

---

**УДК 338.46**  
**ББК 65.206-21**  
**Б 87**

**Н.А. Бреславцева**

*Доктор экономических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета Южно-Российского государственного университета экономики и сервиса, г. Шахты. Тел.: (928) 296 88 83, e-mail: breslavceva\_na@mail.ru.*

**Тенденции и проблемы управления  
в сфере услуг  
(Рецензирована)**

**Аннотация.** В настоящее время экономическая система претерпевает значительные изменения как в связи со структурными сдвигами, так и под воздействием различных социальных факторов, поэтому важнейшей областью общественной жизни является сфера услуг, которая оказывает заметное влияние на все стороны нашей деятельности. Статья посвящена проблеме создания новых методов управления в сфере услуг.

**Ключевые слова:** сфера услуг, дистанционная торговля, аутсорсинг, инжиниринг.

**N.A. Breslavtseva**

*Doctor of Economics, Associate Professor of Accounting Department, South Russia State University of Economy and Service, Shakhty. Ph.: (928) 296 88 83, e-mail: breslavceva\_na@mail.ru.*

**Tendencies and problematic aspects  
of management in service sphere**

**Abstract.** At present the economic system undergoes considerable changes related to both structural shifts and various social factors. Therefore, the major area of public life is the sphere of services which makes appreciable impact on all sides of our activity. This paper deals with the creation of new management methods in sphere of services.

**Keywords:** sphere of services, remote trade, outsourcing, engineering.

Современная мировая экономическая система претерпевает значительные изменения как в связи со структурными сдвигами, так и под воздействием различных социальных факторов. Это привело к тому, что в развитых странах ведущей экономической сферой является сфера услуг. По данным Всемирной торговой организации (ВТО), доля услуг в мировом валовом продукте составляет более 60%.

Для современного рынка услуг характерна не только тенденция роста, причем опережающего по сравнению с продукцией материального производства, но и с нарастающей тенденцией диверсификации услуг. Последние десятилетия отмечены появлением новых видов услуг в сфере компьютерных технологий и телекоммуникаций.

В целом же рынок услуг характеризуется значительным удельным весом так называемых наукоемких услуг, требующих приложения специальных экономических, технических, инженерных и других знаний.

Деятельность по оказанию услуг простирается как на сферу удовлетворения социальных, бытовых, духовных человеческих потребностей, так и на сферу удовлетворения деловых потребностей организаций или даже политических, социальных и экономических потребностей отдельных государств и мирового сообщества в целом.

Масштабы и динамизм развития сектора услуг, его роль в хозяйственном организме и социальной жизни общества естественным образом обусловили возрастание устойчивого интереса

---

со стороны научного сообщества, делая сферу услуг приоритетным объектом изучения в экономических исследованиях. Это вполне объяснимо вышеотмеченными тенденциями, а также и тем обстоятельством, что современные экономические науки не накопили значительного объема знаний относительно специфического товара, именуемого услугой.

Сфера услуг представляет собой одну из важнейших областей общественной жизни и оказывает заметное влияние на все стороны нашей деятельности.

Исторически сфера услуг в народном хозяйстве отдельных стран прошла значительный путь эволюционного развития, прежде чем сформировалась в настоящем виде. На ранней стадии развития общества существовал ограниченный круг услуг, преимущественно в сфере домашнего хозяйства и личного потребления. Пользователями услуг были лица из правящей элиты и других зажиточных слоев, причем услуги предоставлялись, как правило, на основе внеэкономического принуждения. После промышленной революции сектор услуг постепенно укреплял свои позиции в народном хозяйстве, обособляясь от других видов экономической деятельности. Наряду с услугами по удовлетворению потребностей отдельных индивидуумов и домашних хозяйств, возникли услуги, которые приобрели общественный характер (например, банковские услуги, страховое дело, транспорт, связь). В индустриальном обществе XIX в. и первой половине XX в. сектор услуг стал вторым после промышленности по своей значимости в структуре национального дохода наиболее развитых стран.

Самая мощная экономическая «империя» мира — фирма «Майкрософт» — является предприятием сферы услуг. Принято общее разделение сферы услуг на производственные (автосервис, ремонт телевизоров) и непроизводственные интеллектуальные услуги (юридическая консультация), хотя данное разграничение подчас весьма условно.

Сфера услуг является одной из важнейших областей общественной жизни и оказывает существенное влияние на все стороны нашей деятельности. В настоящее время понятие «сфера услуг» весьма обширно: это многочисленный спектр видов хозяйственной деятельности, начиная с парикмахерских и заканчивая такими высокоинтеллектуальными видами деятельности, как программное обеспечение, юридические услуги, экономический консалтинг и т.п. [1].

Но в связи с постоянным приростом и появлением большого количества различных видов услуг, связанных с информационными технологиями и новшествами, внедряемыми в настоящее время, считаем целесообразным уточнить понятие «сфера услуг». По нашему мнению, сфера услуг — это наиболее эффективная и быстроразвивающаяся отрасль экономики: с одной стороны, круг сервисных услуг, оказываемых населению, а с другой стороны, — совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.

Следует отметить, что для современного рынка услуг характерна не только тенденция роста, причем опережающего по сравнению с продукцией материального производства, но и нарастающей тенденцией диверсификации услуг. В целом, рынок услуг характеризуется значительным удельным весом так называемых наукоемких услуг, требующих приложения специальных экономических, технических, инженерных и других знаний. Последние десятилетия отмечены появлением новых видов услуг в сфере компьютерных технологий и телекоммуникаций.

Так, к одному из новых видов услуг можно отнести дистанционную (электронную) торговлю, или, иначе говоря, Интернет-торговлю.

Дистанционная торговля — это форма продажи товаров вне торговых или офисных помещений, при которой выбор товара и его заказ не совпадают по времени с непосредственной

---

передачей избранного товара потребителям [2].

В отличие от традиционной магазинной торговли, необходимым условием для осуществления торговли дистанционным способом является наличие между компанией и потребителем расстояния (от англ. distance — расстояние). При дистанционном способе приобретения товаров между покупателем и продавцом не происходит прямого контакта лицом к лицу и покупатель совершает покупку на основании его визуальных образов и текстового описания с помощью самых различных каналов коммуникации (каталогов, брошюр, почтовых рассылок, купонов и т.д.).

Традиционно под термином «дистанционная торговля» до недавних пор понималось только приобретение товаров по почте, при котором основным средством демонстрации товаров потребителю были в основном печатные каталоги. Но в последние несколько лет в связи с появлением и стремительным развитием на рынке новых коммуникативных и интерактивных технологий понятие дистанционной торговли значительно расширилось. В настоящее время компании, специализирующиеся на дистанционной торговле, применяют всевозможные каналы передачи информации для большего отклика и удобства потребителей, включая Интернет, телевидение и возможности мобильной связи [4].

Следует заметить, что для России дистанционная торговля — явление отнюдь не новое. В прошлом такой способ приобретения товаров был одним из самых популярных в нашей стране и Россия являлась одним из мировых лидеров и законодательницей мод в области торговли по почте.

Возросшая ныне популярность дистанционной торговли вполне закономерна и легко объяснима. Покупки по каталогам — очень удобный способ приобретения товаров, востребованный во всем мире. На сегодняшний день это также и одно из наиболее стремительно развивающихся и перспективных направлений бизнеса не только в России, но и в мире. Обороты дистанци-

онной торговли достигают в отдельных европейских странах до 7% национального ВВП. Российские показатели пока уступают европейским, однако темпы развития данной отрасли в нашей стране впечатляют и вполне имеют шансы достичь западных показателей, учитывая те благоприятные тенденции и условия, которые делают Россию одним из самых привлекательных рынков для развития отрасли дистанционной торговли.

По данным исследований последних лет, дистанционная торговля в России растет огромными темпами. Только за последние четыре года ее оборот в нашей стране увеличился в несколько раз [2].

Для России развитие дистанционной торговли крайне актуально и имеет важнейшее значение как для социальной сферы, так и для национальной экономики. Прежде всего, трудно переоценить её значимость для регионов. Торговля по каталогам способна обеспечить всеми необходимыми товарами покупателей, проживающих в регионах и находящихся в отдалении от районных центров с развитой инфраструктурой, при этом предоставляя потребителям широкий ассортимент товаров по ценам зачастую ниже магазинных. В то же время, по оценке экспертов, при сохранении сегодняшних темпов роста этой отрасли в течение ближайших пяти лет доля дистанционной торговли сможет составить более 3% ВВП страны, а количество рабочих мест в отрасли вырастет до 2–2,5 млн [4].

Рынок дистанционной торговли в России ежегодно растёт, а продажи по некоторым каналам коммуникации прибавляют порой до 40% ежегодно. Так, в 2010 году оборот российского рынка дистанционной торговли увеличился на 21% по сравнению с предыдущим годом (табл.1).

Проанализировав данные таблицы 1, мы выявили, что оборот российского рынка дистанционной торговли с 2006 г. по 2010 г. увеличился более, чем в 2 раза. Следовательно, потребность в дистанционной торговле товарами в России будет возрастать.

Таблица 1

**Оборот российского рынка дистанционной торговли  
за 5 лет (2006–2010гг.)**

Год	Оборот российского рынка дистанционной торговли (млн. евро)
2006	2210
2007	2940
2008	3530
2009	4100
2010	4949

Проведя опрос среди обычного населения страны, мы определили перечень наиболее популярных товаров в России, приобретаемых посредством дистанционной торговли (табл. 2).

Таблица 2

**Перечень наиболее популярных товаров в России,  
приобретаемых посредством дистанционной торговли**

№ п/п	Наименование товара	Приобретение товара путем дистанционной торговли (%)
1	Книги	40
2	Одежда, обувь	20
3	Косметика	11
4	Семена	11
5	Товары для здоровья	10
6	Аудио, видео	7
7	Предметы бытового обихода	6
8	Товары для детей	6
9	Другое (спорттовары, автозапчасти, радиодетали)	Менее 5

Проанализировав данные таблицы 2, следует заметить, что перечень товаров, приобретаемых посредством дистанционной торговли, весьма разнообразен. Это также говорит о необходимости и значимости использования дистанционной торговли в нашей современной жизни.

За последние несколько лет российские дистанционные компании обрабатывали более 50 миллионов почтовых за-

казов. Исходя из этих данных, можно предположить, что почти каждая семья в стране хотя бы единожды совершила покупку по почтовым каталогам.

Проведя опрос среди различного населения страны, мы составили возрастной портрет среднестатистического российского покупателя товаров, приобретаемых посредством дистанционной торговли (табл. 3).

Таблица 3

**Портрет среднестатистического российского покупателя товаров,  
приобретаемых посредством дистанционной торговли**

Возраст	Потребность населения страны в приобретении товаров путем дистанционной торговли (%)
25	12
26-35	29
36-45	31
46-55	22
После 55	16

---

Из них:

79% всех покупателей — женщины;

61% покупателей проживают в населенных пунктах с числом жителей менее 50 тысяч;

40% покупателей — сельские жители.

Проанализировав данные таблицы 3, мы выявили, что возраст российского покупателя товаров, приобретаемых посредством дистанционной торговли, различен и ограничений не имеет. Также следует отметить и то, что данный вид услуги способен обеспечить всеми необходимыми товарами покупателей, проживающих в регионах и находящихся в отдалении от районных центров с развитой инфраструктурой.

Также следует отметить, что использование сегодня новейших технологий способствует развитию дистанционной торговли, а она, в свою очередь, обеспечивает удобство и выгоду потребителям.

Очень важно отметить, что услуги в настоящее время оказывают многостороннее воздействие на экономику, являются важным фактором и мультипликатором экономического развития. В последние десятилетия в передовых странах получили бурное развитие услуги для предпринимательства: менеджмент, аудит, инжиниринг, лизинг, франчайзинг, аутсорсинг и др.

Аутсорсинг, например, позволяет компании-заказчику сократить издержки и значительно снизить трудоемкость и затраты на эксплуатацию информационных систем и приложений, сконцентрироваться на основных бизнес-процессах компании, не отвлекаясь на вспомогательные. Выгоды от использования аутсорсинга многочисленны.

Это и снижение стоимости реализации бизнес-процесса за счет сокращения и контроля издержек (как правило, он обходится дешевле, чем зарплата штатной единице, к тому же отсутствует налог на зарплату); освобождение внутренних ресурсов компании для других целей; увеличение качества получаемых продуктов или услуг за счет фокусирования компании-заказчика и компании-исполнителя на

основной деятельности, а также использования специализированного оборудования, знаний и технологий; снижение рисков, связанных с реализацией бизнес-процесса; сокращение влияния неуправляемых факторов (нехватка комплектующих); сокращение и контроль издержек (как правило, дешевле, чем зарплата штатной единице) и др.

Кроме того, особо нужно подчеркнуть опережающий рост комплекса информационных услуг (программное обеспечение, телекоммуникационные и компьютерные услуги).

Традиционные виды услуг, например, риэлтерские, также развиваются, причем ускоренными темпами, и требуют своего изучения и совершенствования по многим причинам и, прежде всего, в связи с ростом дефицита жилья, потребностями в более качественном жилье и свободной торговлей имуществом и собственностью.

На сегодня риэлтерская деятельность является достаточно распространенным видом деятельности. Можно выделить два основных типа риэлтерских фирм: первый наиболее распространенный вид — чистая риэлтерская фирма, которая занимается непосредственно на рынке недвижимости; второй вид — нечистая риэлтерская деятельность, то есть фирма оказывает не только посреднические услуги, но и участвует в совершении сделок с недвижимостью. Стремительное распространение вглубь многообразных видов таких услуг, все возрастающая их роль в экономике, в секторе домашних хозяйств позволяет считать современную постиндустриальную эпоху также и информационным обществом.

Услуги находятся в тесной взаимосвязи с научно-техническим прогрессом. Внедрение в практику достижений НИ-ОКР способствует повышению уровня услуг, активизирует предложение их новых видов.

Возникновение новых услуг совершенно неоднородных по своим экономическим признакам обуславливает необходимость изучения и совершенствования сферы услуг с учетом их специфических особенностей и изменений.

---

В условиях экономического кризиса и роста новых видов услуг исключительно актуальной проблемой является управление изменениями в организации, под которыми понимается процесс перехода организации из одного состояния в другое, появление у нее новых свойств, функций, качеств в результате действия внутренних причин и факторов внешней экономической среды.

Управление изменениями основано на выделении соответствующих объектов: общего управления; управления финансовыми результатами; управления резервной системой коммерческих, бюджетных и социальных организаций; управления рисками и т.д.

Техника управления изменениями строится на разработке и использовании комплекса компьютерных программ, базирующихся на соответствующей системе алгоритмов и инструментов инжиниринга.

В период экономического кризиса выживают и получают развитие те предприятия сферы услуг, которые могут реализовать основные управленческие ориентиры управления изменениями, такие, как инжиниринговые инструменты, знания, интеллект фирмы, скорость принятия решений, синергетический эффект.

В современных условиях одно из направлений развития управления изменениями в организациях сферы услуг базируется на использовании алгоритмов и инструментов инжиниринга.

В зарубежной литературе термин «инжиниринг» интерпретируется в самых разнообразных контекстах. Французский словарь «Le lettre» определяет инжиниринг как поиск в собственной гениальности, собственных мыслях какого-либо средства преуспеть. Словарь «Petit Robert» определяет инжиниринг как глобальное исследование промышленных проектов во всех аспектах (технических, экономических, социальных).

Российский Новый энциклопедический словарь определяет инжиниринг как одну из форм международных коммерческих связей в сфере науки и техники, основное направление которой

— предоставление услуг по доведению научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок до стадии производства.

Инжиниринг — инженерно-консультационные услуги, работы исследовательского, проектно-конструкторского, расчетно-аналитического характера, подготовка технико-экономических обоснований проектов, выработка рекомендаций в области организации производства и управления, реализации продукта. Такие работы и услуги выполняются на платной основе по контракту независимые специальные инжиниринговые компании. После кризиса 30-х годов XX века термин «инжиниринг» стал использоваться в сфере бизнеса, возникло понятие «инжиниринговые процедуры». Под инжинирингом бизнеса понимают систему методов и приемов, использованных для создания бизнеса, удовлетворяющего целям, поставленным перед организацией.

Инструменты инжиниринга выделяются на уровне отдельной организации в виде самых разнообразных моделей:

- диагностики финансового состояния предприятия и его структурных подразделений (филиалов);

- разработки оптимальных договорных схем для минимизации налоговых платежей, проведения взаимозачетов, погашения дебиторской и кредиторской задолженности;

- построения комплексной системы управления затратами и доходами;

- определения критической точки безубыточности и запаса финансовой прочности с помощью эффекта производственного рычага и мн. др.

Наряду с новыми видами возникают новые формы управления, соответственно — новые услуги.

Таким образом, сфера услуг является перспективным, быстрорастущим и высокодоходным сектором экономики, который в результате действия субъективных и объективных факторов является на сегодняшний момент наиболее приоритетным объектом предпринимательской деятельности, и здесь нужны новые методы управления и научные разработки.

---

**Примечания:**

1. Бреславцева Н.А. Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг. Ростов н/Д: Феникс. 2006. 441 с.
2. Ян Тиме. Дистанционная торговля / пер. с англ. Л. Болховитиной. М.: Вершина, 2006.
3. Графова Т.О. Модель финансового, транзакционного управленческого и стратегического учета интеллектуального капитала // Управленческий учет. 2011. №4. С. 3-14.
4. Киреева О.В. Проблемы информационного обеспечения процесса управления современными предприятиями // Управленческий учет. 2008. №7. С. 45-53.

**References:**

1. Breslavtseva N.A. Accounting at the enterprises of service sector. Rostov on Don: Phenix. 2006. 441 p.
2. Jan Time. The remote trade / Transl. from English by L. Bolkhovitina. M: Vershina, 2006.
3. Grafova T.O. Model of the financial, transactional management and strategic accounting of the intellectual capital // Management accounting. 2011. No. 4. P. 3-14.
4. Kireeva O.V. Problems of information support of management of the modern enterprises // Management accounting. 2008. No. 7. P. 45-53.