

СОВРЕМЕННЫЕ ОРИЕНТИРЫ В РАЗВИТИИ СФЕРЫ УСЛУГ

Развитие сферы услуг объединяет в себе 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, трудовых ресурсах, 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 сфера услуг является объектом поддержки государства, прежде всего услуг транспорта, связи и др., т.е. имеющих значимость для общества.

Следующим особо важным фактором развития сферы услуг является маркетинг. Как известно, товар сферы услуг не имеет материального выражения, поэтому нужно обеспечить ему правильную рекламу и довести всю необходимую информацию о нем до потребителя. Если рассматривать, например, сферу услуг на Западе, можно отметить, что там 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. К числу таких, несомненно, относятся логистические (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»), информационные технологии, сервисное обслуживание 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 неразрывно связаны с процессом цифровизации. Именно цифровые технологии на сегодняшний день определяют тенденцию развития общества. Технологическое развитие как стран СНГ, так и стран зарубежья невозможно без эффективного применения цифровых решений в любом виде человеческой деятельности. Например, в сферу услуг активно внедряются технологии обработки больших данных (*Big Data*), искусственный интеллект (*Artificial Intelligence*), машинное обучение (*Machine Learning*), виртуальная и дополненная реальность (*VR* и *AR*), робототехника, 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 разных стран различен, ряд факторов для них одинаков. Обращать внимание следует на тенденции изменения бизнеса, глобализацию,

политику государства в отношении поддержки сферы услуг, 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 «Сибирский университет потребительской кооперации». — Новосибирск : СибУПК, 2011. — 136 с.