

УДК 338.46

*Н.В. Надеин\**

## АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В РОССИИ

В статье представлен анализ развития сферы услуг России на современном этапе. Показаны факторы, влияющие на функционирование рынка услуг, направления его развития.

**Ключевые слова:** услуги, рынок, развитие, анализ, динамика, качество, темпы, конкуренция, бытовые услуги, сервисная деятельность.

В последнее время в России наблюдается значительный рост количества организаций, работающих в сфере сервисных услуг. Для того чтобы выяснить, в каких регионах РФ рынок услуг развивается быстрее, а в каких стагнирует, целесообразно проанализировать статистическую отчетность по объему оказанных услуг как в целом по стране, так и отдельно по субъектам Федерации.

В докризисный период, до 2008 года, рынок сервисных услуг населению демонстрировал стабильно высокие темпы прироста объемов деятельности (с 2005 по 2008 годы среднегодовой темп прироста составлял 7,5 %). В 2008 г. на фоне последствий мирового финансового кризиса произошло замедление развития рынка платных услуг, прирост составил 4,3 % по отношению к 2007 г. В 2009 г. прирост составил 10,4 % по сравнению с 2008 г. [1]. Замедление темпов предоставления платных услуг населению в 2008 г. явилось следствием снижения доходов и покупательского спроса при высоком уровне цен и тарифов на услуги.

На фоне наметившейся тенденции восстановления потребительского спроса рынок платных услуг населению с начала 2009 г. развивался динамичнее, чем в 2008 г. Ежемесячные темпы физического объема платных услуг превышали темпы предыдущего года. В 2010 г. прирост составил 7,7 %, что меньше показателя 2009 г. В 2011 г. темп роста составил 114,2 %. Данный показатель выше, чем в 2010 г. на 7 %. В 2012 г. темп роста объема платных услуг снизился на 5,3 % и составил 108,9 %. Динамика объема платных услуг населению в России представлен в таблице 1 [1].

*Таблица 1*

**Динамика объема платных услуг населению в России (млн руб.)**

Год	Объем платных услуг	Отклонение (+; -)	Темп роста, %
2008	2798901	527168	123,2
2009	3424731	625830	122,4
2010	4079603	654872	119,1
2011	4504455	424852	110,4
2012	4851018	346563	107,7
2013	5540168	689150	114,2
2014	6036839	496671	109,0

\* © Надеин Н.В., 2015

*Надеин Никита Вячеславович* (nikitanadein@me.com), кафедра экономики инноваций, Самарский государственный университет, 443011, Российская Федерация, г. Самара, ул. Акад. Павлова, 1.

Под влиянием различных обстоятельств в 2009–2014 гг. сохранялась весьма неравномерная тенденция развития отдельных сегментов рынка платных услуг населению. Высокие темпы роста за период с 2009 по 2014 г. наблюдались на отдельные виды платных услуг, чувствительные к изменению доходов населения. Кризисные явления, происходившие в экономике России в 2009 г., оказали негативное влияние на развитие рынка бытовых услуг. Их объемы за 2009–2014 гг. представлены в таблице 2 [1].

Таблица 2

**Динамика объема бытовых услуг населению за 2009–2014 гг.**

Год	Объем бытовых услуг	Отклонение (+; -)	Темп роста, %	Доля бытовых услуг в объеме платных услуг, %
2009	330839	52956	119,1	9,7
2010	405839	75000	122,7	9,9
2011	446728	40889	110,1	9,9
2012	470990	24262	105,4	9,7
2013	509488	38498	108,2	9,2
2014	595026	85538	116,8	9,9

Доля бытовых услуг в общем объеме платных услуг в 2014 г. составляла 9,9 %, в 2013 г. – 9,2 %, что на 0,7 % меньше. В кризисный год на долю бытовых услуг приходилось 9,7 %. В докризисный период доля бытовых услуг держалась на уровне от 9 до 10 %.

В России служба быта с 1991 г. перешла на договорные условия работы. В этот период насчитывалось 137 тыс. мелких производителей услуг, у которых остались централизованными лишь специализированные ремонтные, метрологические, транспортные и подобные им подразделения. Количество организаций бытовых услуг уменьшалось с 1996 по 2005 гг. и сократилось до 57 тысяч единиц. Такое резкое снижение числа организаций бытовых услуг связано с плохо подготовленной и неумело составленной правовой и организационной базой управления сферой бытовых услуг в период перехода к рыночным отношениям [2]. В связи с сокращением числа организаций по оказанию бытовых услуг произошло уменьшение доли бытовых услуг в общем объеме платных услуг.

Несмотря на кризис в экономике, объем бытовых услуг с каждым годом растет. За семь лет он увеличился на 363,7 млрд руб., прирост составил 276,4 %. В 2014 г. всего оказано бытовых услуг на 569948,3 млн руб. Рассмотрим этот рынок в разрезе 2010–2014 гг. (табл. 3) [1].

Объем услуг по ремонту, окраске и пошиву обуви до 2012 г. увеличивался, а в 2012 г. он снизился на 6,8 млн руб. и составил 10267,9 млн руб. Такая же ситуация наблюдается по услугам ремонта и пошива швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи; ремонта, пошива и вязания трикотажных изделий; ремонта и технического обслуживания бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов; ремонта и изготовления металлоизделий. По данным услугам снижение произошло на 83,2 и на 544,3 млн руб. соответственно. Это связано с большим предложением на рынке новых, более дешевых аналогичных импортных товаров [3]. Однако по таким услугам, как изготовление и ремонт мебели, химическая чистка и крашение, ремонт и строительство жилья и других построек, техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования, услуги фотоателье, услуги бань и душевых, услуги

**Объем бытовых услуг, оказанных населению по видам в России  
за 2010–2014 годы (млн руб.)**

Виды услуг	2010	2011	2012	2013	2014	Темп измене- ния, 2012 г. к 2011 г.	Темп измене- ния, 2012 г. к 2005 г.
Ремонт, окраска и пошив обуви	9334,3	10274,7	10267,9	10843,8	9645	88,94	156,20
Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий	26467,4	29220,4	29847,6	30987,1	23303	75,20	110,76
Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий	21103,6	21889,7	21345,4	23266	30463	130,93	204,93
Изготовление и ремонт мебели	12986,8	14295,3	15789,1	17120,5	20106	117,44	488,44
Химическая чистка и крашение	3246,7	3127,1	3198,7	4194,6	4007	95,53	219,02
Услуги прачечных	2029,2	2233,6	2285,6	3145,7	1805	57,38	98,66
Ремонт и строительство жилья и других построек	122563,4	131338,0	139457,8	149780,8	172759	115,34	275,71
Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	105518,1	118382,9	119135,2	126367,6	176625	139,77	320,47
Услуги фотоателье, фото- и кинолабораторий	8116,8	8934,6	9154,2	10087,	19351	92,70	163,56
Услуги бань и душевых	8928,5	11168,2	11743,3	12786,4	16706	130,65	384,48
Услуги парикмахерских	31655,4	37078,4	41086,7	44098,8	53802	122,00	340,96
Услуги по прокату	2840,9	3127,1	3969,5	4986,2	6233	125,01	545,13

Окончание табл. 3

Ритуальные услуги	29220,4	34844,8	41587,3	48732,1	44518	91,35	243,33
Другие услуги	19074,4	20102,8	21121,7	23091,3	25704	111,31	162,89
Итого бытовых услуг	446728	470990	595026	116,79	260,19	57	58

парикмахерских, услуги по прокату и другие услуги, происходило ежегодное увеличение объемов.

Это связано с тем, что доходы населения растут, одновременно растет и потребность в получении услуг. Население готово тратить часть доходов на удовлетворение своих нужд. В последние годы рынок развивающихся бытовых услуг растет достаточно высокими темпами. Все больше людей и организаций отказываются от решения бытовых проблем своими силами и прибегают к помощи квалифицированных специалистов. Спрос на бытовые услуги увеличивается ежегодно и обусловлен, главным образом, стремлением населения улучшить качество жизни и сэкономить время на повседневных делах [4].

Кризисные явления оказали негативное воздействие на все виды бытовых услуг населению, в 2014 г. снижение темпов роста объемов отмечено по многим видам бытовых услуг, кроме услуг бань, душевых и парикмахерских [5].

Проанализируем рынок бытовых услуг в региональном разрезе. Лидирующее место по объему бытовых услуг занимает Центральный федеральный округ. На его долю приходится чуть более 29 % общего объема страны. Это происходит за счет эффекта масштаба рынка бытовых услуг Москвы и Московской области. Далее следуют Приволжский и Южный федеральные округа, на долю которых приходится в совокупности 35 % рынка бытовых услуг. Сибирский федеральный округ занимает четвертое место по объему предоставления бытовых услуг населению. На последнем месте стоит Дальневосточный федеральный округ (25463 млн руб.) [1].

Проанализируем объем бытовых услуг на душу населения по федеральным округам России в 2014 г. Первое место занимает Южный федеральный округ – 5159 руб./чел., второе – Центральный федеральный округ, где объем бытовых услуг на душу населения составляет 4715 руб./чел. Последнее место у Сибирского федерального округа – 2932 руб./чел. Около 29 % организаций, оказывающих бытовые услуги, сосредоточены в Центральном федеральном округе, в Южном федеральном округе – около 18 % организаций [1].

Если сравнить объем бытовых услуг на душу населения, то Центральный ФО уступает Южному ФО на 444 руб./чел., при этом плотность населения в Центральном ФО в два раза выше, чем в Южном. Объем бытовых услуг на душу населения в остальных федеральных округах ниже, чем в Центральном, более чем на 1000 руб./чел. Такой разрыв в оказании бытовых услуг на душу населения определяется большим количеством организаций в Центральном ФО и высокой плотностью населения. Вторым немаловажным моментом является то, что эти организации в Центральном ФО конкурируют между собой на высоком уровне, и, чтобы выжить на рынке, они предлагают более качественные услуги за невысокую цену [6].

Долю регионов Сибирского федерального округа составляют Республика Алтай – 0,35 %, Республика Бурятия – 5,82 %, Республика Тыва – 0,76 %, Республика Хакасия – 2,93 %, Алтайский край – 13,91 %, Забайкальский край – 4,16 %, Красноярский край – 16,76 %, Иркутская область – 10,20 %, Кемеровская область – 11,25 %, Новосибирская область – 16,20 %, Омская область – 11,27 %, Томская область – 6,40 % [1].

В Южном ФО несколько иная ситуация. Туристы, приезжая на отдых, вынуждены получать некачественные услуги, поскольку руководители организаций не

заботятся об их качестве, зная, что в любом случае на их услуги будет спрос. Если говорить об остальных федеральных округах, в частности, о Сибирском ФО, то надо отметить, что для них характерными являются низкий уровень развития рынка бытовых услуг, небольшое количество конкурирующих между собой организаций. Когда на рынке отсутствует конкуренция, качество услуг снижается, а цена растет. В связи с этим потребители сокращают свои расходы на пользование бытовыми услугами [7]. Это объясняет низкий объем бытовых услуг на душу населения. Для роста объема бытовых услуг в регионе необходимо повышать их качество и своевременную диверсификацию. Потребители готовы тратить свои доходы на качественную услугу. В этом случае будут выигрывать как потребители, получившие качественную услугу, так и организации, их оказывающие.

Если сравнить, например, среднюю стоимость услуг салона красоты одинакового уровня в Новосибирской и Московской областях, то можно увидеть, что в Новосибирской области она составляет в среднем 2300 руб., в Московской – 2600 руб., т. е. разница в 300 руб. Конкуренция на рынке бытовых услуг в Московской области выше, чем в Новосибирской, это объясняется тем, что количество организаций бытовых услуг в Московской области в 1,9 раза больше, чем в Новосибирской. Количество организаций бытовых услуг в Московской области составляет 15900, в Новосибирской же – 8400. Исходя из этого, можно сказать, что организации бытовых услуг Московской области предлагают более качественные услуги, поскольку вынуждены выживать в конкурентной среде, а удержаться на рынке они смогут, если будут предлагать более качественное обслуживание и по более выгодной цене, чем конкуренты.

Далее сравним уровень доходов населения Московской и Новосибирской областей. Среднедушевой уровень доходов населения в Московской области составляет 22324,5 руб./чел, а в Новосибирской – 16090,1 руб./чел, т. е. разница 6234,4 руб./чел. [1]. Потребители предпочитают экономить свои денежные средства, отказываясь от некоторых видов бытовых услуг. Если бы доход населения стал выше, то потребители могли бы направлять больше денежных средств на получение новых бытовых услуг. Соответственно, возрос бы спрос в данной сфере, а за ним возросло бы и предложение, увеличилась конкуренция среди организаций, которая привела бы к повышению качества предоставления бытовых услуг.

Таким образом, нами проанализированы статистические данные по оказанию бытовых услуг в России и по регионам, выявлена проблема развития сферы бытовых услуг в отстающих регионах. В заключение необходимо отметить, что в силу десигуальности сферы услуг методы анализа качества обслуживания, эффективности организаций и влияния качества обслуживания на эффективность организаций являются узконаправленными.

Экономия на оказании услуг организации снижает качество, а низкое качество обслуживания приводит к падению эффективности деятельности. Совокупность методов, включая математическую обработку мнений экспертов и потребителей, поможет дать объективную оценку качеству обслуживания и позволит исключить недостатки обслуживания.

#### **Библиографический список**

1. Министерство экономического развития РФ: официальный сайт. URL: <http://www.economy.gov.ru>.
2. Погребова Е.С. Регулирование развития бытового обслуживания населения в крупном городе (на примере г. Москвы): дис. ... канд. экон. наук. М., 2003. 182 с.

3. Разомасова Е.А. Сфера услуг: теория, состояние и развитие: монография. Новосибирск, 2011. 136 с.
4. Сараев Л.А., Тюкавкин Н.М. Организационная структура и сфера деятельности всемирной торговой организации // Вестник Самарского государственного университета. 2013. № 1 (102). С. 145–150.
5. Сюткин Г.Н. Некоторые вопросы организации технического регулирования услуг // Социальная сфера: проблемы развития в современных условиях: сб. науч. тр. М.: ИЭС МГУ сервиса, 2002. С. 134–143.
6. Тюкавкин Н.М. Россия в ВТО: итоги года работы // Аудит и финансовый анализ. 2013. № 6. С. 411–414.
7. Тюкавкин Н.М. Стратегические направления развития рынка в России // Проблемы современной экономики. 2008. № 1. С. 78.

### References

1. *Official website of the Ministry for Economic Development of the Russian Federation*. Retrieved from: <http://www.economy.gov.ru> [in Russian].
2. Pogrebova E.S. *Regulirovanie razvitiia bytovogo obsluzhivaniia naseleniia v krupnom gorode (na primere g. Moskvy): Dis. ... kand. ekon. nauk* [Regulation of development of everyday services of the population in a city (on the example of Moscow): Candidate's of Economics thesis]. M., 2003, 182 p. [in Russian].
3. Razomasova E.A. *Sphere of services: theory, state and development: monograph*. Novosibirsk, 2011, 136 p. [in Russian].
4. Saraev L.A., Tyukavkin N.M. *Organizational structure and sphere of activity of the World Trade Organization. Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo universiteta* [Vestnik of Samara State University], 2013, no. 1 (102), pp. 145–150 [in Russian].
5. Syutkin G.N. *Some issues of organization of technical regulation of services. Sotsial'naiia sfera: problemy razvitiia v sovremennykh usloviakh: Sb. nauchnykh trudov* [Social sphere problems of development in modern conditions: Collection of research papers]. M., IES MGU servisa, 2002, pp. 134–143 [in Russian].
6. Tyukavkin N.M. *Russia in the WTO: Year in review. Audit i finansovyi analiz* [Audit and financial analysis], 2013, no. 6, pp. 411–414 [in Russian].
7. Tyukavkin N.M. *Strategic directions of development of market in Russia. Problemy sovremennoi ekonomiki* [Problems of modern economics], 2008, no. 1, p. 78 [in Russian].

*N.V. Nadein\**

### ANALYSIS OF DEVELOPMENT OF THE SPHERE OF SERVICES IN RUSSIA

The article presents an analysis of development of the sphere of services of Russia at the present stage. Factors affecting the operation of the services market and its development trends are shown.

**Key words:** services, market, development, analysis, dynamics, quality, growth, competition, consumer services, service activities.

Статья поступила в редакцию 21/IX/2015.  
The article received 21/IX/2015.

---

\* *Nadein Nikita Vyacheslavovich* (nikitanadein@me.com), Department of Economics of Innovation, Samara State University, 1, Acad. Pavlov Street, Samara, 443011, Russian Federation.