной недооценке социально-экономической роли сферы услуг, ее вклада в развитие экономики инновационного типа. В этих условиях важнейшей задачей является обеспечение сбалансированного производства, которое становится императивом социально-экономичес-

кого прогресса с активизацией инноваций в эту сферу. Для того чтобы России приблизиться к ведущим странам, необходимо осознать важность сферы услуг, обеспечить комплексный подход к ее развитию, а также условия для перераспределения трудовых, материальных и нематериальных ресурсов.

Опыт развитых стран свидетельствует о том, что с учетом различий в материальном положении, вкусах и предпочтениях клиентов рынок услуг распадается на большое число мелких сегментов, отличающихся друг от друга по финансовым, социальным, демографическим, психологическим, национальным признакам. Только с учетом этих факторов можно прогнозировать спрос на услуги различных типов и видов и разработать систему его полного удовлетворения с последующим отражением в сегментной отчетности. Компании сферы услуг при совмещении в своей деятельности производства и торговых операций должны представлять информацию по операционному сегменту, если его показатели превосходят какое-либо из следующих пороговых значений:

- выручка от внешних покупателей и от внутренних операций с другими сегментами компании составляет не менее 10 % совокупной выручки всех сегментов;
- финансовый результат сегмента составляет не менее 10 % от совокупной прибыли или убытка;
- на активы операционного сегмента приходится не менее 10 % общей величины активов всех операционных сегментов.

Отличие производственных процессов в сфере услуг заключается в невозможности жесткого регулирования деятельности предприятий, что определяет меньшую степень управляемости хозяйственных процессов. Если в материальном производстве инициативность и предприимчивость работников выступают как некое дополнение к четкой технологической схеме, то в большинстве отраслей сферы услуг они представляют собой решающий фактор производства. Таким образом, малое предпринимательство является основным условием развития сферы услуг.

В начале 80-х гг. XX в. были разработаны общесоюзные классификаторы бытовых услуг и платных услуг населению. Переработанный и введенный в действие с 1 января 1994 г. Общероссийский классификатор услуг населению

(ОКУН) содержал 13 высших классификационных группировок и более 1500 видов услуг, из них только бытовые услуги включали около 800 (более 50 % всех услуг ОКУН). С 1 января 2003 г. вступил в силу и действует на настоящий момент (в редакции Изменения № 12/2010, утвержденного Приказом Российского стандарта от 23 декабря 2010 г. № 1072-ст) новый Общероссийский классификатор видов экономической деятельности - ОКВЭД. Он утвержден постановлением Госстандарта России от 6 ноября 2001 г. № 454-ст. "О принятии и введении в действие ОКВЭД". Новые коды присваивают по видам деятельности, проводимой после 1 января 2003 г. Обозначение кода "вид деятельности" поменяли с ОКДП на ОКВЭД, и его указывают в адресной части отчетных форм, при этом в коде изменилось количество цифр: было 7, а теперь - от 4 до 6. Кроме того, код теперь не всегда показывает вид продукции или услуги<sup>3</sup>.

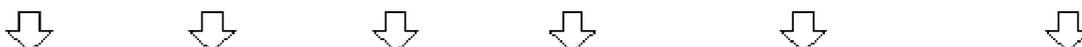
Предприятия сферы услуг совмещают в своей деятельности производство и торговые операции, так как заняты не только выполнением заказов, но и продажей их непосредственно потребителю без посредничества торговых организаций. Кроме того, при выполнении некоторых видов услуг процесс производства как таковой отсутствует или же происходит одновременно с процессом потребления.

Виды деятельности предприятий сферы услуг носят многоотраслевой характер, что в значительной степени определяется специфическими особенностями этих предприятий. Большая территориальная разобщенность производства, складского и кассового хозяйств, огромное количество выполняемых индивидуальных услуг, непосредственный контакт с потребителями услуг обуславливают соответствующую специфику в организации учета и контроля на предприятиях. Предприятия по обслуживанию населения, кроме платных услуг, как основного вида деятельности, осуществляют выполнение заказов на отдельные услуги от предприятий и организаций, а также торговлю предметами массового потребления через торговые точки или непосредственно в ателье или салонах.

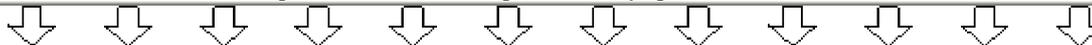
Услуги, оказываемые предприятиями сферы услуг, по характеру подразделяются на материальные и нематериальные (неосязаемые, с отсутствием складирования и процесса логистики). Критерием деления является наличие или отсут-

**Принципы:**

Принцип системного подхода и конкурентоспособности	Принцип комплексности решаемых задач	Принцип ориентации на инновационное развитие	Принцип реинжиниринга	Принцип согласования пропускной способности предприятия сферы услуг	Принцип рационального сочетания универсальности и специфичности управленческих решений
--	--------------------------------------	--	-----------------------	---	--



Цели:					
1. Обеспечение долгосрочной стабильной деятельности					
2. Обеспечение непрерывного потока качественных услуг					
3. Эффективное управление рисками					
4. Рациональное сочетание централизации и децентрализации управления					



**Ключевые задачи:**

Формирование сферы услуг, соответствующей мировым нормам и стандартам качества	Формирование системы мероприятий с учетом долгосрочных прогнозов социально-экономического развития предприятия сферы услуг	Определение необходимых инновационных и инвестиционных ресурсов и технологий, а также источников их обеспечения	Корректировка целей и задач в соответствии с изменениями внешней и внутренней среды предприятия сферы услуг	Мониторинг эффективности деятельности и координация работы всех подразделений	Современные методы мотивации и стимулирования персонала
--	--	---	---	---	---



Мероприятия:
1. Выбор управленческих инноваций с целью адаптации хозяйственной системы в условиях неопределенности.
2. Совершенствование структуры управления предприятий сферы услуг.
3. Формирование и развитие кадрового потенциала предприятия сферы услуг.
4. Создание комплекса услуг, соответствующих современным нормативам и стандартам качества, а также учитывающих субъективные индивидуальные характеристики предприятий, наиболее полно отвечающие запросам потребителей.
5. Информатизация процессов и результатов на основе внедрения современных систем связи и информации в системе управления предприятия сферы услуг.
6. Формирование субъект-субъектных отношений в плоскости "производитель-потребитель" услуг.
7. Минимизация влияния административно-бюрократических барьеров

**Рис. Принципы, цели и задачи реализации инновационной стратегии управления предприятия сферы услуг**

ствие элементов процесса производства при выполнении тех или иных услуг.

Рассмотрим принципы классификации управленческих инноваций, адаптированные к сфере услуг (см. рисунок)<sup>4</sup>.

Оплата оказываемых услуг может производиться разными способами: предварительная, полная или авансовая при приеме заказов с последующим окончательным расчетом при выдаче заказов; услуги, оплачиваемые в рассрочку или в кредит. В условиях мирового кризиса эта форма наиболее оптимальна и распространена.

Подход к сфере услуг как к одной из ведущих сфер экономики, перегруппировка трудовых

ресурсов в сочетании с мерами по совершенствованию системы управления, изменению структуры предприятий обслуживания обеспечат решение важных управленческо-экономических и социальных задач в инновационной экономике.

---

<sup>1</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. Т. 26, ч. 1. С. 215.

<sup>2</sup> Инновационная экономика. URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/>.

<sup>3</sup> URL: <http://www.referent.ru/1/121077>.

<sup>4</sup> Миронова М.Д. Методология инновационного развития сферы жилищно-коммунальных услуг : автореф. дис. ... д-ра экон. наук. Казань, 2011.

*Поступила в редакцию 03.10.2011 г.*