



УДК 33: 301 (07)

© *Е. А. Меньшикова, 2008*

СФЕРА УСЛУГ И ПРОБЛЕМЫ ЕЕ РАЗВИТИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Меньшикова Е. А. – канд. экон. наук, доц. кафедры «Экономическая теория и национальная экономика» (ТОГУ)

В условиях рыночной экономики сфера услуг является очень важной ее составляющей. В экономике России темпы роста сферы услуг в последние годы заметно опережают темпы роста производства товаров. Развитие сферы услуг – это важнейший фактор повышения уровня и качества жизни населения. На практике далеко не всегда оказываемые услуги соответствуют потребностям населения. Анализ экономики Хабаровска позволил выявить ряд негативных тенденций в сфере услуг, в том числе в системе образования как одной из наиболее проблемных отраслей

In market economy the service sphere is very important. In Russian economy the rates of growth of service sphere have noticeably surpassed the rates of growth of goods manufacture during last years. Service sphere development is the most important factor to raise people's living standards and quality of life. In practice the services not always correspond to needs of population. The analysis of Khabarovsk economy has allowed revealing a number of negative tendencies in service sphere, including education system as one of the most problem areas.

Ключевые слова: сфера услуг, инфраструктура, образование, экономика города

В современных условиях для российской экономики и ее регионов характерно обострение проблем социального развития. Повышению уровня жизни населения в значительной мере может способствовать развитие сферы услуг или инфраструктуры. Инфраструктура – это совокупность видов экономической деятельности, призванных обеспечивать условия для нормального функционирования производства и обращения, а также жизнедеятельности людей. Отрасли сферы услуг непосредственно определяют здоровье, образ жизни людей, их благополучие и потребление. Развитие социальной инфраструктуры способст-

вует созданию благоприятных условий жизнедеятельности населения, обеспечивающих воспроизводство населения. Расширение сферы услуг улучшает качество жизни, способствует повышению работоспособности, профессиональной подготовке людей, позволяет организовать культурный досуг и отдых.

Продуктом деятельности отраслей инфраструктуры являются услуги. В советской экономической науке не обращалось должного внимания развитию сферы услуг. Приоритет получало материальное производство. Зачастую понятие «материальное производство» рассматривалось как синоним понятия «экономика». Существовало условное деление экономики на две сферы: производительную и непроеизводительную сферы, адекватные материальному и нематериальному производству. В сфере материального производства труд признавался производительным. Труд в сфере услуг, или в непроеизводительной сфере, к которой относили отрасли бытовых услуг, науку, культуру, образование, здравоохранение, считался непроеизводительным.

В 70 – 80-е годы постепенно стало меняться отношение к сфере услуг. Коренным же образом изменилось отношение к этим отраслям в условиях становления рыночной экономики. В настоящее время термин «непроеизводительная сфера» изымается из научного определения и заменяется понятиями «социально-культурная сфера», «сфера обслуживания», «сервисный сектор», «третичный сектор».

Все виды экономической деятельности (отрасли), предоставляющие услуги населению, принято делить на две группы. В первую группу входят виды экономической деятельности, предоставляющие услуги материально-бытового характера. Сюда относятся транспорт и связь, оптовая и розничная торговля, общественное питание, предоставление коммунальных услуг, ремонт бытовых изделий. Ко второй группе относятся виды деятельности, предоставляющие нематериальные услуги. В их числе образование, здравоохранение, предоставление социальных и персональных услуг, финансовая деятельность.

Социально-экономическое развитие страны, региона, города недопустимо рассматривать без учета развития сферы услуг. Услуги, как и материальные продукты, должны воспроизводиться, так как происходит процесс их потребления. Социальное развитие привело к появлению новых потребностей. Они стали более эластичными, легко изменяющимися, разнообразными. Существенно расширился круг традиционных услуг, связанных с обслуживанием новых видов технических средств, проектированием и проведением инженерных работ. Значительное развитие получила консультативная деятельность по вопросам ведения бизнеса – от аудита до внешнеэкономической деятельности. Расширился перечень услуг с использованием связи, а также услуг,



связанных с использованием профессиональных знаний, с разработкой инноваций, услуг по обмену, сбору, обработке и доставке информации, телекоммуникационных услуг.

Таким образом, в условиях, когда производство подчинено задачам удовлетворения общественных потребностей, работает по запросам потребителя, вместо экономики производственных возможностей и дефицита начала складывается экономика, направленная на удовлетворение спроса. Сфера услуг как один из секторов общественного производства, как область приложения производительного труда стала оказывать все большее влияние на социально-экономическое развитие.

Усиление социальной ориентации экономики, интеллектуализация общественного производства изменили тип работника. Человеческий фактор превратился в главный источник социально-экономического развития. Требования к качеству работников включили высокое общее и профессиональное образование, научные знания, опыт и умения, культуру, физическое и нравственное здоровье. Новое качество жизни человека предполагает не только высокий уровень зарплаты, но и удешевление товаров, рационализацию потребностей, наличие времени для самореализации, досуга, творчества. Потребление превратилось в философию жизни, а обладание благами – в мерило и критерий жизнедеятельности. Символом благополучия стала возможность окружать себя не только дорогими вещами, но и покупать дорогие услуги.

Сфера услуг оказывает все возрастающее влияние на экономику. Об этом свидетельствует динамика производства в сфере услуг. Более половины ВВП России производится в сфере услуг, причем темпы роста доли услуг в валовом выпуске стабильно возросли в последние годы. В современных условиях во многих развитых странах численность работников, занятых в сфере услуг, превосходит численность занятых в сфере материального производства. Ускоренный рост сферы услуг в России послужил причиной кардинального сдвига в ее пользу в структуре занятости населения. Во всех регионах страны за последние годы произошло значительное перераспределение трудовых ресурсов из отраслей, производящих товары, в отрасли, оказывающие услуги.

К сожалению, зачастую сфера услуг не может обеспечить даже простого воспроизводства услуг, например, связанных с обеспечением населения водой, теплом. Следует подчеркнуть, что воспроизводство услуг должно касаться и качества предоставляемых услуг. Например, вода, которую потребляет население, должна соответствовать элементарным санитарно-гигиеническим требованиям.

В течение долгого времени в стране развивалось материальное производство без создания соответствующей инфраструктуры. При строительстве жилых микрорайонов во многих городах, вводимые в

эксплуатацию новые районы, были по существу спальными. Здесь отсутствовал достаточный набор услуг, связанных с функционированием самого жилья и проживающего там человека. Современная отечественная сфера услуг представляет собой устойчиво развивающийся сектор экономики, однако его развитие осуществляется скорее экстенсивно, чем интенсивно. В основном происходит распространение мелких малопроизводительных фирм, действующих на локальных рынках. Таким образом, перечисленные выше и множество других проблем в функционировании сферы услуг обуславливают необходимость их более глубокого исследования.

Прежде всего, необходимо уточнение понятия услуги, рассмотрение особенностей услуг, их отличий от товаров. Услуги – это не создающая материальных благ деятельность по удовлетворению потребностей отдельного человека и общества в целом. Услуга рассматривается как вид предпринимательской деятельности, осуществляемый с целью удовлетворения разнообразных потребностей производственного и непроизводственного характера. При всем разнообразии видов услуг у них имеются некоторые общие характеристики.

Во-первых, неосвязаемость, неуловимость или нематериальный характер услуги. Это означает, что услуги невозможно продемонстрировать, увидеть, попробовать, транспортировать. Неосвязаемость услуг вызывает проблемы как у покупателей, так и у продавцов услуг. Покупателю трудно разобраться и оценить, что продается до приобретения услуги, а иногда даже после получения услуги. Неосвязаемость услуги усложняет управленческую деятельность продавца услуг. У предприятий, оказывающих услуги, возникают две проблемы: сложно клиентам показать свой товар; еще более сложно объяснить клиентам, за что они платят деньги.

Во-вторых, неразрывность производства и потребления услуги. Неосвязаемость их затрудняет процесс ценообразования и продвижения услуг на рынок. Специфика производства услуг заключается в том, что в отличие от товаров они не производятся впрок. Оказать услугу можно лишь тогда, когда поступает заказ или появляется клиент. С этой точки зрения производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не могут быть разорваны. В реализации услуги требуется больше личного внимания, контактов и получения информации от потребителя, чем при реализации товаров. Нужно учитывать высокий профессиональный уровень знаний и навыков продавцов услуг. Покупатель зачастую рассматривает продавца услуг как своего рода эксперта, на чьи знания он полагается. В этом смысле почти всегда продавец услуги становится ее частью.



В-третьих, важной характеристикой является изменчивость услуги. Чаще всего изменчивость качества услуг связана с квалификацией работника, отсутствием конкуренции, слабой тренировкой и обучением. Непостоянность услуг может быть вызвана недостатком коммуникаций и информации, отсутствием регулярной поддержки со стороны менеджера.

В-четвертых, неспособностью услуг к хранению. Если спрос на услуги превышает предложение, то это нельзя исправить, взяв их со склада. Невозможность хранить услуги требует разработки стратегии, обеспечивающей соответствие их спроса и предложения.

Перечисленные выше свойства обуславливают особенности функционирования отраслей, оказывающих услуги. Если в материальном производстве люди воздействуют на вещества и силы природы, то в сфере обслуживания объектом воздействия, специфическим предметом труда является человек. Это предъявляет высокие требования к персоналу в сфере обслуживания. Наряду с высокой производственной квалификацией работники этой сферы должны обладать знаниями основ психологии, морали, эстетики, позволяющими глубже понимать вкусы и желания людей, полнее удовлетворять их потребности. Качество обслуживания в значительной степени зависит от уровня квалификации, опыта, искусности работников сферы обслуживания. Доля работников с высшим образованием в просвещении, здравоохранении и культуре в 4 – 30 раз выше, чем в отраслях материального производства.

В сфере обслуживания высок удельный вес живого труда. Пропорции между численностью работников и обслуживаемым контингентом изменяются за счет абсолютного и относительного увеличения работающих в этой сфере. Важным условием повышения качества оказываемых услуг является снижение норм обслуживания.

Деятельности многих отраслей социальной инфраструктуры свойственна неравномерность в течение года, недели, суток. Это вызвано неравномерностью спроса на бытовые, оздоровительные, зрелищные и другие услуги. В сфере обслуживания связь между процессами не носит жестко фиксированного характера, как в материальном производстве (нормы расхода сырья, материалов). В планировании отраслей сферы обслуживания оптимальную меру затрат и результатов установить сложно. Здесь допускается диапазон возможных решений. В связи с этим в регулировании сферы обслуживания важную роль играет совершенствование метода статистических наблюдений, с помощью которого определяется объем и структура спроса на услуги.

Большое значение имеет нахождение правильных критериев для оценки результатов работы в отраслях сферы обслуживания. Простейший способ оценки результатов труда в отраслях услуг основан на ис-

пользовании натуральных измерителей. Построение показателей предполагает в данном случае лишь учет количества однородных результатов. Примерами натуральных показателей, применяемых в различных отраслях сферы услуг, служат численность перевезенных пассажиров, количество выданных напрокат вещей, число зрителей, побывавших на спектаклях или концертах.

Часто результаты одной и той же деятельности могут характеризоваться несколькими натуральными показателями. Так, непосредственные результаты лечебной работы поликлиники можно оценивать, с одной стороны, числом посещений больных, а с другой – количеством проведенных курсов лечения. Аналогично результаты работы вузов можно оценивать численностью поступивших учащихся и численностью выпущенных вузом молодых специалистов.

В приведенных выше примерах учитываются не только натуральные измерители проделанной работы, но и измерители результатов работы. Обычно такие натуральные показатели целесообразно использовать в комплексе, поскольку они не вполне взаимозаменяемы. Однако наибольшее значение, как правило, следует отдавать тем измерителям, которые относятся не к отдельным этапам, а к завершенной работе, полезный эффект которой обеспечивает достижение конечного результата.

Нередко используются условно-натуральные показатели. С их помощью дается совокупная оценка однотипных, но различных по качеству, а также разнородных, но схожих по назначению, частично взаимозаменяемых услуг. Условно-натуральный показатель представляет собой взвешенную сумму натуральных оценок отдельных видов услуг. В качестве весов используются относительные показатели качества, либо сравнительные величины трудоемкости услуг каждого вида. Примером такого показателя является приведенная численность студентов вузов.

Более универсальны денежные измерители результатов труда в сфере услуг. Показатели, построенные с их помощью, выражают не столько конкретное содержание того или иного результата, сколько его общественную оценку.

Таким образом, существует множество разнообразных показателей, оценивающих объем оказываемых услуг в инфраструктуре. Наибольшие трудности представляет собой оценка качества обслуживания. Выбор таких показателей зависит во многом от специфики отрасли. Пропорции между материальным производством и сферой обслуживания устанавливаются с помощью показателей контингентов работников и основных фондов. С помощью показателей объема продукции эти пропорции выразить достаточно сложно: в натуральных пока-



зателях – из-за разнообразия и несопоставимости продукции и услуг, в денежном выражении – вследствие отсутствия по ряду услуг денежной оценки (образование, здравоохранение, культура и т. п.).

В ходе анализа экономики Хабаровского края сопоставлены важнейшие показатели сферы услуг и сферы производства товаров. Выявлено, что город Хабаровск дает наибольший вклад (около 50 – 60 %) в развитие сферы услуг края.

В таблице представлены некоторые показатели, характеризующие уровень развития экономики Хабаровска за 2006 год.

Показатели производства и занятости в экономике Хабаровска

Вид экономической деятельности	Количество организаций		Численность занятого населения		Оборот организаций	
	тыс. ед.	%	тыс. чел.	%	млрд р.	%
Всего в экономике Хабаровска	26,9	100	340,2	100	136,76	100
Отрасли, производящие товары	8,88	33	84,37	24,8	41,30	30,2
Отрасли, оказывающие услуги	18,02	67	255,83	75,2	95,46	69,8

Как следует из таблицы, удельный вес показателей производства и занятости в сфере услуг составил в 2006 г. более 60 %, что значительно выше доли показателей отраслей, производящих товары. Так, в Хабаровске начитывается более 26,9 тыс. организаций (63,5 % от числа организаций, зарегистрированных в Хабаровском крае). Из них наибольшая доля приходилась на предприятия торговли и общественного питания – 41,3 %. Высокий удельный вес занятых в торговле и общественном питании (20,2 %), на транспорте (10,6 %). Наибольшие показатели оборота наблюдаются в торговле, ремонте автотранспортных средств, бытовых изделий (35 %), на транспорте и в связи (28,34 %).

Анализ динамики важнейших экономических показателей позволил выявить более высокие темпы развития отраслей, оказывающих услуги, по сравнению с отраслями, производящими товары. Так, за 2002–2006 гг. удельный вес организаций сферы услуг вырос с 66 до 67 %, численность занятого населения в сфере услуг с 71,2 до 75,2 %.

Для сопоставления экономического роста в Хабаровском крае и в Хабаровске был осуществлен анализ с использованием метода структурных сдвигов. Расчет дифференциального и пропорционального сдвигов по ряду экономических показателей за 2002 – 2006 гг. позволил выявить, что темпы развития сферы услуг в экономике Хабаровска значительно выше, чем в экономике края. Об этом свидетельствует высокая величина положительного дифференциального сдвига.

Несмотря на общую тенденцию экономического роста в сфере услуг Хабаровска выявлены негативные тенденции в развитии ряда отраслей социальной инфраструктуры. Некоторые важнейшие отрасли, определяющие уровень социального развития, занимали незначительный удельный вес по анализируемым показателям. Например, удельный вес организаций здравоохранения составил всего 3,5 %, образования – 2,2 %, культуры и искусства – 1,1 %. Причем доля организаций в сфере образования, культуры и искусства заметно снизилась с 2002 года. За рассматриваемый период существенно снизился удельный вес работников, занятых в здравоохранении, образовании, жилищно-коммунальном хозяйстве. Указанные выше отрасли характеризовались отрицательными дифференциальными сдвигами по ряду показателей. Это свидетельствует о наличии серьезных проблем в развитии столь важных для экономики и социальной сферы отраслей.

Одной из проблем является крайне низкая заработная плата в ряде отраслей социальной сферы. В 2006 г. в учреждениях здравоохранения среднемесячная заработная плата работников составляла всего 63,4 % от средней в экономике города, в жилищно-коммунальном хозяйстве – 61,8 %, в образовании – 56,2 %, в учреждениях культуры – 49,2 %.

Выявлен недостаточный уровень финансирования социальной сферы из бюджета. Анализ расходов бюджета Хабаровска показал, что план расходов по ряду отраслей не выполнен. В их числе культура, здравоохранение, молодежная политика. Хуже всего осуществлялось финансирование мероприятий социального обеспечения. В 2002 году план был выполнен на 87,7 %, в 2006 г. – на 93,6 %. На выплату зарплаты было выделено более 50 % расходов бюджета, что свидетельствует о социальном характере бюджета. В связи с этим город вынужден сокращать свой бюджет развития (капстроительство, капремонт, приобретение новой техники и оборудования). Если в 2001 г. расходы капитального характера составляли более 30 % всех расходов бюджета, то в бюджете 2006 г. они составляли всего 15 %.

Ввиду недостаточности доходной базы бюджета города, в расходную часть не были включены расходы по жилищно-коммунальному хозяйству – 1029,4 млн р.; образованию – 47 млн р.; не включены рас-



ходы на культуру и искусство – 3,7 млн р.; здравоохранение и физкультуру – 111,5 млн р.

Реальный дефицит бюджета города, построенный на основе динамики поступления доходов за 2004–2006 гг. и потребности в финансировании социальной сферы с учетом развития, составил 2519,4 млн р., или 80 %. Таким образом, постоянный недостаток бюджетных средств не позволяет обеспечивать развитие социальной сферы города на должном уровне.

Ярким примером проблемной отрасли социальной сферы является система дошкольного и школьного образования. В ходе анализа выявлена проблема недостатка мест в дошкольных образовательных учреждениях. В очереди на получение мест в детских садах насчитывается почти пять тысяч заявлений, причем, полторы тысячи из них от родителей, предусмотрительно записавших ребенка в младенчестве. 52,2 % детей не охвачено дошкольным образованием. Число воспитателей ниже целевого уровня на 40 %. Вызвана такая ситуация сокращением численности рождаемости в 90-е годы и массовым закрытием детских садов.

В начале 90-х Хабаровск обладал 104 муниципальными дошкольными общеобразовательными учреждениями на 13089 мест. Помимо этого действовала сеть ведомственных детских садов, состоящая из 124 учреждения, рассчитанных на 12891 место. С падением рождаемости и закрытием предприятий потребность в дошкольных общеобразовательных учреждениях стала снижаться, в результате к 2001 г. треть групп в муниципальных дошкольных учреждениях не была укомплектована. Содержать их городскому бюджету стало не выгодно, поэтому дошкольные учреждения уплотняли, переводили в лучшие типовые здания, а высвободившиеся помещения приспособляли для нужд других учреждений. Подобным образом было освобождено 57 помещений муниципальных дошкольных общеобразовательных учреждений, из которых 17 переданы под другие общеобразовательные учреждения, 6 – на нужды здравоохранения, 10 – приспособлены под жилье работников социальной сферы, остальные использованы как административные здания.

В ведомственной сети дошкольных учреждений для снижения затрат старались быстрее избавиться от детских садов. Если в начале 90-х годов их насчитывалось 124, то в настоящее время функционируют всего 22. Сокращение численности детей в ведомственных дошкольных образовательных учреждениях оказалось шестикратным, тогда как в муниципальных учреждениях уменьшилось только на 368.

Одновременно выявлена проблема уменьшения численности учащихся в общеобразовательных учреждениях Хабаровска. В результате чего в школах города возникли малокомплектные классы, количество

учащихся, приходящихся на учителя, составило 13,2 чел. (при норме 25). Неэффективность расходов, вызванная малокомплектностью классов, составила 295,2 млн р. В настоящее время проблему недостатка дошкольных учреждений органы управления Хабаровска пытаются решить переоборудованием школ под детские сады.

Расчет перспективной численности детей дошкольного и школьного возраста с использованием корреляционного анализа и метода возрастных передвижек показал, что данная мера не допустима. Прогноз позволил выявить, что с 2009 г. начнется рост численности учащихся в школах. Потребность в класс-комплектах увеличится до 901 в 2011 г. по сравнению с 711 в 2007 г. При дальнейшем переоборудовании школ под детские сады может возникнуть острая проблема недостатка мест в учреждениях системы среднего образования.

Таким образом, применение инструментов регулирования социальной сферы должно сопровождаться детальным анализом, опирающимся не только на фактические показатели, но и на прогнозы. Тогда возможно прийти к решению проблем без потерь в будущем. В современных условиях следует обратить внимание на создание негосударственных дошкольных учреждений (мини-садов), видя в них серьезную, причем, востребованную населением, альтернативу существующей сети дошкольных учреждений. Необходимо создать условия для развития негосударственных дошкольных учреждений, которые помогут решить проблему недостатка мест в детских садах, и в то же время будут приносить налоговые доходы в бюджет.

В целом, стратегия социальной политики должна быть направлена на достижение оптимальных показателей социальной сферы. Развитие социальной инфраструктуры может способствовать созданию достойных условий жизнедеятельности населения.

Библиографические ссылки

1. *Михеева Н. Н.* Региональная экономика и управление. Хабаровск, 2000.
2. *Социальная политика* / Н. А. Волгин и др. М., 2004.
3. *Тяглов С. Г., Черныш Е. А., Молчанова Н. П.* Региональная экономика. Ростов н/Д, 2001.