

## ЭКОНОМИКА И РАЗВИТИЕ СФЕРЫ УСЛУГ: ТЕНДЕНЦИИ, ОСОБЕННОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Душанова Д.А.

**Аннотация.** Сфера услуг является ключевым сектором современной экономики, формирующим значительную часть ВВП и обеспечивающим высокий уровень занятости населения. В статье рассмотрены особенности и классификация услуг, роль инноваций и цифровизации в повышении качества и эффективности сервисной деятельности, а также основные тенденции развития сектора в мировом и российском контексте. Отмечены проблемы и вызовы, связанные с неравномерным развитием, недостаточной квалификацией персонала, высокой конкуренцией и необходимостью внедрения инновационных технологий. Сделан вывод о стратегической значимости развития сферы услуг для экономического роста, улучшения качества жизни населения и повышения конкурентоспособности экономики.

**Ключевые слова:** сфера услуг, экономика, сервисная деятельность, инновации, цифровизация, качество услуг, глобализация, развитие сектора, бизнес-модели, стандартизация

Сфера услуг занимает ключевое место в современной экономике и постепенно становится ведущим сектором во многих странах мира. Она охватывает широкий спектр отраслей, образование, здравоохранение, финансовые и юридические услуги, туризм, транспорт, информационные технологии, общественное питание и бытовое обслуживание. Переход к постиндустриальной экономике делает услуги основным драйвером экономического развития, так как материальное производство уступает место нематериальной продукции и интеллектуальному труду [3].

Рост значимости сферы услуг обусловлен рядом факторов, увеличением доли городского населения, глобализацией и цифровизацией экономики, а также повышением требований потребителей к качеству, скорости и доступности услуг. Сектор услуг является важным источником занятости населения, особенно в городских агломерациях, и способствует развитию человеческого капитала. В отличие от промышленного производства, эффективность услуг измеряется через удовлетворённость потребителей, качество предоставляемых услуг, скорость их оказания и индивидуализацию предложений [3].

Сфера услуг играет стратегическую роль в экономике страны. В развитых странах она формирует от 60% до 80% валового внутреннего продукта. В странах Европейского союза доля сектора услуг составляет около 70% ВВП, а в США этот показатель достигает 78% (OECD, 2020) [5]. В странах с развивающейся экономикой доля услуг постепенно растёт, обеспечивая гибкость рынка труда, развитие малого и среднего бизнеса и стимулирование потребительского спроса.



## MODERN EDUCATIONAL SYSTEM AND INNOVATIVE TEACHING SOLUTIONS

Услуги оказывают значительное влияние на качество жизни населения. Они формируют инфраструктуру для образования, здравоохранения, досуга, связи и транспорта, что напрямую отражается на социально-экономическом развитии страны. Кроме того, сектор услуг способствует интеграции экономики в глобальные цепочки создания стоимости, особенно в сфере информационных технологий, финансовых и логистических услуг.

Производство услуг имеет ряд характерных особенностей, отличающих его от промышленного производства, нематериальность и неосвязаемость продукта. Услуги невозможно «потрогать» или хранить на складе, что усложняет их стандартизацию и маркетинг. Одновременность производства и потребления. Большинство услуг потребляется в момент их предоставления. Зависимость от человеческого фактора. Качество услуг напрямую зависит от квалификации и профессионализма персонала. Вариативность и индивидуализация. Каждая услуга может быть адаптирована под конкретного потребителя, что требует гибких управленческих решений [4].

Экономисты выделяют несколько групп услуг, к которым относятся личные услуги- здравоохранение, образование, культура, досуг, деловые услуги- финансовые, юридические, консалтинговые и маркетинговые услуги, инфраструктурные услуги - транспорт, связь, ЖКХ, коммунальные сервисы, развлекательные и туристические услуги гостиничный бизнес, туризм, спорт и рекреация. Каждая из этих групп требует специфических подходов к управлению, стандартизации и оценке качества [2].

Современная экономика услуг характеризуется рядом ключевых тенденций, цифровизация и использование информационных технологий. Онлайн-сервисы, мобильные приложения и платформенные решения (Uber, Booking, Coursera) позволяют ускорить оказание услуг и повысить их доступность, глобализация и международная интеграция. Услуги выходят на международные рынки, что особенно заметно в финансовом секторе, туризме и логистике, повышение требований к качеству и персонализации. Потребители ожидают индивидуальный подход и гибкие решения, что стимулирует инновации и развитие сервисного дизайна, развитие новых бизнес-моделей. Sharing economy аренда жилья и транспорта, совместное использование ресурсов и платформенные сервисы становятся важной частью сектора услуг. Несмотря на высокий потенциал, экономика услуг сталкивается с рядом проблем, неравномерное развитие услуг в различных регионах страны и между городом и сельской местностью, недостаточная квалификация персонала в некоторых секторах, что снижает качество и эффективность услуг, высокая конкуренция и нестабильность доходов, особенно в сегменте малого бизнеса, сложности стандартизации и регулирования, так как нематериальные услуги сложно оценивать количественно, необходимость цифровизации и внедрения инноваций в традиционные отрасли [3].

Сфера услуг в развитых странах демонстрирует устойчивый рост. В США и странах ЕС основные драйверы финансовый сектор, здравоохранение, образование

и IT-услуги. В России доля услуг в ВВП составляет около 55-60%, что ниже среднего показателя по OECD, однако наблюдается постепенный рост. Особое внимание уделяется цифровым и инновационным услугам, развитию туризма и логистики. Проблемой остаётся недостаточная стандартизация и низкая степень автоматизации традиционных сервисов.

Сфера услуг является стратегически важным сектором экономики, влияющим на рост ВВП, занятость населения и качество жизни. Для эффективного развития необходимо, инвестировать в человеческий капитал и профессиональную подготовку, внедрять цифровые технологии и инновационные решения, совершенствовать стандартизацию и регулирование, стимулировать малый и средний бизнес в сфере услуг, учитывать глобальные и национальные тенденции для повышения конкурентоспособности. Комплексный подход к развитию сектора услуг обеспечивает не только экономический рост, но и повышение качества жизни населения, стимулирует инновации и формирует устойчивую социально-экономическую систему.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика. М.: Кнорус, учеб. пособие, 2007. - 376 с.
2. Гордин В.Э. Менеджмент в сфере услуг. СПб.: Бизнес-пресс, 2007. -236 с.
3. Кара А.Н. Экономика в сфере обслуживания. М.: Академия, 2010. -310 с.
4. Романович В.К. Сервисная деятельность. СПб.: Питер, 2005. -376 с.
5. OECD. Services Sector Overview. Paris: OECD Publishing, 2020.