

СОВРЕМЕННЫЕ ОРИЕНТИРЫ В РАЗВИТИИ СФЕРЫ УСЛУГ

Развитие сферы услуг имеет множество экономических и управленческих аспектов и является одной из наиболее важных проблем экономического управления. Активно воздействуя на экономику, сфера услуг доминирует в формировании ВВП, первичном накоплении капиталов, использовании трудовых ресурсов, конечном потреблении домашних хозяйств и, наконец, комфортности проживания граждан [1].

Необходимые предпосылки для эффективного функционирования организаций сферы услуг создает ее инфраструктура. Исходя из международного опыта можно сделать вывод, что инфраструктура сферы услуг является объектом поддержки государства, особенно если услуги связаны с транспортом, связью и др., т.е. имеют значимость для общества.

Следующим особо важным фактором эффективного функционирования организаций сферы услуг является маркетинг. Как известно, товар сферы услуг не имеет материального выражения, поэтому очень важно создать правильную рекламу его и довести всю необходимую информацию до потребителя. На примере Запада можно сделать вывод, что зарекомендовала себя система презентаций, в частности предоставление скидок и бесплатных услуг в только что появившихся формах обслуживания.

Значительная часть объема оказанных услуг обеспечивается применением современных технологий, в частности логистических (в последнее время особенно актуальными стали концепции business to business и business to consumer, доставка товаров just-in-time, а также наиболее известное правило 7R, или логистический микс), информационных, сервисного обслуживания продукции и др.

В настоящее время ключевым фактором эффективной деятельности сферы услуг становится применение электронных технологий. Поэтому можно смело говорить о том, что ориентиры развития данной отрасли экономики неразрывно связаны с процессом цифровизации. Именно цифровые технологии на сегодняшний день имеют у общественности репутацию определяющей тенденции. Технологическое развитие стран как СНГ, так и зарубежья представляется невозможным без включения в него эффективного применения цифровых решений в любой вид человеческой деятельности. Например, в сферу услуг активно внедряют технологии обработки больших данных (Big Data), искусственный интеллект (Artificial Intelligence), машинное обучение (Machine Learning), виртуальную и дополненную реальность (VR и AR), робототехнику, 3D-печать и др.

Таким образом, сервисный сектор экономики любого государства привлекает к себе все больше и больше внимания со стороны исследователей. Хотя путь развития различен, ряд факторов развития остается неизменным. Обращать внимание следует на тенденции изменения бизнеса, глобализацию, по-

литику государства в отношении поддержки сферы услуг, на изменения в социальной среде, постоянное развитие и совершенствование информационных технологий.

Источник

1. *Разомасова, Е. А.* Сфера услуг: теория, состояние и развитие : монография / Е. А. Разомасова ; НОУ ВПО Центросоюза РФ «Сибир. ун-т потребит. кооп.». — Новосибирск : СибУПК, 2011. — 136 с.