

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( **Н И У « Б е л Г У »** )

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И МОДЕЛИРОВАНИЯ  
ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ

**ФОРМИРОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ  
НАСЕЛЕНИЮ РЕГИОНА**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки 38.04.01 Экономика  
заочной формы обучения, группы 09001686  
Резановой Валерии Александровны

Научный руководитель  
канд. экон. наук  
Кулик А.М.

Рецензент  
канд. экон. наук,  
доцент кафедры  
МВД БГТУ им.Шухова  
Гриненко Г.П.

**БЕЛГОРОД 2019**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. Теоретические аспекты развития платных услуг населению для регионов.....	10
1.1. Интерпретация платных услуг и их социальная роль в рыночной экономике.....	10
1.2. Региональные особенности формирования рынка платных услуг.....	26
1.3. Зарубежный опыт и тенденции развития сферы платных услуг.....	40
ГЛАВА 2. Анализ и оценка развития платных услуг Белгородского региона...	49
2.1. Оценка платных услуг населению Белгородской области.....	49
2.2. Анализ развития основного вида услуги.....	63
2.3. Основные проблемы платных услуг населению региона.....	72
ГЛАВА 3. Пути совершенствования механизма оказания платных услуг населению в регионе.....	83
3.1. Методические подходы к определению потребностей населения в платных услугах в регионе.....	83
3.2. Совершенствования механизма регулирования рынка платных услуг населению.....	83
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	115
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	118
ПРИЛОЖЕНИЯ	

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Развитие современного мира можно охарактеризовать быстрым увеличением сектора услуг в сопоставлении с остальными секторами национального хозяйства. Сфера услуг представляет из себя весьма разнообразную; сложную, разветвленную и вместе с тем открытую социально-экономическую систему, содержащую в себе различные сферы национальной экономики и выполняющую весьма значимые функции в общественном разделении и кооперации труда.

Начиная с 1995 года увеличивается доля сферы услуг в ВВП России и на сегодняшний момент она составляет приблизительно  $2/3$  в общем объеме. Численность занятых в отраслях сферы услуг составляет более 60% от общего количества экономически активного населения. В то же время растет ассортимент услуг и их качество.

Институциональные преобразования, которые происходят в последнее время, обусловленные процессами разгосударствления и приватизации сферы платных услуг населению, способствовали расширению масштабов предоставления платных услуг населению не только в традиционных отраслях, которые включают услуги социальной инфраструктуры - жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, торговля, связь, бытовое обслуживание, образование, здравоохранение, спорт, культура, туризм, но и в новых услугах в регионе - информационные, консультационные, брокерские, юридические услуги и д. р.

Тем не менее, на фоне всех осуществляющихся изменений, отвечающих глобальным тенденциям, либерализации ценообразования в различных отраслях сферы услуг, способствовала увеличению цен на большую часть социально значимых услуг. В итоге, большая часть населения областей и регионов с малым доходом была лишена доступа к большинству социально значимым платным услугам. Учитывая то, что главной организационной формой работоспособности компании, осуществляющей деятельность в сфере услуг, стало малое

предпринимательство, очень важна и нужна последующая демократизация управления малым бизнесом и системой государственной поддержки организаций разнообразных форм собственности во всех сферах услуг со стороны властей региона.

Подводя итог вышесказанного, главной направленностью для регионов с трудоизбыточным потенциалом, к которым можно отнести и Белгородскую область, будут являться разработка экономических механизмов развития рынка платных услуг, а также стимулирования малого бизнеса и развитие конкурентной среды, что главным образом определяет актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Степень разработанности темы исследования. Вопросы механизмов создания рынка платных услуг были отражены в многочисленных работах ученых, таких как Г.А. Ахинов, А.М. Бабич, Т.Д. Бурменко, Н.А. Восколович, Е.В. Егоров, Е.Н. Жильцов, З.Г. Зайнашева, Л.Р. Залялова, В.Н. Казаков, В.В. Котилко, О.И. Литвинова, А.Г. Новицкий, В.П. Орешин, И.И. Санин, Б.В. Сребник, В.Ф. Уколов, Р.К. Цахаев, Л.И. Якобсон и многих других, а также в работах зарубежных специалистов - С.Л. Брю, К.Л. Келлера, Ф. Котлера, К. Лавлока, К.Р. Макконнелла, Ж.И. Симанавичене, С. Халлера, К. Хаксевера и др. Принципы развития и качественного оказания транспортных услуг, улучшение качества перевозок, рационализация перевозок – все это было рассмотрено в работах отечественных и зарубежных авторов Ситтинга Дж., Исикава К., Кросби Ф., Харрингтона Дж., Джурана Дж., Деминга Э., Кумэ Х., Аксенова И.Я., Анненкова А.В., Ахмедова Р.Р., Афанасьева Л.Л., Болдырева А.В., Бычкова В.П., Герасимова Б.И., Галабурды В.Г., Звягина К.М., Киселева А.Н., Ковшева Г.Н., Козлова П.А., Комарова А.В., Комарова И.А., Лазарева Х.М., Левицкого А.Г., Леонтьева Р.Г., Лосева В.С., Лукинского В.С., Мазо Л.А., Милославской СВ., Пеньшина Н.В., Персианова В.А., Плужникова К.И., Смехова А.А., Соколова Ю.И., Сергеева В.И., Соллогуба Н.К., Спиридоновой Е.И., Терехова О.А., Тихомирова Е.Ф., Тойменцева

И.А., Титова И.В., Фадеева И.П., Фадеева Н.В., Хачатурова Т.С., Ханамиряна Г.Г. и др.

Вопросы становления сферы платных услуг региона долгое время были предметом исследований многих российских специалистов. Среди них были И.В. Бушуева, С.Д. Еникеева, Л.Н. Ерохина, Т.Н. Корягина, Н.Н. Кузнецова, Ш.М. Магомедов, В.Ю. Морозов, Н.А. Платонова, В.М. Рутгайзер, Л.Б. Сульповар, Л.С. Ядгаров и др. В работах вышеупомянутых авторов были проработаны основные понятия, которые должным образом определяют выделенное направление, также были исследованы яркие черты работы сферы платных услуг.

Исследования, которые были проведены в этой работе, повлияли на принятие решений нескольких методических и теоретических вопросов формирования механизмов управления рынком услуг в общем и частично отраслевом разрезе в условиях рыночных отношений и переходной экономики. Однако, еще много значимых сторон не были достаточно исследованы, что не может положительно влиять на практическом аспекте разрешения вышеупомянутой проблемы. Условия и методы создания механизма регулирования рынка платных услуг, а также различные возможности улучшения экономических отношений между различными хозяйствующими субъектами, государством и компанией не были полностью показаны. Это касается и специфики государственного регулирования на различных уровнях, таких как муниципальный и региональный. Все это и определило цель, задачи и направления данного исследования.

Целью данного исследования является разработка теоретических положений и практических рекомендаций по созданию, функционированию и дальнейшему совершенствованию экономического механизма сферы платных услуг в регионе, а также разработка практических рекомендаций по функционированию и улучшению качества транспортных услуг.

Эта цель напрямую повлияла на постановку всего хода исследования и решение таких задач, как:

- 1) указать сущность и роль платных услуг населению в современных условиях развития рынка;
- 2) провести анализ изменений и структуры местного рынка платных услуг, а также определить характерные черты и современные тенденции создания и работы рынка платных услуг в регионе;
- 3) провести группировку факторов, которые влияют на формирование сферы платных услуг;
- 4) проанализировать значение транспортных услуг в современной региональной экономике;
- 5) предложить методику оценки влияния качества транспортных услуг на социально-экономическое развитие региона.

Объектом исследования является рынок платных услуг в регионе.

Предметом исследования является экономический механизм формирования сферы платных услуг на примере Белгородской области.

Теоретической и методологической основой выпускной квалификационной работы являются положения современной экономической теории, а также работы ведущих национальных и зарубежных авторов в сфере экономики социальной сферы, современные теоретические и концептуальные положения по актуальным проблемам развития сферы услуг.

В процессе исследования были применены методы сравнительного, системного и статистического анализа, экономического моделирования и др. во время решения поставленных задач были использованы методы теории систем, экономико-математического моделирования, корреляционно-регрессионного анализа, методы экспертных оценок и другие.

Информационная база исследования состояла из нормативных и законодательных актов Российской Федерации и Белгородской области, официальные данные Белгородстата и Росстата, различные данные комитетов

Правительства Белгородской области, направленные на поддержку и развитие потребительского рынка, публикации в СМИ и Интернет, различные государственные программы социально-экономического развития страны и Белгородского региона, аналитические записки министерств и ведомств РФ и области, материалы периодической печати, а также итоги научно-исследовательских работ, которые были посвящены этой проблематике.

Научная новизна выпускной квалификационной работы заключается в разработке обоснованных теоретических и методических положений и инструментария оценки влияния качества транспортных услуг представлена следующими положениями и выводами:

1) уточнена экономическая сущность платных услуг с позиции их дальнейшей углубленной диверсификации, повышения социальной значимости и доступности населению как выполняющих основные функции воспроизводства человеческого потенциала в условиях современной рыночной конъюнктуры;

2) выявлены характерные особенности и отличия развития регионального сектора платных услуг, которые заключаются в создании и укреплении новых видов услуг, таких как: брокерское и депозитное обслуживание; рекламные, информационно-маркетинговые и риэлтерские услуги; клининг и многие другие услуги, в рамках компаний, которые конкурируют на региональном рынке платных услуг. Было определено, что для последующего развития сферы платных услуг в Белгородской области очень нужны изменения в самой структуре, которые будут направлены на рост количества услуг, создание инновационного механизма управления этим рынком, который будет отвечать всем его требованиям, а также координирование на всех уровнях комплексного развития на основании происходящих изменений;

3) выявлена закономерность влияния инструментов на качество предоставленных транспортных услуг в регионе, а также предложена их классификация;

4) Разработана новая методика оценки влияния качества транспортных услуг на развитие региона, которая позволяет с помощью экспертно-аналитических процедур выявлять взаимосвязи между развитием области и уровнем транспортного обслуживания;

5) Проведена разработка алгоритма, способствующего внедрению инноваций, которые будут обеспечивать рост качества транспортных услуг, проведена обработка алгоритма принятия решения о способности перехода на аутсорсинг как эффективного рыночного инструмента, способствующего повышению качества транспортных услуг в области.

Практическая значимость выпускной квалификационной работе заключается в полученных результатах, которые в последствии могут быть использованы не только региональными органами власти при планировании социально-экономической политики области, но и сторонними организациями, занимающимися научно-исследовательской деятельностью, при разработке последующих методических рекомендаций, касающихся развития рынка платных услуг, а также высшими учебными заведениями в научной и образовательной деятельности по курсу «Региональная экономика».

Апробация результатов выпускной квалификационной работы. Главные теоретические и методические выводы исследования нашли отражение в двух научных статьях в изданиях, общим объемом 7 п.л..

Публикации. Основное содержание работы отражено в 2 опубликованных статьях общим объемом 1,5 п.л.

Структура и объем выпускной квалификационной работы. Научная работа состоит из введения, трех глав, которые объединяют 8 параграфов, заключения, списка использованных источников. Работа изложена на 115 страницах печатного текста (без библиографического списка), а также содержит 26 таблиц и 12 рисунков.

## **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ДЛЯ РЕГИОНОВ**

### **1.1. ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ И ИХ СОЦИАЛЬНАЯ РОЛЬ В РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКЕ**

Формирование нынешней культуры можно охарактеризовать как быстрое увеличение рынка услуг согласно сопоставлению с иными разделами государственного хозяйства. Рынок услуг в нынешнем мире предполагает собой крайне неоднородную, непростую, извилистую и совместно с этим, открытую общественно-финансовую концепцию, которая содержит в себе различные сферы государственной экономики, исполняющую весьма значимые функции в социальном разделении и кооперации разнообразных работ.

Область услуг вступает в структуру всенародно-домашнего комплекса, принимает участие в единой концепции финансовых взаимоотношений и покоряется единым финансовым законам, функционирующим в этом мире. В нее включают различные разновидности работы, которые в полном виде устанавливают свойства существования и степень внутренних ценностей социума. Ее значимость в ходе создания, распределения, размена и пользования материальных благ устанавливает введение ее в концепцию производственных взаимоотношений и выделяет ее как объект исследования финансовых уроков.<sup>1</sup> С целью рассмотрения значимости и рынка услуг в экономике, проанализируем, в первую очередь, финансовую суть услуг.

В нашей и иностранной литературе доводится существенное число различных дефиниций и трактовок определения слова «услуга», в плане финансовой группы. Таким образом, К. Маркс давал такое понятие: «услуга - это особая потребительская стоимость, которую доставляет труд, подобно всякому

---

<sup>1</sup> Васильева О.Е. Эффективность сервисного обслуживания продукции / О.Е. Васильева. - М.: ЗАО Издательство «Экономика», 2016, с. 11.

другому товару... Труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности...»<sup>2</sup>.

Согласно взглядам ученого Жильцова Е.Н.: «Услуга представляет собой не вещь, а процесс, деятельность. При этом производство и потребление происходит одновременно во времени и в пространстве»<sup>3</sup>.

Ф. Котлер подмечал понятие услуги, как каждое событие либо польза, которые одна сторона способно предоставить иной и которые чаще всего неосязаемы и могут приводить к получению чего-либо. Изготовление услуги способно быть, а может и не быть сопряженным с продукцией в его вещественном варианте<sup>4</sup>.

И. Бернар и Ж. Колли дают подобное понятие обслуживания: «услуга - это содействие удовлетворению индивидуальных или коллективных потребностей без передачи права собственности на какое-либо имущество»<sup>5</sup>.

Согласно Е.Г. Решетниковой: «... под услугой следует понимать форму экономических отношений по поводу конкретной трудовой деятельности, в процессе которой создается специфическая потребительная стоимость»<sup>6</sup>.

Экономисты Котилко В.В. и Санин И.И. писали, что «Сфера услуг – это система видов деятельности, которая независимо от форм собственности и ведомственной подчиненности, оказывает сервисные услуги, потребительная стоимость которых сводится к процессу предоставления услуг». Они акцентировали внимание на 4 области услуг: 1) область услуг вещественного изготовления (автотранспорт, почтовая связь и телекоммуникации, бытовое обслуживание); 2) общественная, развитая область (физическая культура, образование, культура); 3) область удовлетворения первостепенных нужд

---

<sup>2</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. М., 1967. Т. 26, ч. I. с. 413.

<sup>3</sup> Экономика сферы платных услуг. / Под ред. д.э.н., профессора Жильцова Е.Н. - Казань. 2016, с. 14.

<sup>4</sup> Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Прогресс, 2015, с. 638.

<sup>5</sup> Колли Ж., Бернар И. Толковый экономический и финансовый словарь. - М.: Международные отношения, 2016, с. 43.

<sup>6</sup> Решетникова Е.Г. Сфера услуг: проблемы, планирование, перспективы. Саратов, 2017.

социума (торговая деятельность, жилищно-коммунальное хозяйство, медицина); 4) область валютного вращения (экономические, банковские обслуживания, кредитование, страхование)<sup>7</sup>.

Согласно текстам ученого Восколович Н.А.: «Промышленное производство и сфера услуг в современной экономике должны находиться в состоянии динамического равновесия. Их развитие следует рассматривать с позиций взаимодополнения в целях повышения эффективности использования ограниченных ресурсов. Это означает, что рост производства невозможен без соответствующей динамики сферы услуг и ее рыночного сектора»<sup>8</sup>.

Значимость и важность области услуг в жизни социума и в формировании производственных процессов постоянно увеличивается и преобразуется в одну основную область занятости. Рыночная макроэкономика увеличивает данную процедуру. Таким образом, в обстоятельствах рынка в цивилизованных государствах данная процедура определена, а с иной стороны, повышением степени существования социума на базе финансового роста и надлежащего увеличения социальной производительности работ и реального спроса жителей, а с иной – развертыванием коммерческой деятельности в абсолютно всех секторах экономики сферы услуг, равно как экономически результативного инвестирования средств и коммерциализации подобных типов услуг, равно как защита здоровья, образование, культура и т.д.

Как демонстрирует всемирная практическая деятельность, принято устанавливать область услуг в глобальном значении данного определения, причисляя к ней все без исключения разновидности работы, согласно предложению услуг. Главным предназначением области коммерческих услуг считается дорабатывание вплоть до покупателя вещественных удобств в согласовании с личными предпочтениями и запросами посредством предоставления определенных нужд; обслуживания процесса их использования;

---

<sup>7</sup> Котилко В.В., Санин И.И. Стратегия развития сферы услуг- М., Сатурн - С, 2013, с. 6.

<sup>8</sup> Восколович Н.А. Экономика платных услуг: уч. пособие для студ. вузов - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017, с. 19.

формирования подходящих условий с целью быта, развлечения и досуга; способствования повышению беспрепятственного времени и рациональному его применению. Во всем этом состоит особенная индивидуальная важность обслуживания, ведь он напрямую создает условия, облик и уровень жизни населения.

Отсюда следует, согласно нашему взгляду, финансовая суть рынка платных услуг все без исключения выражается в расширении разнообразия коммерческих услуг и в их глубокой диверсификации и многообразии в обстоятельствах увеличения общественной важности и доступности населению в нынешних рыночных реалиях.

Услуга обладает подобными особенностями, как малозаметность (их нереально заметить, опробовать вкусовые качества), неотъемлемость источника (они никак не могут существовать вне зависимости от изготовителя), несохраняемость (услуги нереально сохранять) и неустойчивость свойств (оно колеблется в обширных границах в связи с их поставщиками, а кроме того от периода и дислокации)<sup>9</sup>.

На сегодняшний день имеется большое число разнообразных объединений и обобщений услуг согласно различным показателям (рис. 1.1).

---

<sup>9</sup> Ф. Котлер Основы маркетинга, М.,2016, с. 638.



Рис. 1.1. Услуги и их группировка в Российской Федерации<sup>10</sup>.

В зависимости от поставленных целей и задач, а также используемых принципов и критериев группировки могут использоваться разные классификации. Так, общероссийский классификатор услуг включает следующие группы:

- [01](#) - бытовые услуги;
- [02](#) - услуги пассажирского транспорта;
- [03](#) - услуги связи;
- [04](#) - жилищно-коммунальные услуги;
- [05](#) - услуги учреждений культуры;
- [06](#) - туристские и экскурсионные услуги;
- [07](#) - услуги физической культуры и спорта;

<sup>10</sup> Ткач В.И., Гончаренко О.Н., Управленческий учет на предприятиях сферы услуг: Уч. пособие для студ. экон. спец. вузов. М.: ИКЦ МарТ; Ростов н/Д.: Издательский центр МарТ, 2017, с.8.

[08](#) - медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;

[09](#) - услуги правового характера;

[10](#) - услуги банков;

[11](#) - услуги в системе образования;

[12](#) - услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;

[80](#) - прочие услуги населению.

Объектами систематизации считаются обслуживание социума, оказываемые компаниями разных организационно-правовых конфигураций имущества и индивидуальными предпринимателями, которые используют разнообразные виды и способы предоставления услуг.

В интернациональной статистической общепромышленной систематизации общепринято систематизировать сфер ранка услуг в базе сочетания 2-х раскладов:

- производственно-научно-технического, исходящего из принципа производственно-технической и научно-технической одинаковости гарантийных сфер, равно как типизированного отвесного скелетного создания;
- функционального специального, осуществляющего различную профильную нацеленность гарантийных сфер – начиная от обслуживания производства, социума, домашнего хозяйства, функции распределения, сбережения, обеспечения ресурсами и продукцией, вплоть до обслуживания личности.

Согласно многофункциональному предназначению обслуживание, кроме того, разделяется на вещественные и социально-культурные:

- материальная услуга - это услуга, направленная на достижение материально-бытовых нужд покупателя данной услуги (такие как общепит, почтовой связи и телекоммуникаций, жилищно-коммунальные, бытовые, а также транспортные);

- социально-культурная услуга – услуга, направленная на удовлетворение умственных и духовных нужд, поддержанию стандартной жизнедеятельности покупателя (услуги культуры, туризма, медицины, образования и другие).

Кроме того, предполагаются систематизации услуг: согласно уровня материализации и осязаемости услуг (рис.1.2<sup>11</sup>), согласно уровню ориентации в необходимости социуму и потребности коммерции, согласно степени личных контактов населения, трудозатратности и фондоемкости услуг, гибкости согласно стоимости и доходу и прочие<sup>12</sup>.

Наличие разных классификаторов обусловлено несколькими факторами справедливого характера, из числа которых возможно выделить: разнородность и многообразие услуг, возникновение новейших типов услуг, разнообразные группы покупателей услуг, координально-промышленные обстоятельства предложения услуг, характерные черты спроса и прочие.

Совершенствование систематизации области услуг обязано следовать согласно предначертанного направления наиболее совершенного учета, равно как производственно-технологического, так и высокофункционально-специального подхода. В связи с чем, в области услуг акцентируют соответствующие отличающиеся согласно многофункциональной ориентированности сектора:

- услуги, направленные на изготовление;
- услуги, направленные на социум;
- услуги, направленные на домашнее хозяйство;
- услуги индивидуального характера.

---

<sup>11</sup> Маркетинг в отраслях и сферах деятельности / Под ред. В.А. Алексунина. - М.: Издательско-торговый центр «Маркетинг», 2017], С. 184.

<sup>12</sup> Жильцов Е.Н., Казаков В.Н. Экономика социальных отраслей сферы услуг: Учебное пособие; М.: Экономический факультет МГУ; ТЕИС, 2017, с.49.



Рис. 1.2. Классификация услуг

Однако на практике в первоначальном варианте отыщется несколько типов услуг, которые сформируют только этот согласно многофункциональной ориентированности раздел услуг.

Так, к услугам, направленным на изготовление (имущественный раздел) принадлежат обслуживание согласно промышленному сервису, наладке, настройке, ремонтным работам производственного оснащения, промышленных концепций, построек; снабженческо-сбытовые, автотранспортные складские, экспедиционные, рекламно-оформительские, типографические, книгопечатные; проектные формирования; разнообразного вида деловые обслуживания (консультационные, счетоводные, аудиторские, рекламные, страховые, адвокатские и другие). Несомненно, то, что деловые обслуживания универсальны: в виде покупателей тут обозначают не только лишь компании, а

также и муниципальные институты, общественные компании, домашние хозяйства, отдельные жители. Присутствие данного соответствия категорий и предметов услуг непостоянно в связи с большим количеством условий и факторов.

Услуги, направленные на социум содержат в себе услуги организаций государственного управления, сопряженные с защитой государства, с поддержанием правопорядка, предоставлением внутренней защищенности, с исполнением функций согласно муниципальной регулировки экономики и общественных действий, с проведением общественной политической деятельности. Их зачастую именуют муниципальными предложениями. Характерной чертой данной группы услуг считается в таком случае то, что доля из них предоставляется обществу без наличия оплаты, а прочие переходят в ряд коммерческих. При этом, списки и соответствия тех и иных крайне разнообразны, не только лишь согласно ареалам государства, но и внутри сторон, сфер, республик. Все это добавляет сложности подсчета и представление данной группы услуг или к сектору социальных благ, или к индивидуальному, или к рыночному сектору экономики.

К услугам, направленным на домашнее хозяйство, семью принадлежат многочисленные обслуживания в сфере ремонта и строительства жилья и других построек, коммунальные услуги, услуги по изготовлению и ремонту мебели, ремонту бытовой техники и радиоаппаратуры, ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств, техническому обслуживанию оборудования и инвентаря для досуговой деятельности другие. Здесь кроме того прослеживается функциональная нацеленность многих типов услуг.

Услуги личного характера содержат услуги: парикмахерские, фотоуслуги, услуги бань и душевых, услуги проката, ремонта и пошив одежды и обуви, услуги связи, транспортные услуги, медицинские и прочие разновидности услуг. Однако, многочисленные обслуживания обладают двойственной многофункциональную натуру и многофункциональную направленность. К

примеру, обслуживание транспорта при научно-технической одинаковости равно как типизированной сферы разделяются в обслуживании согласно услугам изготовления – грузовой транспорт и на обслуживание население – пассажирский транспорт. Дуальной многофункциональной нацеленностью обладает взаимосвязь и информативные услуги. С одной стороны, они обслуживают производство, а с иной – домашнее производство и человека. Торговая деятельность орудиями производства взаимодействует со сферой производства, а розничная торговая деятельность – с обществом, с непосредственным покупателем.

Формирование области платных услуг совершается, с одной стороны, посредством увеличения многообразия сервисной работы, отражая направленность квалификации и диверсификации изготовления услуг, а с иной стороны, посредством возрастания значимости принципа кооперации и дополнительности, показывая направленность целостности в многообразии. Данные направленности выражаются в усложнении функциональной связи одних услуг от иных. Таким образом, к примеру, услуги гостиниц никак не ограничиваются предоставлением потребителю места с целью проживания, однако они и содержат совокупность различных услуг – питание в ресторане и кафе, трейдерские и домашние рекреационные обслуживания. Услуги коммунального хозяйства взаимодействуют с жилищными услугами, а также с услугами ремонтно-технического обслуживания. Торговые услуг зачастую сопутствуют с маркетинговыми и рекреационными услугами.

Платные услуги зачисляются в персональное употребление посредством рынка. Основная финансовая значимость рынка коммерческих услуг состоит в максимизации применения в целом ресурсных возможностей с целью удовлетворения нужд населения.

Подобным способом, финансовая суть платных услуг выражается в том, что сферы услуг возможно систематизировать и согласно иным показателям:

- причисление их к индивидуальному либо к социальному сектору экономики;
- систематизировать отрасли сферы услуг согласно их значимости в фазах социального воспроизводства, к примеру, развитие, разделение, взаимобмен, применение и т. д.

Индивидуальные услуги в истинном варианте в различии с чистейшими социальными услугами владеют подобными качествами, равно как:

- персональный вид использования, делительность и селективность;
- исключаемость и конкурентность, недостаток монопольного утверждения кого-либо из соучастников согласно предлогу этого типа услуг (размеренное разделение данных среди абсолютно всех соучастников операции).

Вследствие данным свойствам очищенные индивидуальные обслуживания, совершаемые в реализации, полностью и целиком включают рыночные взаимоотношения. Их изготовление исполняется в базе индивидуального имущества и независимой конкурентной борьбы. Базой рыночного конкурентоспособного приспособления в секторе платных услуг считаются равновесные стоимости, характеризующиеся законодательством спроса и предложения в сфере услуг.

К коммерческому сектору услуг принадлежат услуги торговли, общественного питания и ресторанного бизнеса, бытовое обслуживание, деловые услуги, услуги финансово-кредитных структур и страховые услуги, а кроме того многочисленные услуги вещественного, производственного характера (услуги связи, транспорта и т. д.)

В базе разделения услуг на рыночные и нерыночные находится правило финансирования. К нерыночным предложениям принадлежат обслуживание, финансируемые за счет бюджетных средств, а к рыночным – услуги, финансируемые за счет коммерческих средств.

Функциональная связь услуг делает неосуществимым с позиции 1-го либо 2-х критериев порекомендовать абсолютную производственно-техническую и

многофункциональную систематизацию сервисной работы. Но подобная систематизация дает возможность наиболее конкретно установить роль любой сферы в концепции социального распределения работы, границу воздействия в наращенное воспроизведение общей рабочей мощи, совершеннее принимать во внимание все без исключения данные условия, сопряженные с формированием и сервисом напрямую от изготовления, и оценки степени жизнедеятельности населения.

Область платных услуг анализируют с точки зрения инфраструктурного расклада равно как производственную, дающую вещественные услуги изготовлению и его сервису, и общественные услуги, требуемые с целью предоставления обыденной жизни жителей, либо удовлетворяющую вещественные и внутренние нужды население.

По сопоставлению с вещественным созданием ранок услуг обладает несколькими отличительными чертами:

а) весьма значительное воздействие демографических действий, к примеру, прослеживается увеличение медицинских услуг в взаимосвязи с постарением местных жителей;

б) размер и состав просветительных услуг объединены с динамикой натурального прироста жителей.

В России трансформация к рыночной экономике в обстоятельствах невсеобъемлемости бюджетных денег сопутствовался необоснованно мощной коммерциализацией и приватизацией многочисленных общественных услуг. Появился и начал совершенствоваться рынок общественных услуг. В том числе и в подобных секторах экономики как образование, здравоохранение, которые обычно существовали отраслями экономики, финансируемыми только за счет бюджетных средств, был основан негосударственный раздел, обширно применяющий внебюджетные ресурсы, а в рамках высококлассных муниципальных тренировочных учреждений и муниципальных медицинских учреждений, открывались коммерческие отделы. Значительно продвинутом в

формировании рыночных взаимоотношений помечаются подобные отрасли социальной сферы, как ЖКХ, туризм, санаторно-курортное обслуживание, а также физическая культура и спорт.

Общественная значимость рынка платных услуг заключается в предоставлении социуму обширного допуска к подбору пользования актуально значимых услуг, в том числе здравоохранение, образование, культуру, а кроме того, широкий диапазон бытовых услуг. Рыночные взаимоотношения подразумевают независимость покупателя, который он осуществит, разбираясь в свойствах покупаемых услуг, стоимость, выдаваемого обслуживания. Расценочная стратегия в рыночной экономике представляет главную значимость в передаче данных среди изготовителей и покупателей, считается контрольной концепцией в рассредоточенном ходе принятия своевременных заключений в экономике. Рынок с поддержкой ценообразования сообщает бизнесменам о динамике узкопотребительского действия, изменении предпочтений и вкусов, побуждая этим самым вводить правки в распределение ресурсов. Утверждаясь в конкурентоспособной сфере, устремляясь сберечь и закрепить свое состояние на рынке, изготовители и поставщики услуг обновляют технику и ноу-хау, изыскивают способности уменьшения потерь, содействуя этим самым научно-техническому прогрессу и увеличению производительности экономики в целом.

Общественная важность рынка возникает также в независимости финансовой работы и в области платных услуг. Интерес в наибольших доходах приводит к непрерывному перемещению ресурсов и условий изготовления среди бизнесменов и секторов экономики. Конкурентная борьба и индивидуальная польза компаний гарантируют интерес в этой области. Рыночные взаимоотношения приводят к результативной коммерческой работе, учитывающей угрозы хозяйственного риска.

В России около пятидесяти процентов абсолютно всех главных фондов государственной экономики приходится на рынок услуг. Из них значительная доля приходится на подобные фондоемкие сферы, как жилищно-коммунальное

хозяйство и транспорт. Формирование данных разделов потребует крупных инвестиций в основные фонды на модернизацию, введение новейших технологий и технических средств и предъявляет подходящую потребность в материально-технических ресурсах.

С усилением общественной ориентированности определенных сфер и общественной важности единичных типов финансирования работы в области платных услуг их экономическая составляющая в экономическом обеспечении увеличивается. Таким образом, благодаря бюджетным средствам исполняется организация безвозмездного кормления учащихся, транспортное обслуживание дотационных категорий населения согласно общественной карте, обеспечение ритуальных услуг, услуг бань и душевых, увеличение сети доступных торговых компаний и бытового обслуживания.

Раздел услуг считается в каждом обществе предметом влияния регулировки страны, таким образом, равно как и многочисленные общественные услуги никак не имеют всех шансов быть привезены покупателю посредством рынка. Общественная важность области платных услуг с целью областного формирования заключается в том, что она гарантирует загруженность жителей и нужную степень прибыли, воспроизведение рабочей мощи, повышение беспрепятственного периода, экономию денег домашнего хозяйства, возобновляя узкопотребительские качества товаров, содействует достижению сбалансированности денежной прибыли и затрат жителей.

Несколько авторов<sup>13</sup> устанавливают 4 укрупненных тенденции работы согласно сервису жителей и предоставляют последующую систематизацию:

- технико-технологическое, в том числе транспортное обслуживание;
- информационно-коммуникационное обслуживание;
- торгово-бытовое и жилищно-коммунальное обслуживание;

---

<sup>13</sup> Экономика сферы обслуживания Учеб. Пособие / Под рук-вом и ред. д. э. н., проф. Новицкого А.Г. и д. э. н., проф. Литвиновой О.И. - М.: МГУС, 2015, с. 11-14.

- социальное обслуживание (здравоохранение, образование, наука, культура).

**По мере роста** жизненного уровня населения все большее значение приобретают услуги, относящиеся к техническому и технологическому обслуживанию, которые представляют собой удовлетворение потребностей человека в различных видах техники и технологии, обеспечивающих должный уровень качества жизни в соответствии с современными стандартами. Значительное место в сфере платных услуг занимает информационно-коммуникационное обслуживание, которое в ближайшее время станет одним из важнейших видов сервисной деятельности.

К социальному обслуживанию относится широкий круг в области социально-бытового обслуживания в организации, проведении свободного времени населения: развлечения, туризм, гостиничное обслуживание, музеи, театры, кинематограф. Сюда также можно отнести прокат видеофильмов, пользование на дому информацией культурно-просветительского характера. На сегодняшний день уже требуют развития такие виды услуг как организация туризма, просветительские, ритуальные, социально-медицинские и социально-правовые услуги, помощь в организации домашнего хозяйства и быта.

Конечно, данные направления обслуживания должны получить развитие в России по мере повышения платежеспособного спроса населения. На сегодняшний день также необходимо разработать новый классификатор сервисных услуг на государственном уровне.

Нынешняя социально-экономическая ситуация в России усугубляется низким уровнем жизни значительной части населения, о чем в последнее время беспокоилось и высшее руководство страны.

По мнению Абалкина Л.И. ключевой задачей государства является достижение высокого качества экономического роста, где основными целями

экономической политики должны быть рост доходов и качества жизни населения, развитие совокупного спроса как двигателя экономики, рост инвестиций и повышение наукоемкой продукции<sup>14</sup>.

Постоянно увеличивающиеся роль и значение сферы платных услуг в жизнедеятельности людей и общества в целом, связанные с существенными изменениями в системе потребностей и ценностей национальных экономик в зарубежных странах, получили наименование «сервисизация».

Многие экономисты рассматривают сервисизацию как всеобщий прогрессивный социально-экономический процесс реструктуризации в сфере занятости общественного производства за счет возрастающих темпов развития и совершенствования ее инфраструктуры, обеспечивающий как обслуживание всех видов жизнедеятельности человека, включая и услуги, которые предоставляются от общества в целом (образование, культура, искусство, наука, здравоохранение и др.), так и обслуживание всех отраслей национальной экономики, включая материальное производство.

Между тем нужно подчеркнуть, что в России процесс сервисизации идет самотеком: государство практически самоустранилось от активного целенаправленного воздействия на этот процесс. Тогда как для мощного развития сферы сервиса необходимы государственное участие и соответствующая политика.

Таким образом, следует отметить, что ускоренная сервисизация нашей страны, предполагающая расширение сферы услуг и повышение уровня обслуживания различных категорий потребителей в соответствии с изменяющимися условиями жизнедеятельности общества является важным резервом в развитии современного общества.

Одной из приоритетных задач современного этапа социально-экономического развития нашей страны выступает диверсификация

---

<sup>14</sup> Абалкин Л.И. Стратегия России: взгляд в завтрашний день (методологические размышления) // Экономист.- 2016. - №7. с. 5.

национальной экономики. При этом диверсификация рассматривается как условие создания более конкурентоспособной экономики.

Выделяют две модели диверсификации, различающиеся объектом воздействия: первая ориентирована на развитие промышленных производств и сферы платных услуг, работающих для удовлетворения потребности конечных потребителей, а вторая ориентируется на экономический рост за счет высокого качества человеческого капитала, использования интеллектуальных ресурсов. Представляется, что наиболее целесообразным и эффективным подходом в современных условиях России следует признать использование обеих моделей воздействия на активизацию процессов диверсификации. При этом одним из решающих факторов будет являться многогранное и масштабное развитие сферы платных услуг, так как именно она представляет собой существенную содержательную составляющую в обеих обозначенных моделях.

Подводя итог, добавим, что основным приоритетом современной социально-экономической политики России должно стать всемерное, многогранное повышение конкурентоспособности страны. Первоочередные меры должны состоять в поднятии конкурентоспособности человеческого потенциала, включая: качество образования; воспроизводство высококвалифицированных кадров, дефицит которых сегодня остро ощущается на рынке труда; увеличение продолжительности творческой, работоспособной трудовой деятельности; развитие интеллектуального потенциала и т.п.

Также необходимо обеспечить неуклонное повышение конкурентоспособности бизнеса в самых различных отраслях и сферах деятельности. При этом чрезвычайно важно содействие конкуренции. Сегодня сложившиеся крупные компании, используя свои финансовые возможности и административный ресурс, постоянно поглощают тот или иной какой-нибудь выгодный бизнес. В условиях слабого антимонопольного законодательства это приводит к снижению конкуренции в определенных секторах рынка. И наоборот: в высококонкурентных рынках например, телекоммуникационных услугах

происходят динамичные позитивные, в том числе инновационные процессы, позволяющие обеспечивать экономическую устойчивость обновляющимся фирмам.

Речь также должна идти и о конкурентоспособности государственного федерального, регионального и муниципального управления, что пока не стало предметом пристального внимания исследователей. Тогда как именно от этого во многом зависит формирование в стране «новой экономики», развитие социальной инфраструктуры и человеческого потенциала, а также качество жизни населения.

## **1.2. РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ РЫНКА ПЛАТНЫХ УСЛУГ**

В настоящее время в России недооценивается особая функциональная роль сферы услуг в общественном воспроизводстве, что явилось основой отставания инфраструктуры сферы услуг по сравнению со многими другими странами мира. Сегодня, когда во всем мире увеличивается количество глобально действующих предприятий по производству электронной, информационной, телекоммуникационной техники, происходит непрерывное расширение объема услуг различного вида, включая наукоемкие и интеллектуальные услуги. Такая переориентация требует формирования стратегии государства, направленной на развитие и расширение сферы платных услуг на всех уровнях территориального управления и соответствующей программ развития экономики в регионе.

Приоритетным направлением создания необходимых организационно-экономических условий удовлетворения социальных потребностей жителей региона является развитие и совершенствование деятельности социальной сферы, включающей: услуги социальной инфраструктуры (транспорт, связь, жилищно-коммунальное хозяйство, торговля, общественное питание, здравоохранение, образование, культура, спорт, отдых); бытовые услуги; услуги информационные, консультационные, юридические и др.

Услуги социальной инфраструктуры очень тесно взаимосвязаны с результатами производственной инфраструктуры, так как их реализация происходит через их организации. А бытовые услуги и услуги информационные, консультационные, юридические и другие, используя результаты производственной инфраструктуры, производят собственные услуги и реализуют населению.

Создание социально ориентированной экономики предполагает ослабление дифференциации между различными слоями населения и в первую очередь устремлено на удовлетворение социальных запросов граждан. Увеличение социальной роли государства в момент преобразований в основном ведет к снятию социальной напряженности в обществе, позволяет увеличить покупательную способность населения, а также способствует более эффективному функционированию экономики. Роль сферы услуг социального характера за годы реформ была значительно ослаблена и трансформировалась как в России, так и в регионах. В сфере услуг регионов социальная политика в настоящий период занимает незначительное место. Современная роль услуги должна проявиться в конкурировании с возросшим материальным производством, ориентированного на конкретного потребителя в целом; сфера услуг должна обладать высокой мобильностью, которая выражается в поиске и предоставлении принципиально новых услуг, основанных на применении новых технологий. Для создания такой социально ориентированной экономики необходимо сформировать новые формы, отношения и институты, отвечающие современной роли сферы услуг в социально ориентированном рыночном пространстве региона.

Социально ориентированная система управления развитием экономик регионов России основной целью должна ставить обеспечение расширенного воспроизводства условий жизнедеятельности человека как наивысшей ценности современного общества. Для реализации поставленной цели необходимо:

- во-первых, преобразование региональной экономики в устойчиво развивающуюся высокоэффективную социально ориентированную рыночную экономику;
- во-вторых, формирование условий динамичного роста экономической активности и самостоятельности населения региона;
- в-третьих, кардинальное- повышение социально-экономической эффективности хозяйства региона, обеспечение его устойчивого самостоятельного функционирования.

Важнейшей особенностью социально-экономических реформ, осуществляемых в настоящее время, является их встроенность в единую государственную политику при одновременной региональной дифференциации параметров, форм и методов их реализации. Здесь следует обратить внимание на то, что вся социальная жизнь российского народа регионально опосредована, так как более 95% всех социальных потребностей люди удовлетворяют в социально-экономической системе того или иного региона<sup>15</sup>.

Региональный рынок на сегодняшний день является составной частью регионального хозяйственного комплекса, которую можно определить как складывающуюся на определенной территории совокупность реальных и потенциальных покупателей и продавцов, и форму отношений между ними по поводу обмена специфическим товаром - услугой.

Становление рынка платных услуг в регионах с разным уровнем экономического развития обладает рядом специфических особенностей, наиболее важными из которых являются: во-первых, дефицит инвестиционных средств, предполагающий становление сети предприятий услуг на базе малого бизнеса, не требующих значительных капиталовложений, что позволяет получить значительный социально-экономический эффект; во-вторых,

---

<sup>15</sup> Методы и практика системного регулирования регионального и хозяйственного развития. Сборник трудов института системного анализа. РАН / ред. проф. В.Н. Лексин. М.:УРСС, 2017, с. 80.

процессы приватизации объектов государственной собственности приводят к появлению разнообразных форм собственности в сфере платных услуг населению. Это ведет к усложнению функционирования системы управления развитием сферы услуг в регионе, потому что для всех организационно-правовых форм предприятий независимо от формы собственности необходимо создать условия для развития. В связи с этим главной функцией государственного регулирования функционирования сферы платных услуг в регионе является обеспечение доступа к ресурсам с учетом сохранения специфики системы регионального управления.

В основе экономики региона лежит процесс воспроизводства материальных благ и условий жизни населения, чему может способствовать развитие сферы услуг. Современные масштабы и уровень развития социальной сферы предполагают изменения в структуре потребностей населения, особенно в части социально значимых услуг, включая услуг здравоохранения, образования и культуры.

Механизмом управления экономическим развитием сферы услуг региона является: создание общих организационно-экономических условий для развития малого бизнеса; кооперирование органов управления региона и бизнеса, создание совместных проектов, регулирование деловой и предпринимательской активности посредством льготного налогообложения, создания особых условий и зон хозяйствования, а также формирование целевых программ, предполагающих наличие гибкой организационной системы управления.

Россия является крупным государством, обладающим многообразием национальных, культурных, географических, природно-климатических, экономических условий и особенностей регионов и поэтому в решении вопросов повышения качества жизни населения очень важна самостоятельность регионов.

В общем виде, функции органов управления в социальной сфере заключаются в обеспечении социальной справедливости, которая не может полностью осуществляться исключительно через рыночные отношения.

Применительно к услугам отраслей социальной сферы необходимо наличие предпосылок равных возможностей в их потреблении, обеспечение общедоступности жизненно значимых благ, достигаемое через бесплатность их предоставления или систему льгот для малообеспеченных категорий населения региона.

Управление социальной сферой региона предполагает управление социальной защитой населения региона и развитием социальной сферы региона. В свою очередь комплекс мер по управлению социальной защитой реализуется на трех уровнях: федеральном, региональном (областном, республиканском, краевом), а также на местном (городском, районном).

Перед региональными органами, на сегодняшний день, стоит множество очень значимых задач современного социально-экономического развития. Как отмечает академик Гранберг А.Г.<sup>16</sup> «существует сильнейшее несоответствие между масштабностью существующих задач региональной политики и выделяемыми на их решение финансовыми ресурсами».

В процессе развития сферы услуг создаются условия, которые способствуют: улучшению обслуживания населения за счет увеличения объема и разнообразия оказываемых услуг; увеличению занятости населения, что очень важно для трудоизбыточных регионов, в том числе и для Белгородской области.

Модель экономического развития Российской Федерации, пришедшая на смену командно-административной системе в 1990-х годах, выделила сферу услуг как сектор экономики, оказывающий существенное влияние на формирование валового внутреннего продукта страны. Подобная ситуация характерна не только для российской экономики. В России производство услуг составляет немногим более половины ВВП, а в Белгородской области в

---

<sup>16</sup> Гранберг А.Г. Социально-экономическое пространство России: трансформационные тенденции и перспективы: Цикл публичных лекций «Академии РАН - студентам ГУУ» // ГУУ. - М., 2016

последнее время наблюдается тенденция снижения доли производства услуг в производстве валового регионального продукта (до 43%)<sup>17</sup>.

Это вызвано, скорее всего, активизацией отраслей промышленности и сельского хозяйства. Нельзя забывать и о значительной теневой составляющей в деятельности предприятий малого бизнеса, составляющих большую часть хозяйствующих субъектов, действующих в данной отрасли.

Существующая на сегодняшний день внутрорегиональная экономическая политика должна базироваться на всестороннем учете состояния и особенностей производственно-хозяйственной и социально- культурной инфраструктуры каждого города, района, а также их взаимосвязей как с сопряженными, так и с другими пусть не граничащими территориями. Современное региональное развитие должно основываться на том, что не только наличие сельскохозяйственного, промышленного, научного, ресурсного потенциала и благоприятных природно-климатических условий является движущим фактором ускоренного экономического роста, но и высокий уровень сервиса и стабильная социальная среда играют заметную и значительную роль в расширении деловой активности, которая привлекает капитал и бизнес на ту или иную территорию. Это, в свою очередь, становится основой углубления рыночных процессов и социально- экономического прогресса региона<sup>18</sup>.

В развитой рыночной экономике главным элементом является потребитель как представитель среднего класса, в потребительскую корзину которого включается определенный стандарт потребления услуг. Потребительская корзина постоянно воспроизводится за счет собственных доходов среднего класса, обеспечивая с помощью рынка равновесие между спросом на различные услуги и предложением со стороны предпринимательских структур. Такой подход обеспечивает населению широкий доступ к услугам без помощи

---

<sup>17</sup> Даитов В.В. Необходимость развития регионального рынка услуг // <http://www.rasnauka.com/ТИР//АН/ Economica/29.html>

<sup>18</sup> Зайнашева З.Г. Формирование организационно-экономического механизма сферы платных услуг в регионе. - М.: Экономический факультет МГУ, ТЭИС, 2016, с.61.

государства, благодаря высокой платежеспособности потребителей и развитому предпринимательскому сектору услуг. На сегодняшний день в России сложилась ситуация, когда в результате экономической реформы резко упал жизненный уровень населения. Поэтому, несмотря на бурное развитие и распространение предприятий сферы услуг, платежеспособный спрос населения остается низким и мешает эффективному развитию сферы услуг, особенно в наукоемких и интеллектуальных отраслях. То есть при низком платежеспособном спросе населения рыночный механизм и частное предпринимательство не способны решить проблему широкой доступности различных видов услуг, что предопределяет необходимость разработки и реализации региональной политики, которая направлена на разработку системы целей, задач, экономических, законодательных мероприятий для развития сферы услуг, охраны окружающей среды, поддержанию стабильности в сфере занятости и многие другие. Методологической предпосылкой реализации такой политики является четкое определение того, какие именно общественные потребности населения и каким способом обеспечиваются регионом в процессе своего функционирования<sup>19</sup>. В связи с этим главная особенность управления развитием сферы услуг состоит в осуществлении управления большей части отраслей и предприятий государством.

Для регионального управления в экономической сфере, где рациональное использование материальных, финансовых и трудовых ресурсов для удовлетворения потребностей населения и обеспечения необходимого уровня его жизни, необходимо решение следующих задач:

- формирование инфраструктуры рынка;

---

<sup>19</sup> Романова Л.А. Экономика региона: самостоятельность и государственное регулирование. // А/р на соискание степени доктора экономических наук. - М, 2016.

- развитие на территории региона всего многообразия услуг и форм обслуживания для того, чтобы население и организации могли получать и потреблять в процессе своей жизнедеятельности максимальное количество услуг высшего качества;
- формирование трудового потенциала, соответствующего по своим качественным и количественным характеристикам требованиям общественного хозяйства региона с учетом менталитета местного населения;
- обеспечение соответствия отраслей сферы услуг с ресурсными возможностями территорий по потребностям населения;
- обеспечение населения социально значимыми услугами;
- формирование квалифицированного кадрового потенциала в сфере услуг и его эффективное использование;
- планирование и реализация комплексного развития сферы услуг;
- существенное повышение качества сервиса;
- создание сети муниципальных предприятий условий полноценного обслуживания слабо защищенных групп населения;
- создание материальной основы жизни населения за счет интенсификации экономики посредством региональных средств;
- поддержание региональной, отраслевой и профессионально-квалифицированной сбалансированности структуры рабочих мест.

Для осуществления поставленных задач необходима соответствующая социальная политика, призванная решать следующие задачи: повышение конкурентоспособности сферы платных услуг; укрепление региональных и местных бюджетов; активизация инновационной деятельности в сфере услуг; привлечение как можно больше инвестиций в данную отрасль; увеличение вклада сферы сервиса в ВВП и ВРП и др.

С учетом общей направленности движения цивилизации к постиндустриальному глобализованному обществу и глобальной конкуренции, уже в ближайшей перспективе Белгородской области будет важно

конкурировать в производстве товаров, услуг и организации производства на мировом уровне.

Ключевым элементом в обеспечении конкурентоспособности предприятия на мировом рынке является уровень используемых им технологий. Именно уровень и качество технологий определяет успех и эффективность создаваемых продуктов, процессов и услуг.

В частности, решение задачи хозяйственного инновационного развития Белгородской области определяет необходимость организации экономики нового типа, где основой является трансформация научного знания в технологии управления производством и в технологии изготовления продукции с заданными параметрами на уровне мировых стандартов.

В условиях Белгородского региона, как и большинства российских регионов, для которых характерны высокий износ основных фондов, технологическое отставание производства, низкая производительность труда, отсутствие действенных маркетинговых технологий, нехватка квалифицированных кадров, отсутствие корпоративных технологий управления, ключевым стратегическим средством развития является трансферт (передача) имеющихся на мировом рынке и дальнейшая разработка собственных технологий, направленных на развитие человека, хозяйства и обустройства среды жизни.

Особая роль сферы платных услуг в экономическом развитии общества определяется и тем, что она вносит решающий вклад в улучшение качества жизни населения региона. Семейные обязанности, традиционно возлагаемые на женщин, ограничивали их участие в сфере труда, снижая тем самым их конкурентоспособность. Развитие сферы услуг позволило снизить домашнюю нагрузку и женщины в основном находят себе рабочие места именно в сфере услуг. За последние годы в этой сфере занято более половины всех работающих женщин. Так, если доля женщин среди занятых в народном хозяйстве России составляет примерно 51%, то в системе образования равна около 70%, в

здравоохранении, социальном обеспечении – около 80%, в торговле и общественном питании - более 40%<sup>20</sup>. Социально-экономическая эмансипация женщин ведет к возрастанию спроса на многие услуги, которые ранее выполнялись в домашних условиях, таких как: приготовление пищи, уборка квартиры, стирка и многие другие виды. Также возникла потребность в фирмах, которые специализируются на выполнении внедомашних услуг, ориентированных на домашнее хозяйство.

Развитие сферы услуг региона приводит к возникновению ряда новых видов услуг, например: частных садов и школ, гувернанток; новых видов деловых услуг: информационных, маркетинговых, рекламных услуг, торговли недвижимостью, размещение временно свободных средств, составлению бухгалтерских балансов и отчетов, электронного секретаря; а также других различных видов услуг.

Одновременно в регионе идет тенденция диверсификации сферы услуг. Большинство ранее обособленных видов услуг начинают объединяться в рамках одного предприятия. Предлагая целый комплекс услуг, предприятие повышает свою конкурентоспособность, ослабляет возможные риски за счет их диверсификации. Так, происходит объединение различных услуг в рамках туристского бизнеса; предприятия, занимающиеся перевозками, начинают предлагать услуги по страхованию жизни и имущества, туристские услуги и т.д.

В последнее время значение сферы услуг возрастает все больше. Главенствующая роль человека в производственном процессе становится все более очевидной, так как современные технологии не стоят на месте и производство становится более автоматизированным. Сфера услуг предопределяет человеческое развитие и создает принципиально новое качество жизни людей, как в материальном плане, так и в духовном и создаются такие

---

<sup>20</sup> Экономика сферы обслуживания населения. Учебное пособие / Под ред. д.э.н., проф. Новицкого А.Г. и д.э.н., проф. Литвиновой О.И. - М., МГУ С, 2016.

ключевые факторы экономического роста, как информационно-коммуникационные технологии, научные знания и др.

Нельзя не согласиться с мнением ряда авторов, считающих, что объективными предпосылками для современного формирования нового социально-экономического качества служат следующие:

- а) глобализация экономических процессов и необходимость многогранной подготовки национальностей, региональных и местных экономик к вступлению в ВТО;
- б) формирование в регионах организационно-экономических и финансовых условий для системного саморазвития;
- в) прогрессивное влияние в области менеджмента, информатизации, компьютеризации;
- г) развертывание динамичных процессов интеграции и кооперирования в условиях перехода к инновационной модели роста отечественной экономики;
- д) рост требований населения к условиям и качеству жизнедеятельности;
- е) переход к тотальной сервисизации хозяйственной и общественной жизни.

Несмотря на очевидные признаки начала стабилизации в экономике, ситуация в социальной сфере во многих регионах продолжает оставаться неустойчивой. На нынешнем этапе среди причин неустойчивого положения сферы сервиса на местах можно выделить: запаздывание с проведением реформ в сфере сервиса; слабую законодательную базу развития сферы услуг; недостаточное использование имеющегося зарубежного и отечественного опыта; нехватка инвестиций и оборотных средств на предприятиях; отсутствие ресурсосберегающих технологий; отсутствие эффективных форм стимулирования труда работников предприятий сферы сервиса; низкая квалификация работников; несовершенство применяемых методов управления на предприятиях отрасли; слабое развитие системы регулирования сферы сервиса на уровне муниципальных образований и многое другое.

Проблема формирования и развития современной системы управления социально-экономическими процессами на местном уровне является актуальной для всех регионов страны. Являясь составной частью национальной экономики, сфера услуг нуждается в эффективном управлении, способном приводить к определенному соответствию разнообразным интересам различных категорий местного сообщества, смягчать и устранять возникающие противоречия, создавать нормальные условия для жизнедеятельности, повышения качества жизни и развития людей.

Сфера услуг играет очень важную роль в социально-экономическом функционировании территорий. Существующие на сегодняшний день идеи стратегического развития региона заключаются в следующем:

- обеспечение последовательного и поэтапного развития;
- полное использование внутренних сил и ресурсов региона;
- превращение имеющихся преимуществ в эффективное конкурентное достояние, получающее реализацию;
- всесторонний учет социально-экономических внутрорегиональных связей, зависимостей, проблем;
- содействие интеграционным процессам на территории.

Полная деятельность районной экономики подразумевает стабильную работу области услуг, направленной в предоставление актуально значимых нужд регионального общества в конкретных ресурсах, трудах, предложениях. К сфере обеспечивающей жизненный процесс местности принадлежат концепции здравоохранения, образования, культуры, развлечений, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства, торговли, общепита, а кроме того, бытовых услуг. Их деятельность обладает собственными характерными чертами, которые обязаны многогранно предусматривать присутствие компании и совершенствовании управления в районном уровне<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Современное развитие сферы услуг региона / Зайнашева З.Г. - М.: Изд-во МГУС, 2016, с. 68.

Сегодня есть все основания считать существующую организацию управления социальной сферой муниципальных образований несовершенной, страдающей рядом недостатков, основными из которых являются<sup>22</sup>:

- недостаточная координация деятельности смежных комитетов социальной сферы и пересечение базовых функций, отсутствие концентрации и контроля исполнения и, как следствие распыления и нерациональное в ряде случаев использование материальных и финансовых ресурсов;
- недостаточное организационное обеспечение программно-целевого подхода в решении проблем развития и функционирования социальной сферы муниципального образования как единого целого, стратегической задачей которого является повышение качества жизни населения;
- фактический отказ от функций целеполагания, долгосрочного планирования и прогнозирования в сфере муниципальной социальной политики и деятельности по стратегическому управлению развитием социальной сферы.

В современных условиях на региональном уровне стоит серьезнейшая проблема в системе образования, здравоохранения, бытовой сфере, жилищно-коммунальной.

В стратегии регионального развития особую значимость имеет сфера образования. В настоящее время почти повсеместно отмечается ухудшение качества образовательных услуг, финансируемых из бюджета, в связи со снижением контроля за деятельностью учебных заведений и слабой заинтересованностью преподавательского состава.

В здравоохранении проблема выражена в чрезвычайно низкой заработной плате врачей и медработников. Такая ситуация негативно отражается не только на текущем состоянии отрасли, но и на ее развитии. В связи с этим приходится привлекать и использовать внебюджетные средства

---

<sup>22</sup> Спиридонов Ю.А. Основы формирования региональной политики // Экономическая наука современной России, 2017, №1, с.80-82.

из различных источников: добровольного медицинского страхования; от меценатов; банковских кредитов и т.д. Остро проблема стоит и в сельской местности, где население не имеет возможности воспользоваться необходимыми услугами из-за отсутствия специализированных и стационарных лечебных учреждений.

Почти вся система бытового обслуживания в сельской местности перестала существовать. В связи с падением жизненного уровня населения существенно изменилась структура потребления отраслевых групп услуг. Сформировались два типа предприятий сферы бытового обслуживания:

- престижные предприятия, которые ориентированы на дорогое высококачественное обслуживание и на спрос богатых слоев общества;
- предприятия обычного типа, ориентированные на спрос широких масс потребления с низким и средним уровнем дохода.

Современное состояние жилищно-коммунальной сферы городов и районов остается самой острой проблемой практически всех местных администраций в связи с высокой степенью износа и обветшалости основных фондов, большие затраты на их полное содержание и функционирование, а также неудовлетворительное благоустройство, т.е. вывоз мусора, уборка домов и прилегающих территорий и т.д.

Важнейшим методом управления развитием социальной сферы региона в условиях рыночной экономики является метод программирования. В настоящее время он признан Правительством Российской Федерации и широко используется в практике управления.

В социальной сфере мощным инструментом регионального управления являются социальные программы, которые позволяют концентрировать ресурсы в рамках решения конкретной социальной проблемы, привлекать для решения проблем новые, нетрадиционные виды ресурсов. Важным обстоятельством социального программирования является организация ресурсного обеспечения,

а также необходимо наличие четкой базы нормативов при разработке социальных программ.

### **1.3. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ПЛАТНЫХ УСЛУГ**

В современных странах главным фактором экономического и социального развития, а также основой экономической безопасности является разработка и внедрение инноваций. Ключевой задачей инновационных процессов считаются достижение предприятиями конкурентных превосходств и более глобальное удовлетворения спроса потребителя в качественных товарах и услугах, в связи с этим, они имеют огромное значение.

На данный момент гарантировать это могут в основном инновации, которые нужно широко внедрять и применять в условиях хозяйствования. Для удовлетворения потребностей социума очень важна сфера услуг, с каждым годом роль сферы услуг будет расти и расширяться, потому что потребности населения растут и расширяются с каждым днем.

Развитие сферы услуг, а также увеличение ее эффективности удовлетворения социума прямо пропорционально связаны с инновациями. Конкурентоспособность сферы услуг, напрямую связанная с уровнем инновационной деятельности на любом сервисном предприятии, является одним из ключевых показателей формирования сферы услуг. Современная экономика – это сложный механизм хозяйствования, внутри которого взаимодействуют многочисленные структурные составляющие коммерческого, финансового, производственного и информационного характеров, для качественной работы которого важны экономические изменения, которые будут учитывать интересы и нужды общества в целом, а также предприятий, отраслей и регионов. Итоги вышеуказанных преобразований на базе активизации инновационного менеджмента и инновационной деятельности получают конкретное экономическое содержание лишь через систему связей с производством, которое

сопровождается ростом показателей работоспособности всех предприятий сферы услуг. Создание и расширение базы для действенных преобразований экономики предприятия сферы услуг, в тот момент, когда на первом месте стоит инновационный бизнес как объект управления, является его главной целью инновационной политики.

Практика свидетельствует, что инновации в сфере услуг не могут получить подобающего развития, особенно на малых и средних предприятиях. Дело не только в том, что у предприятий не хватает средств для их внедрения, но и в том, что наемные работники практически не заинтересованы в использовании инноваций и не считают их звеном непрерывной цепи нововведений различного характера, таких как: социальный, экономический, организационный и технический.

Большинство стран, которые не имеют научно-технологические ресурсы, которые важны для глобальных индустриальных прорывов, на данный момент обеспечивают рост экономики за счет инновационного развития сектора услуг. Данный путь должен быть интересен и для России, особенно учитывая неудовлетворительное положение ее научно-технического и производственного потенциала на фоне сравнительно большой доли сферы услуг в ВВП. В таком случае инновационное развитие сферы услуг должны стать главной составляющей экономического роста, гораздо более важной, чем технологические инновации в промышленности.

Результат работы (технология, ее отдельные составляющие, новейшая организация сервисной работы, сервисный продукт), который может гораздо эффективнее удовлетворить потребительские потребности, выступает в сфере услуг в качестве инновации.

Нынешний подход к инновациям в сфере услуг все больше основывается на рассмотрении инноваций как процесса. Главный акцент делается на процесс обновления и непрерывного совершенствования. Самым важным элементом развития предприятия, которое функционирует в сфере услуг, являются

инновации в области процессов. Как правило, изменения претерпевают в основном внутренние процессы, а также связанные с доставкой товаров и услуг до конечного потребителя. Это может быть представлено в виде абсолютного изменения бизнес-процессов, или как стратегия постоянных глобальных изменений в основных процессах. При проведении анализа структуры инновационных затрат российских предприятий сферы услуг, можно выявить, что основная доля средств направлена на процессные инновации, а точнее, на разработку и внедрение усовершенствованных или совершенно новых способов предоставления услуг. На создание новых товаров направлено приблизительно в два раза меньше средств. Достаточно редкими являются маркетинговые и организационные инновации. Все это закономерно, ведь главной целью любой компании, работающей в сфере услуг, в последнее время было увеличение своей доли на рынке, а также расширение клиентской базы.

В мире ежедневно создаются новейшие управленческие модели, которые основываются на инновационных идеях, и основанная часть предприятий не могут успеть даже сориентироваться во всем потоке поступающей информации. Именно поэтому внедрение новых систем и изменений в области управления в большей части зависит от личности руководителя и носит несистемный характер.

По статистике, в России только около 4-5% компаний развивают и внедряют инновационные технологии в свою работу. Тогда как в США данный показатель выше 35%. Финансирование является самым важным аспектом организации инновационной деятельности. Финансирование инновационной деятельности в развитых странах осуществляется из государственных, а так же из частных источников. Приблизительно одинаковое рассредоточение денежных ресурсов для НИОКР между частным и государственным капиталом характерно для США и большей части стран Западной Европы. Венчурное финансирование является одним из важнейших двигателей экономики развитых стран, несмотря

на то, что размер его капиталовложений в общем инвестиционном потоке сравнительно невелик.

Множественность источников, гибкость и способность к адаптации к постоянно меняющейся, турбулентной среде инновационных процессов, являются основными принципами системы финансирования инноваций. Это связано с тем, что инновационная деятельность чаще всего характеризуется довольно большой степенью риска и неопределенности.

Малый инновационный бизнес, предприятия, инвестиционные и инновационные фонды, частные лица, финансово-промышленные группы, органы местного управления – все они являются источниками финансирования инновационной деятельности, так как принимают участие в хозяйственном процессе и так или иначе содействуют развитию инновационной деятельности.

Основы организации финансирования обязаны ориентироваться на большое количество источников финансирования и предполагать молниеносное и действенное внедрение инноваций с их коммерциализацией, которая обеспечивает увеличение финансовой отдачи от инновационной деятельности.

То, что нынешнее положение инновационной деятельности и инвестиционного климата в России далеки от эталона, не может не огорчать. На данный момент уменьшившиеся размеры государственного финансирования, недостаток собственных средств у компаний и отсутствие стратегического мышления у их руководителей невозможно восполнить притоком частных денежных средств.

Всемирный опыт финансирования инновационной деятельности демонстрирует, что инновационный процесс имеет возможность благополучно развиваться за счет частного, а также государственного финансирования. Все зависит от эффективности источника инвестиций, а не от его характера. Уровень развития инновационного климата в стране, развитое информационное и материально-техническое обеспечение научных исследований, законодательная база, регулирующая отношения между участниками инновационного процесса,

взаимодействие субъектов инновационной деятельности – все это играет весомую роль.

Доли частного и государственного финансирования инновационной деятельности приблизительно равны в европейских странах и США. В последнее время в США свойственно распространение программно-целевого подхода для системы государственной поддержки инноваций. Тогда как сами финансовые ресурсы сосредотачиваются на приоритетных технологических и отраслевых направлениях.

Так, в Японии, которая значительно отличается от США и стран ЕС, доля частных инвестиций больше 80%. Венчурный капитал, который является более мобильной формой финансирования, практически полностью базируется на частных источниках.

Отсюда следует, что для российской НИС финансирование инновационной деятельности может стать действенным как за счет государственных инвестиций, так и частных, также стоит отметить, что это возможно и за счет смешанного финансирования (основывается на принципах частно-государственного партнерства). Как показывает всемирная практика, обязательно должно присутствовать разделение и точное определение конкретных сфер и направлений, которые можно профинансировать более действенным способом за счет каждого источника.

Сфера услуг находится в прямой зависимости не только от потребительско-стоимостных показателей созданного товара, но еще и от таких социальных показателей, как качество и уровень жизни, экономическая активность и здоровье населения, социальная напряженность и развитие социальной сферы.

Необходимо отметить, что инновационная деятельность в сфере услуг по собственной направленности обязана отслеживать особенности определенных потребителей, а не только охватывать сферу производства продукции и сферу ее потребления в целом, что в итоге обуславливает огромную важность

программного подхода, который предусматривает прогнозирование, адресность и избирательность, а так же рациональность применения всех типов ресурсов.

Прогнозируемый результат, с которым обязательно должна быть связана инновационная деятельность в сфере услуг, приводит к изменениям практически везде – как внутри предприятия-товаропроизводителя, так и во внешней среде. К примеру, увеличение платежеспособного спроса взаимосвязан с ростом требований к потребительским качествам выпускаемого товара, что заставляет компании увеличивать и обновлять ее номенклатуру, вносить необходимые изменения в конструкцию и дизайн продукции, переделывать маркетинговые сети, расширять ассортимент услуг на потребительском рынке. Изменения в производственном процессе товаропроизводителей, а также в информационных системах, обусловлены увеличением потребностей в сфере услуг. Развитие данной сферы создает новую конкурентную среду и новые нужды в товарах и услугах.

Можно отметить три главные группы изменений, которые происходят на предприятиях сферы услуг под воздействием инновационной деятельности:

- изменения, вызываемые изменениями во внешней среде;
- изменения, которые связаны с нуждами самой компании в процессе ее работы с сохранением (стабилизирующие изменения) или трансформацией ее функций (модифицирующие изменения) в сфере услуг;
- изменения, порожденные итогами работы предприятия во внешней среде, которые стимулируют внутренние изменения за счет «обратной связи».

Все вышеупомянутые три вида изменений ориентированы на обеспечение стабильной и устойчивой работы. В случае, если результат инновационной деятельности рассматривать как поочередную цепочку вновь создающихся ценностей и потребностей, то все типы изменений имеют все шансы для осуществления.

На практике изменения в сфере услуг носят либо интенсивный, либо экстенсивный характер. Экстенсивное развитие подразумевает изменения

объемов продукции и услуг в границах существующего потенциала организации. Такое развитие свойственно для активно развивающихся рынков услуг, в которых спрос значительно больше предложения, а потребители услуг расширяют список требований к качеству и виду услуг. Интенсивное развитие, в свою очередь, нацеливается на увеличение потенциала в сфере услуг за счет рационального применения внутренних ресурсов компании и может быть возможным только в случае явной конкурентоспособности организации.

Упомянутые выше направления изменений не сопровождаются формированием новейшего потенциала организаций сферы услуг, который нацелен на будущие изменения ценностных ориентаций и предпочтений покупателей, возможные только благодаря инновационной деятельности, которая гарантирует организациям из данной сферы стабильное состояние на рынке на протяжении всего жизненного цикла товаров и услуг, а также гибкое маневрирование в предоставлении услуг покупателем в ситуации неопределенности. В итоге, речь идет о постоянно возобновляющемся процессе изменения сферы услуг.

Вышеупомянутый процесс считается многомерным, включающим в себя вопросы стратегического планирования и управления, маркетинга, активизаций научных исследований, организационного проектирования сферы услуг, создания команды исполнителей, работа которой несет инновационный характер.

Можно сказать, что инновационный процесс создания сферы услуг будет адекватен потребительскому рынку в тот момент, когда существует понимание причин возникновения, важности и нужной направленности инноваций, степени новизны, сферы их использования, особенности структуры жизненного цикла, глубины и объема изменений, различий в удовлетворении потребностей на конкретных сегментах рынка потребителей.

Создание новой продукции на потребительском рынке влияет на взаимоотношения экономических хозяйствующих субъектов в предоставлении

услуг потребителям. В связи с чем инновационную деятельность возможно охарактеризовать как деятельность по внедрению в отраслях, предприятиях и экономике обширного диапазона нововведений, которые касаются:

- создания новых товаров и услуг;
- использования новейших технологий и/или изучения новой техники;
- применения дополнительных источников ресурсов;
- внедрения новейших форм и способов организации производства, труда и управления;
- освоения, расширения или развития дополнительных рынков.

Отсюда следует, что инновационная деятельность является организационно-управленческой основой реализации каждого этапа жизненного цикла продукции. Объем задач управления инновационной деятельностью увеличивается и подразумевает обеспечение маркетинговой поддержки инноваций и управления образующейся интеллектуальной собственностью, организацию инвестирования инноваций и преодоление препятствий изменениям со стороны персонала. Всему вышеперечисленному необходимо формирование научно-методологического и теоретического обоснования и расширения адекватного инструментария. К существенному уменьшению эффективности и результативности инноваций приводят недооценка особенностей инновационной деятельности и недостаточное улучшение теории и методологии в сфере услуг, все это часто оказывает влияние на конкурентоспособность предприятия.

Можно сделать вывод, что организация инновационной деятельности предприятий, которые представляют сферу услуг, обязана обеспечивать:

- 1) достижение общего видения предложения услуг на потребительском рынке;
- 2) определение стратегии и целей в преобразовании вышеупомянутой сферы;
- 3) разработку стратегии развития и работы организаций в долгосрочной перспективе;

- 4) создание системы взаимодействий, которая будет ориентирована на реализацию услуг;
- 5) создание инновационного персонала с конкретизацией областей ответственности за качество и итоги работы;
- 6) внедрение системного контролирования процессов развития услуг на потребительском рынке.

Осуществление данных направлений, на наш взгляд, создаст благоприятные условия для расширения рынка услуг, увеличит преимущества и усилит конкурентные позиции предприятий сферы услуг.

## **ГЛАВА 2. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА РАЗВИТИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ БЕЛГОРОДСКОГО РЕГИОНА**

### **2.1. ОЦЕНКА ПЛАТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

В современной индустрии лишь одна треть всех занятых работников занята непосредственным воздействием на природные ресурсы. Остальная их часть выполняет функции обслуживания основной деятельности, т.е. предоставляют всевозможные виды явных и скрытых («невидимых») услуг по организации, управлению, учету, сбыту, техническому обслуживанию и ремонту, обеспечению необходимым капиталом, материалами, сырьем, рабочей силой и т.д.

Объем платных услуг, оказанных населению Белгородской области через все каналы реализации в 2017 году составил 80857,8 млн. руб., что в сопоставимых ценах на 16% предшествующего 2016 года, прирост объемов достигнут по многим видам услуг.

В таблице (табл. 2.1) видно, как распределился объем платных услуг населению Белгородской области по видам.

Таблица 2.1

## Объем платных услуг, оказанных населению Белгородской области

	Фактически январь-декабрь 2017г., млн.руб.	Январь-декабрь 2017 г. в % к январю- декабрю 2016 г. *
Платные услуги – всего, в том числе	80857,8	101,0
Бытовые	13582,6	102,0
Транспортные	10567,8	95,8
Связи	11278,7	102,5
Жилищного хозяйства	5427,8	104,6
Коммунального хозяйства	18138,5	99,0
Культуры	1451,1	103,4
Туристские	953,4	95,6

Продолжение таблицы 2.1

Гостиниц и аналогичных средств размещения	1132,1	114,3
Физической культуры и спорта	598,3	113,9
Медицинские	6010,5	104,1

Ветеринарные	329,1	96,9
Специализированные коллективные средства размещения	1060,0	104,2
Юридические	1054,3	103,8
Системы образования	6058,3	105,7
Социальные	317,3	**
Прочие	2898,0	**

Данные таблицы показывают, что сохраняется ежегодный прирост объема платных услуг населению, при этом, темпы прироста физического объема равны или суть выше среднероссийских. Стоит отметить, что это может быть связано с положительной динамикой реальных располагаемых денежных доходов населения, расширением объема потребительского рынка, созданием и совершенствованием инфраструктуры в сфере платных услуг населению, увеличением видов оказываемых услуг, благоприятной системой налогообложения в данной сфере. За счет этого, совершенствуется структура предоставляемых платных услуг, развивается сеть предприятий в этой сфере.

Таблица 2.2

## Динамика объема платных услуг населению Белгородской области

Годы	Млн.руб. (1995 г. – млрд.руб.)	В процентах к предыдущему году (в сопоставимых ценах)	Годы	Млн.руб. (1995 г. – млрд.руб.)	В процентах к предыдущему году (в сопоставимых ценах)
1995	732,7	...	2009	37793,1	106,9
2000	3162,1	103,4	2010	44436,7	108,2
2001	4726,2	110,2	2011	49775,7	102,6
Продолжение таблицы 2.2					
2002	5903,9	94,5	2012	43115,2	103,1
2003	7776,4	110,6	2013	64114,8	103,6
2004	10401,3	111,0	2014	70453,4	101,7

2005	13640,6	102,5	2015	74392,6	100,0
2006	17408,6	113,8	2016	77677,2	100,1
2007	22574,6	115,6	2017	80857,8	101,1
2008	30665,7	119,9			

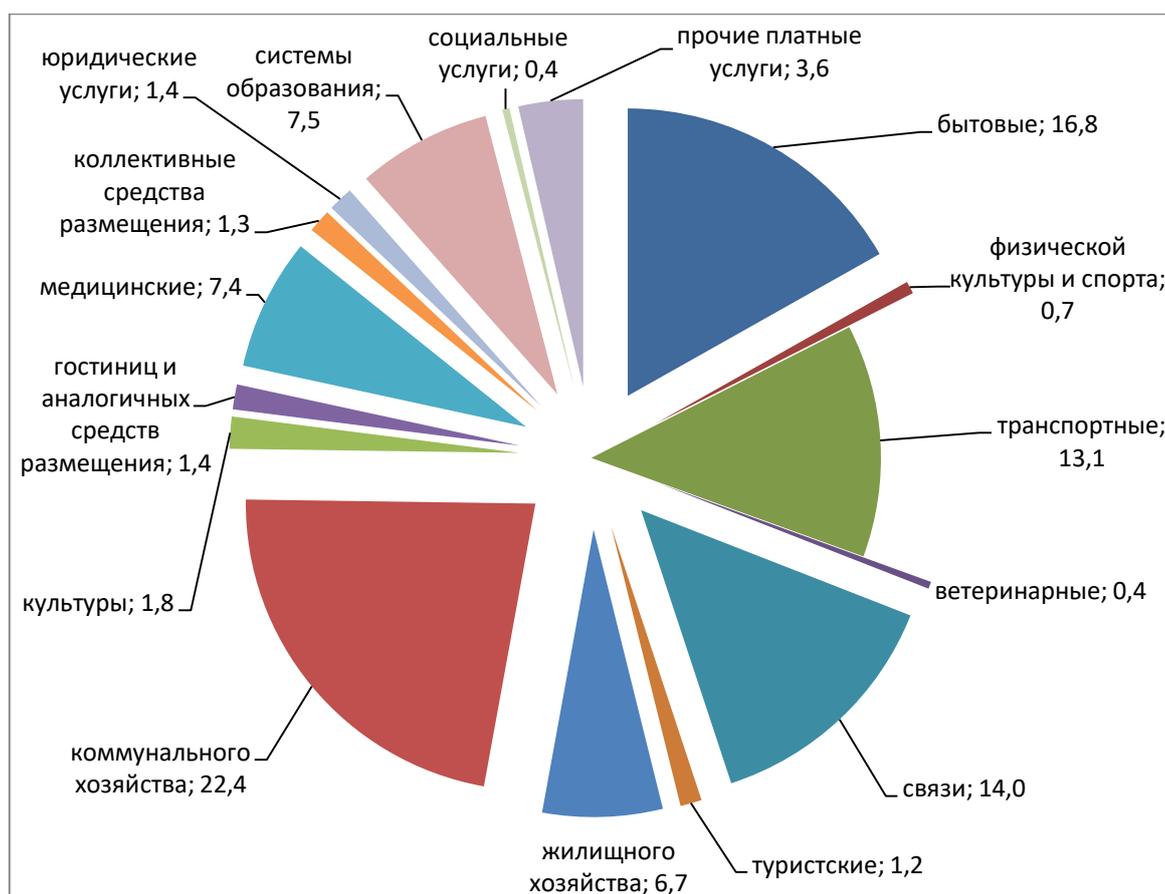


Рис. 2.1. Структура платных услуг населению за 2017 год ( в % к итогу)

В структуре объема платных услуг населению 66,3% приходится на 4 вида услуг: на долю коммунальных услуг приходится 22,4% общего объёма платных услуг, на долю бытовых услуг –16,8%, услуг связи – 14,0%, транспортных услуг – 13,1%. Данные услуги имеют социальную значимость, массовый спросом и являются традиционными видами услуг, которые имеют важное значение в обеспечении условий жизни населения регионов и страны в целом, и носят характер «обязательных».

Таблица 2.3

Изменения фактического объема предоставляемых платных услуг  
за 2015 – 2017 гг.

Виды услуг	Фактически за 2015 год, млн.руб	Фактически за 2016 год, млн.руб	Фактически за 2017 год, млн.руб
Платные услуги	74392,6	77677,2	80857,8
Бытовые	12576,2	13235,6	13582,5
Транспортные	10777,9	10683,0	10567,8
Связи	10718,3	10984,1	11278,7
Жилищные	4682,2	4917,0	5427,8
Коммунальные	16725,3	17555,5	18138,5
Культуры	1316,8	1392,0	1451,1
Туристские	960,6	963,4	953,4
Гостиниц и аналогичных средств размещения	936,1	1069,9	1132,1
Физической культуры и спорта	461,5	512,1	598,3
Медицинские	4932,7	5573,6	6010,5
Санаторно- оздоровительные	814,6	897,6	1060,0
Ветеринарные	239,1	288,2	329,1
Юридические	911,9	939,3	1054,3
Системы образования	5228,4	5499,3	6058,3
Социальные	287,0	289,1	317,3
Прочие платные	2824,0	2877,5	2898,0

За период 2015-2017 года объем платных услуг увеличился на 6465,2 млн.руб., объем бытовых услуг также увеличился на 1006,3 млн.руб. и составил в 2017 году 13582,5 млн.руб.

Необходимо отметить виды услуг по которым прослеживается уменьшение фактического объема:

- транспортные услуги (уменьшение с 10777,9 млн.руб. в 2015 году до 10567,8 млн.руб. в 2017 году);
- туристские услуги (уменьшение с 960,6 млн. руб. в 2015 году до 953,4 млн.руб. в 2017 году) – сокращение объема связано с популяризацией самостоятельного туристического отдыха.

Анализируя данные из таблицы, можно сделать вывод, что рост объема сферы платных услуг населению Белгородской области за последние 3 года носит положительную динамику и стабильный характер.

Таблица 2.4

## Структура платных услуг населению, 2015-2017 гг.

Виды услуг	2015 год	2016 год	2017 год
Платные услуги	100,0	100,0	100,0
Бытовые	16,9	17,0	16,8
Транспортные	14,5	13,8	13,1
Связи	14,4	14,1	14,0
Жилищные	6,3	6,3	6,7
Коммунальные	22,5	22,6	22,4
Культуры	1,8	1,8	1,8
Туристские	1,3	1,2	1,2
Гостиниц и аналогичных средств размещения	1,3	1,4	1,4
Физической культуры и спорта	0,6	0,7	0,7
Медицинские	6,6	7,2	7,4

Продолжение таблицы 2.4

Санаторно-оздоровительные	1,1	1,1	1,3
Ветеринарные	0,3	0,4	0,4
Юридические	1,3	1,2	1,4

Системы образования	7,0	7,1	7,5
Социальные	0,4	0,4	0,4
Прочие платные	3,8	3,7	3,6

Структура расходов населения Белгородской области на платные услуги достаточно стабильна (табл. 2.4). Ключевыми видами платных услуг остаются:

- Коммунальные (отопление, электроснабжение, газоснабжение, водоснабжение и водоотведение) – на них приходится 22,4-22,5 % всех затрат населения на платные услуги;
- Бытовые услуги – их доля увеличилась в 2016 году по сравнению с 2015 годом, но в 2017 году уменьшилась до 16,8%;
- Услуги связи – их доля сокращается, в 2017 году составила 14,0%, тогда как в 2015 году она составляла 14,4%;
- Транспортные услуги – их доля снизилась в 2017 году по сравнению с 2015 годом на 1,4%.

Стоит отметить стабильность таких видов услуг как:

- услуги культуры;
- туристские услуги;
- услуги гостиниц и аналогичных средств размещения;
- услуги физической культуры и спорта;
- ветеринарные услуги;
- социальные услуги.

Таблица 2.5

Изменения темпа роста (в сопоставимых ценах)

Виды услуг	Темп за 2015 год	Темп за 2016 год	Темп за 2017 год
------------	------------------	------------------	------------------

Платные услуги	100,0	100,1	101,0
Бытовые	105,3	101,9	102,0
Транспортные	98,3	97,4	95,8
Связи	99,0	101,5	102,5
Жилищные	100,1	96,5	104,6
Коммунальные	97,1	98,8	99,0
Культуры	112,7	104,1	103,4
Туристские	100,4	93,7	95,6
Гостиниц и аналогичных средств размещения	86,0	106,9	114,3
Физической культуры и спорта	109,4	103,0	113,9
Медицинские	103,5	105,9	104,1
Санаторно-оздоровительные	103,2	101,3	104,2
Ветеринарные	113,9	116,9	96,9
Юридические	102,1	93,9	103,8
Системы образования	100,6	101,4	105,7
Социальные	х	х	х
Прочие платные	х	х	х

Динамика предоставления платных услуг населению Белгородской области представленная в таблице (табл. 2.5), показывает, что за рассмотренный период 2015-2017 гг. произошло увеличение объемов платных услуг населению. Наибольший рост объемов наблюдался в следующих видах услуг:

- услуги связи;
- жилищные услуги;
- коммунальные услуги;
- услуги физической культуры и спорта;
- услуги гостиниц и аналогичных средств размещения;
- услуги системы образования.

Для наглядного сравнения вышеуказанной информации, ниже расположен рисунок (рис. 2.1).

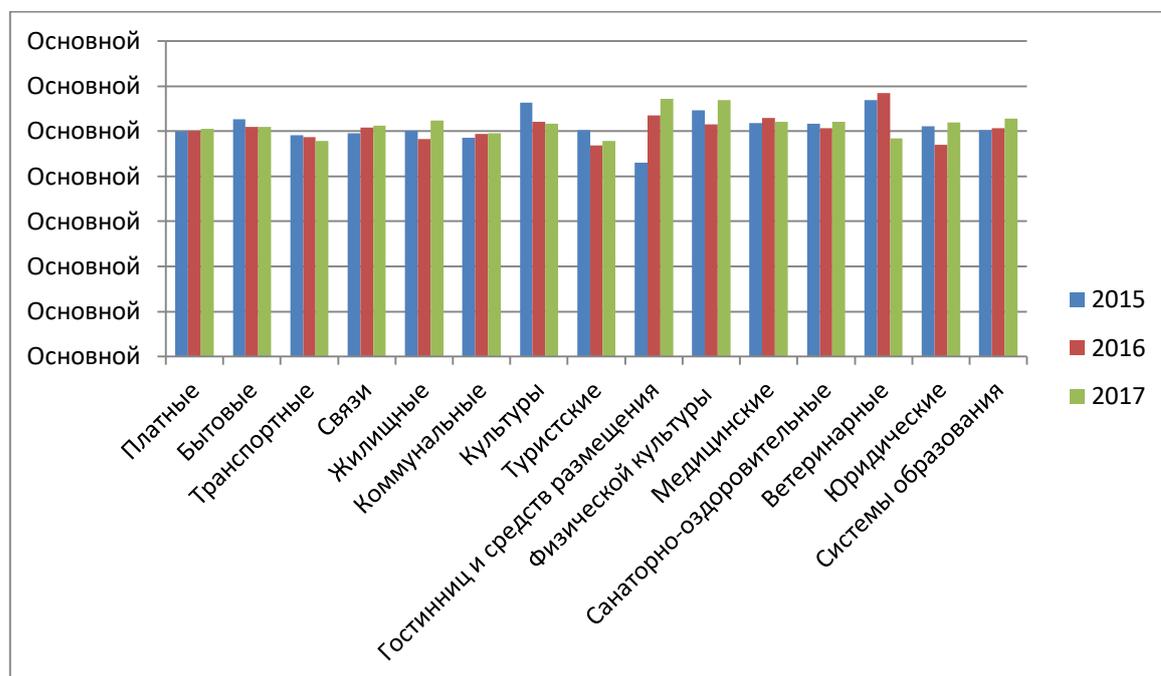


Рис. 2.2. Изменения темпа роста (в сопоставимых ценах)

Таблица 2.6

Сравнение объема платных услуг населению Белгородской области и РФ

Годы	Белгородская область		Российская федерация	
	Объем платных услуг населению (млн.руб)	В процентах к предыдущему году (в сопоставимых ценах)	Объем платных услуг населению (млн.руб)	В процентах к предыдущему году (в сопоставимых ценах)
2015	74392,6	100,0	8050808	98,9
2016	77677,2	100,1	8636277	100,7
2017	80957,8	101,0	9197882	101,2

Анализируя данные, можно сделать вывод, что рост объема сферы платных услуг населению Белгородской области за последние 3 года носит положительную динамику и стабильный характер.

Все виды платных услуг претерпевают изменения, в связи с изменением региональной и общероссийской экономики.

В 2017 году населению Белгородской области было оказано **бытовых услуг** на 13582,6 млн. рублей, что в сопоставимых ценах на 2,0% больше, чем в

2016 году. В 2016 году населению было оказано бытовых услуг на 13235,6 млн. рублей, или в сопоставимых ценах на 1,9% больше, чем в 2015 году. В 2015 году населению было оказано бытовых услуг на 12576,2 млн. рублей, или в сопоставимых ценах на 5,3% больше, чем в 2014 году.

Таблица 2.7

## Объем бытовых услуг, оказанных населению белгородской области

(млн. руб.)

	2013	2014	2015	2016	2017
Объем бытовых услуг	10547,1	11319,4	12576,2	13235,6	13582,6
в том числе:					
ремонт, окраска и пошив обуви	183,1	152,0	148,8	154,3	162,1
ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, пошив и вязание трикотажных изделий	161,7	180,1	222,1	192,1	187,8
ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий	267,3	302,4	310,1	397,4	365,1
техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	1918,0	2009,1	2233,5	2419,3	2737,9
изготовление и ремонт мебели	342,4	365,9	422,6	425,8	405,8
химическая чистка и крашение	49,4	41,8	26,2	26,1	46,6
услуги прачечных	21,2	17,4	16,6	15,6	

Продолжение таблицы 2.7

ремонт и строительство жилья и других построек	4760,7	5165,3	5931,3	6223,6	6265,9
услуги фотоателье	140,0	143,1	155,9	148,1	147,3
услуги бань и душевых	205,1	213,7	198,5	221,5	237,1
услуги парикмахерских	1376,8	1486,0	1596,3	1663,3	1742,3
услуги предприятий по прокату	127,5	133,8	139,8	140,1	137,7
ритуальные услуги	611,4	677,5	707,7	715,1	730,3
прочие виды бытовых услуг	382,7	431,1	466,9	493,2	416,9

Рынок бытовых услуг, также как и рынок в целом, имеет свою структуру. В ходе исследования развития данного рынка была выявлена следующая структура рынка бытовых услуг по Белгородской области за ряд лет (табл. 2.7.).

В структуре всего платного сервиса доля бытовых услуг, оказанных населению Белгородской области в 2017 году, составляет 16,8% и занимает второе место, уступая коммунальным услугам.

Таблица 2.8

## Структура объема бытовых услуг населению Белгородской области

(в процентах к итогу)

	2013	2014	2015	2016	2017
Объем бытовых услуг	100	100	100	100	100
в том числе:					
ремонт, окраска и пошив обуви	1,7	1,3	1,2	1,2	1,2
ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, пошив и вязание трикотажных изделий	1,5	1,6	1,8	1,5	1,4
ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий	2,5	2,7	2,5	3,0	2,7
техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	18,2	17,7	17,8	18,3	20,2

Продолжение таблицы 2.8

изготовление и ремонт мебели	3,2	3,2	3,4	3,2	3,0
химическая чистка и крашение	0,5	0,4	0,2	0,2	0,3
услуги прачечных	0,2	0,2	0,1	0,1	
ремонт и строительство жилья и других построек	45,3	45,6	47,1	46,9	46,1
услуги фотоателье	1,3	1,3	1,2	1,1	1,1
услуги бань и душевых	1,9	1,9	1,6	1,7	1,7
услуги парикмахерских	13,1	13,1	12,7	12,6	12,8
услуги предприятий по прокату	1,2	1,2	1,1	1,1	1,0

ритуальные услуги	5,8	6,0	5,6	5,4	5,4
прочие виды бытовых услуг	3,6	3,8	3,7	3,7	3,1

В структуре объема бытовых услуг населению 79,3% приходится на 3 основных вида услуг: на долю строительства приходится 46,2% от общего объема бытовых услуг, на тех.обслуживание и ремонт ТС – 20,3%, на услуги парикмахерских – 12,8%.

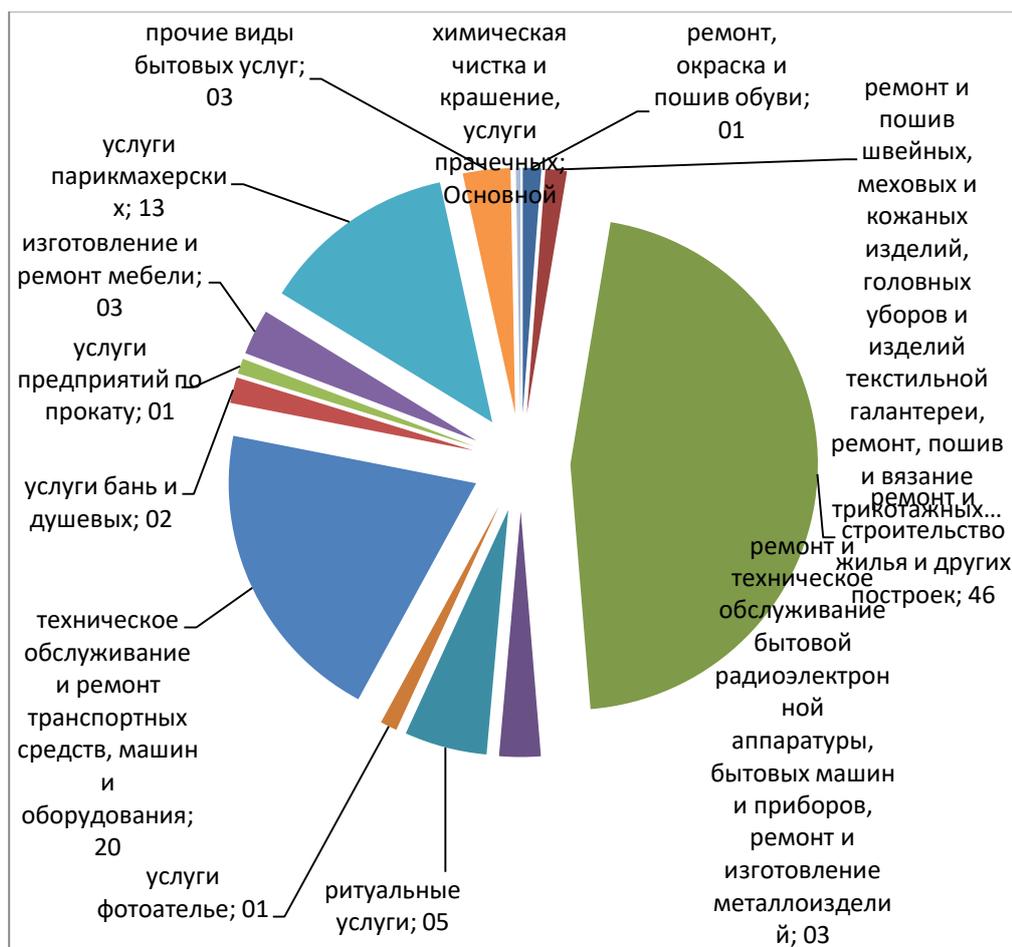


Рис. 2.3. Структура бытовых услуг населению за 2017 год (в % к итогу)

В видовой структуре бытовых услуг более половины занимали два вида услуг: ремонт и строительство жилья и других построек, техобслуживание и ремонт автотранспортных средств, машин и оборудования, основными потребителями которых, являются высокодоходные группы населения.

Таблица 2.10

Динамика объемов бытовых услуг, оказанных населению Белгородской области (в сопоставимых ценах; в % к итогу)

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Объем бытовых услуг</b>	<b>106,1</b>	<b>101,3</b>	<b>105,3</b>	<b>101,9</b>	<b>102,0</b>
в том числе:					
ремонт, окраска и пошив обуви	95,0	80,0	90,6	99,8	97,4
ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, пошив и вязание трикотажных изделий	93,6	100,8	111,6	86,4	97,5
ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий	103,2	111,3	97,4	126,6	91,9
техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	117,5	105,2	109,6	107,2	110,4
изготовление и ремонт мебели	... <sup>1)</sup>				
химическая чистка и крашение	98,7	76,3	57,1	94,3	111,1
услуги прачечных	102,9	77,5	91,1	94,2	
ремонт и строительство жилья и других построек	104,7	100,1	107,3	99,9	100,9
услуги фотоателье	100,8	99,2	86,8	86,6	94,2
услуги бань и душевых	100,9	99,2	87,7	104,9	101,0
услуги парикмахерских	102,7	100,7	103,0	102,5	105,0
услуги предприятий по прокату	... <sup>1)</sup>				
ритуальные услуги	103,6	102,1	100,1	100,4	102,1
прочие виды бытовых услуг	... <sup>1)</sup>				
<sup>1)</sup> Не рассчитывается индекс цен					

Из таблицы можно заметить, что на потребительском рынке бытовых услуг населению наблюдался ежегодный рост. Максимальный показатель индекса физического объема наблюдается в 2013 году, в 2014 году последовал небольшой спад, а затем, в 2015 году снова был замечен рост, в 2016 и 2017 году значения стабилизировались, хоть и были меньше предыдущих показателей. Тем не менее, наблюдается позитивная тенденция, ведь в исследуемый период с 2013 по 2017

гг. индексы физического объема платных услуг населению Белгородской области превышал 100%.

Таблица 2.11

Индексы физического объема бытовых услуг по России и Белгородской области за 2013-2017 гг.

(в процентах к предыдущему году)

Показатели	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год
Российская федерация	105,1	101,6	101,1	100,8	100,5
Белгородская область	106,1	101,3	105,3	101,9	102,0

Из таблицы видно, что за последние годы в Белгородской области объем бытовых услуг года растут значительными темпами, чем в среднем по Российской Федерации.

За предыдущие годы, большая часть регионов обеспечили увеличение объемов бытовых услуг против предыдущих лет, что характеризует общие положительные тенденции в формировании рынка бытовых услуг Белгородской области. Можно предположить, что в области, а так же в городах и районах, местные власти проводят специальную политику, направленную на поддержку бытового обслуживания.

Таблица 2.12

Объем бытовых услуг на душу населения по России и Белгородской области за 2013-2017 гг. (рублей)

Показатели	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год
Российская федерация	5197	5517	5997	6331	6488,1

Белгородская область	5196,6	5517,3	5996,6	6331,2	6488,7
----------------------	--------	--------	--------	--------	--------

Все города и районы Белгородской области обеспечили увеличение объема услуг на одного жителя. В сравнении с показателями России, можно сделать вывод, что Белгородская область имеет среднестатистический показатель, что характеризует ее как стабильно развивающуюся.

## 2.2. АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ОСНОВНОГО ВИДА УСЛУГИ

Развитие транспортной системы Белгородской области стало необходимым условием реализации инновационной модели экономического роста и улучшения качества жизни населения региона.

Несмотря на благоприятные тенденции в работе автомобильного транспорта, транспортная система не в полной мере отвечает существующим потребностям и перспективам развития Белгородской области.

Экономический рост Белгородской области сдерживается отсутствием в сфере пассажирского транспорта возможностей обеспечения необходимой подвижности населения и мобильности трудовых ресурсов.

Большее половины объемов платных услуг населению падает на малоэластичные по отношению к материальному достатку потребителя виды услуг, нацеленные главным образом на обеспечение его существования (жилищно-коммунальные услуги, услуги по проезду на транспорте общего пользования к месту работы и обратно, и услуги абонентской связи). По сути, эти виды услуг не являются деятельностью на заказ, их предложение фактически не зависит от потребительского спроса, а значит, потребитель практически не может влиять на качество предоставляемых ему услуг и развитие конкурентной среды при их оказании. Причем, доля данных видов услуг становится все

весомее. Особенно заметна указанная тенденция в низкодоходных домашних хозяйствах (первая из пяти 20-процентных групп обследуемого населения).

Транспортные услуги позволяют осуществить все необходимые перемещения, связанные с потреблением остальных видов платных (бесплатных) услуг, и в первую очередь передвижение по маршруту «дом-работа-дом». С помощью транспорта обеспечивается доступность социально-бытовой инфраструктуры, посещение учреждений культуры и досуга, туристская и рекреационная деятельность. В пределах Белгородской области используются практически все виды транспорта, а именно: железнодорожный, автомобильный, электрический, внутренний водный, воздушный.

В транспортной системе наиболее актуальным направлением деятельности является организация и управление социально-экономическими объектами, осуществляющими заказ на пассажирские перевозки, организацию таких перевозок, а также, собственно, процесс перевозки пассажиров. При этом, предприятия различного назначения выступают как элементы системы. А органы местного самоуправления и исполнительной власти, а также общественные объединения предприятий и организаторы перевозок, являющиеся неотъемлемыми составными частями рынка транспортных услуг, могут выступать как элементы или подсистемы рассматриваемой системы. Кроме того, в качестве отдельной составляющей целесообразно выделить рынок различных категорий ресурсов, которые необходимы автотранспортным предприятиям-перевозчикам для наиболее эффективного осуществления своей деятельности (рис. 2.4).



Рис. 2.4 Схема рыночных отношений в системе пассажирских автотранспортных перевозок в Белгородской области

Перевозчики пассажиров (автотранспортные предприятия) в настоящее время по видам собственности в области подразделяются на муниципальные предприятия (субъекты хозяйствования, обычно являющиеся собственностью органов местного самоуправления) и выполняющие как городские и пригородные, так и междугородные пассажирские перевозки.

Частные зависимые перевозчики, зависимость которых определяется тем, что выполняемые ими конкретные виды перевозок финансируются органом местного самоуправления (администрации поселков, городов, районов) или

правительством области заключают договора на обслуживание конкретных маршрутов.

Кроме формы собственности, автотранспортные предприятия также подразделяются следующим образом:

- специализированные, которые создавались для выполнения больших объемов перевозок пассажиров и, как правило, имеют мощную производственную базу;

- смешанные предприятия, как правило, имеют более слабую материальную базу, чем специализированные и, наряду с пассажирскими перевозками, специализируются на грузовых. В них автобусный парк формируется для обеспечения перевозок небольшого количества пассажиров (для населенных пунктов с незначительной численностью населения)

В перспективе при формировании автотранспортной системы региона следует предусмотреть решение проблемы развития конкурентной среды, хотя здесь в настоящее время сложились объективные обстоятельства, не способствующие данному процессу. Во-первых, тарифы на перевозки пассажиров контролируются администрацией соответствующего уровня (органом местного самоуправления), которой с одним транспортным предприятием взаимодействовать проще. Во-вторых, на междугородных перевозках автотранспортные предприятия уже сейчас конкурируют с другими перевозчиками, поскольку большинство междугородных маршрутов обслуживается на паритетных началах 2 – 3-мя предприятиями, расположенными в его конечных пунктах. В-третьих, при существующей системе технического обслуживания и ремонта автобусов (когда отсутствуют качественные услуги специализированных ремонтных предприятий) удельные издержки на содержание технической службы (приходящиеся на один автобус) снижаются с увеличением размера предприятия.

Организаторы перевозок, являющиеся важной составной частью рынка транспортных услуг (рис. 2.4), могут быть классифицированы по двум позициям.

С позиции собственности подразделяются на:

- частные предприятия или структурные подразделения частных предприятий. К ним относятся все автовокзалы и автостанции, являющиеся структурными подразделениями предприятий-перевозчиков пассажиров, имеющих форму ООО (ООО «Автомиг», ООО «Белкомтранс»);

- государственные предприятия или их структурные подразделения, к примеру, ООО «Валуйская автоколонна», ОАО "РОВЕНЬСКАЯ АК 1468", ОАО "АЛЕКСЕЕВСКАЯ АВТОКОЛОННА № 1467», имеющих смешанную или государственную форму собственности и находящихся в ведении департамента имущественных отношений области;

- муниципальные предприятия или их структурные подразделения, представляющие собой автовокзалы и автостанции (МУП «Городской пассажирский транспорт»).

С позиции видов перевозок предприятия-организаторы подразделяются на две группы:

- предприятия и их структурные подразделения, осуществляющие организацию городских перевозок пассажиров;

- предприятия или их структурные подразделения (в частности автовокзалы и автостанции), осуществляющие организацию пригородных и междугородных перевозок.

Специализированные организации – общественные объединения, функционирующие в интересах предприятий авто и городского электротранспорта (рис. 2.4).

В настоящее время непосредственную работу с перевозчиками пассажиров и в отношении транспортной политики на региональном уровне ведет только комитет по транспорту и связи правительства области. Вместе с тем, данному органу власти необходимо акцентировать внимание на разработке новых и усовершенствовании существующих нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность субъектов рынка транспортных услуг согласно

рыночным принципам хозяйствования. Кроме того, рассматриваемой структуре целесообразно активизировать свою деятельность в направлении совершенствования практики договорных отношений по вопросам социально-экономической политики на транспорте.

В настоящее время как в Белгородской области, так и России в целом, реализуется рыночный подход в транспортной системе «государство больше ни за что не платит» (кроме возмещения расходов от перевозки льготных категорий пассажиров) или поддерживает автотранспортные предприятия в крайне малой мере. Поэтому сложившаяся ситуация привела к тому, что предприятия авто- и электротранспорта не получают, в соответствии с этим, должную компенсацию расходов, образующихся как разница между себестоимостью перевозки одного пассажира и фактической платой за одну поездку пассажира в транспорте. Это привело к значительному ухудшению финансового состояния большинства автотранспортных предприятий области, которые лишаются средств на воспроизводство подвижного состава. В целом по области, изношенность автобусного парка составляет 55,7%, а парка городского электрического транспорта – 62,0%. Эта и другие проблемы существенно влияют не только на формирование транспортной системы, но и социально-экономическое развитие городов, сельских поселений и региона в целом. Технический уровень, к примеру, автобусов не отвечает требованиям экономичности, экологичности и что самое главное – безопасности.

Транспортных услуг населению Белгородской области в 2017 году было оказано на сумму 10567,8 млн. рублей (в сопоставимых ценах 95,8% к 2016 году). Объем транспортных услуг на душу населения за период 2013-2017гг. увеличился на 1,9 %.

Таблица 2.13

Объем транспортных услуг, оказанных населению Белгородской области.

(млн.рублей)

Вид услуги	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Транспортные услуги	10315,2	10736,7	10777,9	10683,0	10567,8

Основная часть пассажирских перевозок приходится на автобусный транспорт, поскольку население практически ежедневно пользуется как городскими, так и пригородными маршрутами.

В 2016 году населению Белгородской области было оказано транспортных услуг на сумму 10683,0 млн. рублей (в сопоставимых ценах 97,4% к 2015 году), а в 2015 году населению было оказано транспортных услуг на сумму 10777,9 млн. рублей (в сопоставимых ценах 98,3% к 2014 году).

Таблица 2.14

Объем транспортных услуг на душу населения  
в Белгородской области (рублей)

	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Транспортные услуги	6687	6945	6958	6886	6812

Таблица 2.15

Перевозки пассажиров по видам транспорта общего  
пользования по Белгородской области (миллионов человек)

	2013	2014	2015	2016	2017
Железнодорожный <sup>(1)</sup>	3,1	2,1	1,6	1,6	1,7
Автобусный	134,1	119,2	115,6	108,0	105,5

Продолжение таблицы 2.15

в том числе:					
--------------	--	--	--	--	--

автобусами физических лиц	114,2	92,6	93,8	93,5	93,4
<sup>(1)</sup> Отправлено пассажиров. По данным ОАО «РЖД»					

Автобусами по маршрутам общего пользования в 2017 году перевезено 105,5 млн. пассажиров, в том числе автобусами, находящимися в собственности физических лиц и занимающимися коммерческими пассажирскими перевозками, перевезено 93,4 млн. пассажиров.



Рисунок 2.5 Перевозки пассажиров по видам транспорта.

За рассмотренный период, существенно сократилось количество автобусных пассажирских перевозок, но стоит отметить, что последние несколько лет пассажирские перевозки автобусами физических лиц находятся в одной паре, что означает, что основное сокращение перевозок произошло в муниципальном транспорте.

Основная часть пассажиров перевозится автобусами физических лиц, привлеченными для работы на маршрутах общего пользования. Удельный вес таких перевозок, в общем объеме перевозок пассажиров автобусами общего

пользования за последние годы сначала сократился (в 2015 году составил 81,1%), а потом увеличился и в 2016 и 2017 годах составил 86,6% и 88,5% соответственно (рисунок ).

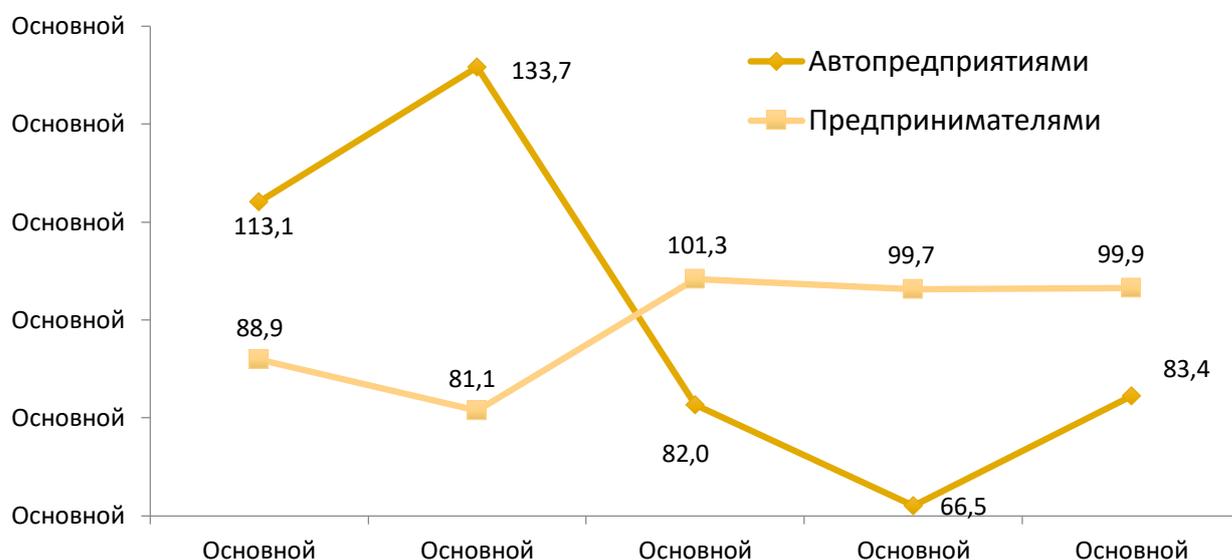


Рисунок 2.6 Перевозки пассажиров автобусами по Белгородской области  
(в процентах к предыдущему году)

Таблица 2.16  
Наличие автобусов в Белгородской области  
(на конец года, штук)

	2013	2014	2015	2016	2017
Всего автобусов	8359	8437	8283	8210	8695
из них:					
автобусы общего пользования автопредприятий	576	539	458	462	345
автобусы физических лиц	3878	3906	3767	3698	3918

Общее число автобусов в Белгородской области в 2017 году увеличилось по сравнению с 2013 годом на 4,0%, по сравнению с 2016 годом - на 5,9%. При этом количество автобусов общего пользования автопредприятий сократилось

по сравнению с 2016 на 25,3%, а количество автобусов физических лиц увеличилось на 5,9%. В 2016 году число автобусов в области сократилось по сравнению с 2011 годом на 3,5%, по сравнению с 2015 годом - на 0,9%, в том числе количество автобусов автопредприятий сократилось на 32,9% по сравнению в 2011 годом и увеличилось на 0,9% по сравнению с 2015 годом. В 2015 по сравнению с 2014 годом - на 1,8%, в том числе количество автобусов автопредприятий сократилось на 15,0%.

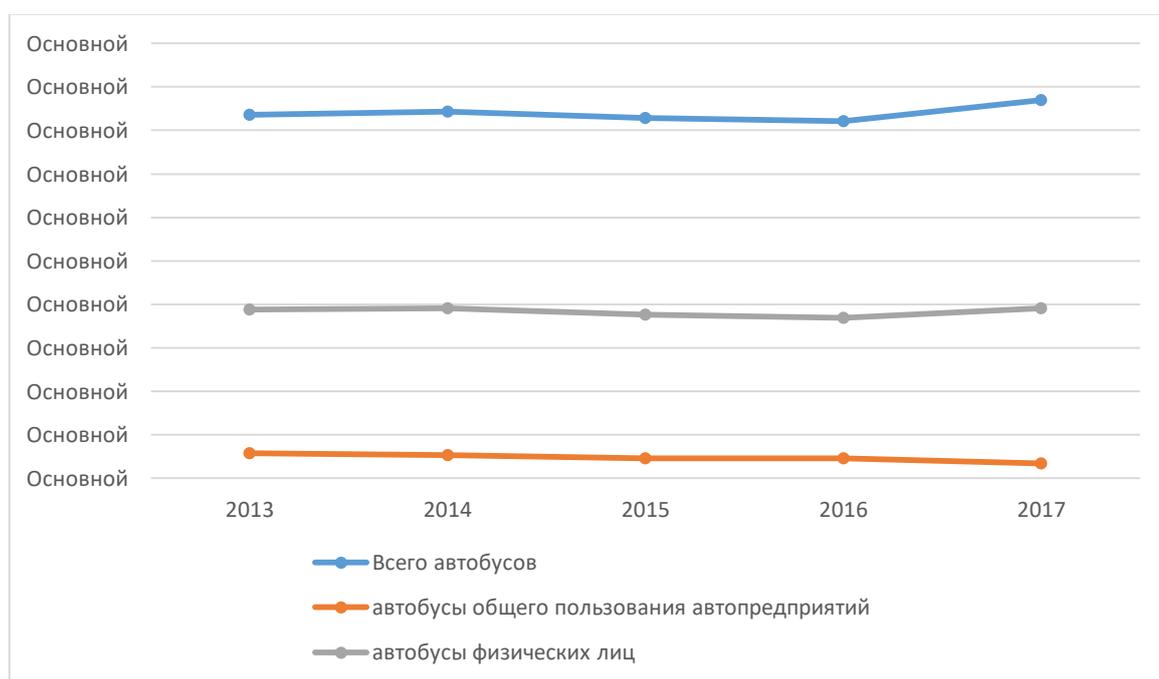


Рисунок 2.7 Наличие автобусов в Белгородской области

В условиях сформировавшейся в настоящее время для общественного пассажирского транспорта области достаточно сложной экономической конъюнктуры оценка состояния и использования материальной базы предприятий, принадлежащих данной сфере, определение степени технической готовности автотранспортных средств приобретает особую актуальность. В наших исследованиях она проводилась в муниципальных и частных автотранспортных предприятиях области методом анкетного опроса руководителей и специалистов.

### 2.3. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПЛАТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ РЕГИОНА

В процессе анализа выявлены следующие проблемы:

1. Отсталое развитие технического оборудования производственной базы, в частности муниципальных пассажирских организаций региона. Недопустимость использования крайне морально и физически устарелых транспортных средств для следования по конкретным маршрутным направлениям

2. Огромную долю в общем количестве транспорта (отечественного и зарубежного изготовления) занимают пассажирские автобусы, троллейбусы, трамваи со сроками эксплуатации больше 13 лет (не редки случаи с 30летним сроком службы) при их максимальном значении полезного использования – 10 лет.

3. Сокращение размеров пассажирских перевозок в регионе колеблется от 134,1 до 105,5 млн. чел., или в среднем на 21.3%

Следование этим негативным направленностям транспортной сферы в ближайшее время (2-3 года) позволит реализоваться таким угрозам:

- экономическое развитие в регионе остановится на текущем этапе благодаря невозможности существующей ОПАТ обеспечить необходимую подвижность населения, а также мобильность трудовых ресурсов как главного двигателя развития производства;

- потребуется внушительное моментное вложение со стороны правительства области и администрации единичных муниципальных организаций для осуществления выхода подотрасли городского автотранспорта общего пользования из кризиса. Расходы, не произведенные сегодня, значительно увеличатся в дальнейшем;

- население региона ощутит потерю устойчивой безопасности и резкое снижение функциональности городского автотранспорта;

- в крупно и средне населенных городах будет активно развиваться процесс замены услуг городского общественного транспорта на использование личного

транспорта. Этот фактор подведет к ухудшению экологической проблемы, повышению потерь от ДТП, загруженности улично-дорожной сети и многим другим известным из общемировой практики результатам неконтролируемой автомобилизации.

Изучение текущего состояния и направленности развития отрасли общественного городского общественного транспорта региона стало источником данных для проведения ситуационного анализа. Результаты данного анализа приведены в форме сводной матрицы SWOT-анализа (табл. 2.18).

Таблица 2.18

Сводная матрица SWOT-анализа современного состояния общественного  
пассажи́рского автотранспорта Белгородской области

<b>СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ</b>	<b>СЛАБЫЕ СТОРОНЫ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Поддержка производственных и социально-экономических возможностей пассажирских АТП;</li> <li>– Благоприятное географическое положение касательно рынков оказания услуг;</li> <li>– Относительно сформированная областная автодорожная инфраструктура;</li> <li>– Присутствие учреждений, социальных организаций, оберегающих интересы транспортников;</li> </ul> <p>Высокая степень дисциплины организации транспортировок со стороны муниципальных и больших компаний с индивидуальной формой имущества</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Недостаточно полное и результативное применение производственных и административных возможностей ПАТП региона;</li> <li>– Значительный уровень износа главных производственных фондов и, в частности, парка автотранспортных единиц;</li> <li>– Недостаток надлежащей рынку нормативно-правовой базы, стабилизирующей работу главных субъектов рынка автотранспортных услуг;</li> <li>– Не высокая пропускная способность улично-дорожной сети крупных городов области: Белгород, Старый Оскол, Шебекино;</li> <li>– Недостаток как высококвалифицированных специалистов, так и водительского состава и кондукторов;</li> <li>– Слабая инвестиционная активность в подотрасли ОПАТ как со стороны самих организаций (ввиду отсутствия достаточных средств), так и со стороны органов власти</li> </ul>

Из перечисленных выше сильных и слабых сторон можно определить конкретные возможности и угрозы для рынка транспортных услуг, в частности пассажирских, в Белгородской области, которые будут отображены в таблице (табл. 2.19)

Таблица 2.19

Возможности и угрозы для общественного пассажирского автотранспорта  
Белгородской области

<b>ВОЗМОЖНОСТИ</b>	<b>УГРОЗЫ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Расширение внутренних и внешних рынков сбыта услуг</li> <li>- Увеличение спроса на услуги пассажирского автотранспорта общего пользования</li> <li>- Повышение уровня качества, доступности и объемов перевозок за счет внедрения инновационных технологий в процесс управления производством в отдельных ПАТП и организацию перевозок в целом</li> <li>- Использование возможностей муниципального и госзаказа (подкрепленного финансовыми средствами) на ПАТП области</li> <li>- Дальнейшее развитие цивилизованного (со «справедливой» конкуренцией) рынка пассажирских автотранспортных услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ухудшение качества и безопасности перевозок в связи с физическим и моральным износом основных фондов ПАТП и ухудшением конкурентной ситуации на рынке транспортных услуг</li> <li>- Дальнейшее ухудшение положения вплоть до полного исчезновения государственно-муниципального сектора перевозчиков</li> <li>- Снижение рентабельности пассажирских предприятий в связи с удорожанием топливно-энергетических и материальных ресурсов</li> <li>- Недостаток кадров инженерно-технического (слесари по ТО и ремонту), водительского состава и кондукторов</li> </ul>

В качестве основных направлений политики транспортных услуг считаются:

1. Поэтапное изменение основных фондов транспортных компаний, в виде замены подвижного состава, который был использован для выполнения муниципальных заказов, основанное на новейших схемах финансирования совместно с привлечением сторонних источников.

2. Улучшение системы управления пассажирского транспорта области, в основном, для уменьшения логических и транзакционных издержек на предоставление транспортных услуг.

3. Формирование более продуктивных способов управления, которые основываются на новейших информационных разработках, в частности, как способ своевременного управления транспортировками, кроме того, как способ извлечения беспристрастной информации и управления пассажироперевозками, а кроме того, способ извлечения беспристрастных данных и регулировки сферы транспортных услуг (на уровне отдельных городов – системы типа «Дельта» и «Платежная смарт-карта»; на уровне как отдельных городов, так и региона в целом – система «ГЛОНАСС»).

4. Направление работы центра мультимодального сопровождения пассажиров и обобщенной диспетчеризации транспортировок (в формах собственности МУП и ГУП (зависит от области воздействия), либо частная форма имущества, однако имеющая неотъемлемую концентрацию пакета акций либо паевого фонда в определенных сферах органов власти и контроля определенного местного образования) с целью увеличения влияния непосредственно государственного контроля во время создания и развития маршрутных сетей.

5. Формирование рыночно-направленной нормативно-законодательной основы согласно обеспечиванию взаимодействия субъектов разнообразных форм собственности в рамках полноценной концепции общественного транспорта Белгородского региона.

Исполнение концепции и многообещающих течений формирования ОПАТ предполагается реализовать при близкой совместной работе и содействии региональных и муниципальных структур правительства и главные пассажирских транспортных компаний региона. Единый надзор за процессом осуществления концепции и заключение задач согласно ее общегосударственной

и региональной экономической помощи лежит на комитете по транспорту и связи регионального правительства.

С целью формирования единой картины следует осуществлять исследования схем транспортного обслуживания местного населения в доли загородных пассажирских транспортировок. Загородные поездки в Белгородском регионе исполняются с помощью жд и автомобильного транспорта. Главный размер загородных транспортировок осуществляется с помощью автотранспорта, который показан в госреестре.

Общественно важные перевозки отличаются из-за основных критериев:

1. Транспортировка пассажиров исполняется согласно контролируемым тарификациям.

2. Для единичных категорий людей формируются способы социальной помощи, которые исполняются в виде удешевленной стоимости перевозки.

3. Взаимодействие между различными городами и населенными пунктами складывается в обобщенную транспортную систему.

4. Перевозчикам, которые выполняют транспортировку пассажиров согласно вышеупомянутым транспортным связям, даются дотации для покрытия потеряннной прибыли, которая образуется в следствии создания общественно важных тарифов на обслуживание, а кроме того, образующихся в следствии создания льготной стоимости проезда определенным выделенным категориям местного населения.

Длина транспортных сообщений федеральной значимости в Белгородском регионе равняется 112 километрам и 6592,5 километрам областной и муниципальной (межмуниципальной) значимости.

В единой доле путей областной и межмуниципальной значимости, около 6575,8 км обладают жестким покрытием, оставшиеся 16,7 км – пути с покрытием сделанным из грунта.

В итоге, общему качеству дорог областной значимости возможно дать характеристику, как пути с неплохим качеством.

Единое число мостов и путепроводов равняется 438 штук, в которые входят и деревянные, но в очень малом количестве, всего одна штука на всю Белгородскую область.

В данный момент, в нашем регионе выполняются около 378 загородных автобусных направлений, а также 118 междугородних маршрутов. Следует отметить, что их число постоянно меняется, в зависимости от их необходимости для населения.

Транспортировка пассажиров выполняется автобусами различной вместительности, которая зависит от насыщенности пассажиропотока. Автобусы бывают трех вариаций: крупные, средние и маленькие.

В нашем регионе реализуют совокупность мер, направленных на предоставление общегосударственной помощи транспортным учреждениям и перевозчикам, для предоставления общественно важных пассажирских транспортировок, а кроме того, социального проезда единичных категорий людей по дорогам Белгородского региона. Например, в 2016 году на данные меры компаниям, занимающимся транспортировкой пассажиров, было выделено из местного бюджета около 27,3 миллионов рублей.

Внутрирегиональным транспортным балансом (далее - ВРТБ) – является формализованное представление движения жителей внутри Белгородского региона с помощью общественного загородного автотранспорта.

Исходной информацией, для использования развития ВРТБ считаются:

1. Госреестр загородных сообщений.
2. Документации АО "ППК "Черноземье".
3. Сведения перевозчиков, занимающихся транспортировкой населения с помощью автобусов.

Согласно анализу ВРТБ текущие параметры обеспечения достаточны для обеспечения нужд населения в перевозках.

Срез существующих неблагоприятных факторов роста транспортной отрасли произведен на основе собранной в предыдущих главах информации.

Таблица 2.20

## Неблагоприятные факторы роста транспортной отрасли Белгородской области

Направление анализа	Ключевые негативные факторы
Внешняя макросреда	- низкая плотность населения
Среда влияния	- повышение уровня автомобилизации с сохранением отрицательной динамики спроса на пригородные пассажирские перевозки общественным транспортом; - нехватка денежных средств в бюджете Белгородской области на финансирование пригородных пассажирских перевозок
Внутренняя среда	- низкая инвестиционная привлекательность пригородных перевозок

В Белгородской области за последнее время крепко устоялась тенденция повышения доли автомобильной техники.

Можно выделить ряд существующих слабых сторон пассажирских перевозок и объединить их в группы:

- а) потеря прибыли пассажирских перевозок на направлениях с небольшим пассажиропотоком;
- б) сильный износ автотранспортного парка в муниципальных и частных организациях;
- в) завышенная себестоимость областных пассажирских перевозок железнодорожным сообщением;
- г) нарастание кризисных ситуаций в банковской сфере, в том числе рост процентной ставки за использования кредитов;
- д) высокие расходы на горюче-смазочные материалы для автопарка организаций;
- е) ведение Российской Федерации мер социальной поддержки, в частности отсутствие с 2010 года федерального финансирования на поддержку равной обеспеченности провоза льготной категории населения по единым социальным проездным билетам.

- ж) увеличение роста тарификации и ценообразования на поставки энергетических ресурсов, сырья и материалов;
- з) значительный рост дефицита специалистов в транспортной отрасли.

Слабые стороны жилых поселений городских районов в сфере пассажирских перевозок сводятся в большинстве своем к таким причинам:

- собственный финансовый запас в бюджетах поселений городских районов находится на не достаточном уровне;
- слабый поток пассажиров, тариф на осуществление перевозок и, как следствие, низкая заинтересованность субъектов предпринимательства, организаций в заполнении транспортных линий.

Для обеспечения роста пассажирской отрасли органам местной администрации муниципальных объединений предлагается ряд рекомендаций:

- выделить в бюджете муниципальных объединений ресурсы на обеспечение финансирования транспортных организаций, покрытие межтарифной разницы при транспортных услугах на внутригородских направлениях, а также запланировать ежемесячное и ежеквартальное финансирование на основе заключенных договоров;
- контролировать проведение мониторинга пассажирского потока с интервалом не меньше одного раза в квартал, а так же обеспечение оптимизации внутригородских маршрутных направлений с целью повышения востребованности и привлекательности пассажирского транспорта.

Система управления рисками проводится для обеспечения минимизации рисков, она характеризуется такими аспектами:

- поддержка существующих транспортных маршрутов области и обслуживание их перевозчиком;
- обеспечение необходимых условий транспортным организациям для повышения качества пассажирского транспорта в Белгородской области;

- определение наиболее важных аспектов транспортной отрасли и выявление вектора направления снижения качества транспортного обслуживания;
- исследование и качественный анализ рисков;
- определение эффективности подхода с применением системы управления рисками.

Анализ предполагаемых возможностей для обеспечения позитивного влияния на транспортное развитие, приведен в таблице 2.21.

Таблица 2.21

#### Возможности для развития пригородного транспорта

Направление анализа	Ключевые возможности
Внешняя макросреда	<ul style="list-style-type: none"> <li>- общее повышение благосостояния населения за счет общего эволюционного роста экономики России;</li> <li>- унификация подходов к транспортному планированию и повышение прозрачности функционирования транспортного комплекса Российской Федерации</li> </ul>
Среда влияния	<ul style="list-style-type: none"> <li>- реализация проектов по созданию территориальных кластеров, приводящая к повышению занятости, благосостояния населения, потребности в поездках, развитию территорий Белгородской области;</li> <li>- эффективная нормативно-правовая база Белгородской области, обеспечивающая необходимые возможности для реализации мероприятий по оптимизации схемы транспортного обслуживания</li> </ul>

Для обеспечения условий для качественного роста пассажирского транспорта в Белгородской области исполняется помощь организациям, выполняющих значимые для населения перевозки пассажиров автомобильным видом общественного транспорта и железнодорожным, а именно:

- выплачивается разница в прибыли перевозчиков в результате исполнения льготных проездов отдельными категориями населения (единый социальный проездной билет);
- выделяется ряд субсидии объединениям железнодорожного транспорта на покрытие части утрат в прибыли, появляющихся у железнодорожных транспортных объединений в следствии государственного изменения тарифов на осуществления транспортировок населения в пригородном сообщении и в связи с оказанием 50 процентной льготной скидки учащимся на проезд железнодорожным транспортом в пригородном направлении.

Важнейшими проблемами повышения качества транспортного сообщения являются:

- 1) Взрывной рост затрат областного финансирования на покрытие недополученной прибыли организациями железнодорожного транспорта, возникшей благодаря государственному изменению тарифов, обусловленный в большей доле ростом расходов перевозчиков на услуги, предоставляемых ОАО "Российские железные дороги", повышение собственных затрат АО "ГОЖ "Черноземье", в том числе не корректное распределение прибыли, а следовательно и объемных атрибутов работы пригородного железнодорожного транспорта, при исполнении межсубъектных транспортировок.
- 2) Завышенная степень устарелости подвижного парка пассажирского транспорта.
- 3) Скудные возможности регионального бюджета по покрытию перевозчикам недополученной прибыли, появившейся в следствии установления социально направленной тарификации на оказания услуг по перевозке пассажиров.

В первую очередь нужно воплотить решения следующих проблем:

- 1) Решение о долгосрочном единичном льготном тарифе на услуги железнодорожного сообщения общего назначения при оказании транспортировок населению железнодорожным транспортом, предоставляемый ОАО "Российские железные дороги", должно приниматься на федеральном уровне. В составе тарифа должна быть включена нулевая процентная ставка НДС в части услуг по осуществлению перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в пригородном направлении.
- 2) Становление федеральной нормативной законной регулировки ставок арендной платы на обслуживание, оказываемое ОАО "Российские железные дороги".
- 3) Замена автомобильного и железнодорожного подвижного парка пассажирского сообщения на правах софинансирования государственными выплатами.
- 4) Предоставление полного покрытия затрат в доходах от федерального регулирования тарифов и беззатратной деятельности АО "ППК "Черноземье".
- 5) Обеспечение софинансирования государственным бюджетом затрат на междугородние железнодорожные направления.

## **ГЛАВА 3. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕХАНИЗМА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В РЕГИОНЕ**

### **3.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ПОТРЕБНОСТЕЙ НАСЕЛЕНИЯ В ПЛАТНЫХ УСЛУГАХ В РЕГИОНЕ**

Для изучения качества транспортных услуг населению возможно использовать различные подходы, например, не только с позиции процесса оказания самой транспортной услуги, но и с позиции сферы потребления транспортных услуг. Если данную услугу оказывают квалифицированные предприятия в условиях, которые отвечают всем последним требованиям научно-технического прогресса, то при остальных равных условиях результат будет самым лучшим, а из этого следует, что уровень качества будет наивысшим. Данный взгляд учитывает главные компоненты качества транспортных услуг:

- 1) качество структуры (организационно-техническое качество ресурсов: обеспеченность кадрами, материально-техническая база и другие);
- 2) качество процесса (своевременность доставки, выбор правильной технологии поставки услуги, соблюдение всех стандартов и норм и другие);
- 3) качество результата (социально-экономический эффект в области от проведенных мероприятий).

Большинство разработок в части оценки и обеспечения качества транспортных услуг так или иначе связаны с использованием основных подходов: результативный, структурный и процессный. Необходимо отметить, что такие категории как «цена» и «качество» тесно взаимосвязаны, но несмотря на это качество всегда является одним из главных и определяющих факторов в конкурентной борьбе транспортных предприятий за потребителя услуг.

Оценка является финальной частью управления качеством, она подразумевает анализ социальной и экономической эффективности оказанных транспортных услуг. Экономический эффект – это степень достижения поставленной задачи. Тем временем, социальная эффективность будет иметь более глубокий смысл. Критериями такой эффективности являются показатели

удовлетворенности населения от оказанных им транспортных услуг и развитие самого региона.

Экономическая эффективность определяется соотношением результата и затрат. Ее анализ остро необходим для улучшения качества предоставляемых услуг, в тот момент, когда самой главной проблемой становится достижение максимального результата при малых затратах.

Как показывает анализ действующего механизма управления качеством поставляемых транспортных услуг, качественные и количественные показатели могут создавать достаточно противоречивые ситуации, которые заключается в том, что транспортные предприятия стремятся, в первую очередь, к увеличению объемов оказанных услуг, а сами проблемы качества уходят на задний план. Возможны даже случаи оказания услуг, которые не соответствуют установленным стандартам ни по одному показателю.

Все вышеупомянутые пункты свидетельствуют о том, что экономические цели транспортных предприятий и потребителей их услуг не совпадают, что приводит к уменьшению эффективности функционирования процесса поставки транспортных услуг. В связи с чем появляется необходимость развития технологий улучшения качества оказания транспортных услуг в области, которые помогут обеспечить максимальное соглашение интересов по уровню качества между потребителями услуг и предприятиями, и помогут улучшить конкурентоспособность и эффективность функционирования транспортных предприятий.

Именно поэтому каждое транспортное предприятие должно обязательно развивать и совершенствовать технологическую базу выполняемых работ и расширять ассортимент оказываемых услуг посредством реализации перспективных разработок. В этом случае, оно будет на самом деле конкурентоспособным, с большим преимуществом на рынке транспортных услуг. Такие нововведения должны распространяться на новые услуги, способы

их производства, а также новизну в организационной и финансовой сфере, приносящие положительный результат<sup>23</sup>.

Под инновациями в сфере транспортных услуг понимают использование научных достижений в виде новых технологий, видов товаров и услуг, организационно-технических и социально-экономических решений производственного, коммерческого, финансового, административного и иного характера, для получения экономического, экологического и социального эффекта. При этом инновационная деятельность транспортной организации направлена на повышение конкурентоспособности оказываемых услуг.<sup>24</sup>

Самое важное направление инновационной деятельности на транспорте связаны с использованием современных технологий для качественной организации перевозок пассажиров, информатизации и автоматизации всех ключевых звеньев транспортной цепи (в первую очередь – процесс обслуживания клиентов).<sup>25</sup> Первоначальными критериями оценки эффективности использования инноваций в сфере транспортных услуг являются:

- динамика использования энергосберегающих технологий;
- степень автоматизации систем управления;
- экономия времени и минимизация стоимости доставки пассажиров при сохранении высокой надежности транспортировки и другие.

Переход транспортного комплекса на инновационный путь развития требует масштабного внедрения новых технологий. В наши дни, в сфере транспортных услуг уже используются некоторые инновационные технологии,

---

<sup>23</sup> Лавриков И.Н. Экономика автомобильного транспорта: Учебное пособие / И.Н. Лавриков, Н.В. Пеныдин; под науч. ред. И.А. Минакова. - Тамбов: Изд-во ГОУ ВПО «ТГТУ», 2017.

<sup>24</sup> Асаул А.Н. Оценка конкурентных позиций субъектов предпринимательской деятельности / А.Н. Асаул, Х.С. Абаев, Д.А. Гордеев // Современные наукоемкие технологии, 2016. - №2.-С. 140-141.

<sup>25</sup> Асаул Н.А. Инновационный сценарий развития транспортно-логистического комплекса Санкт-Петербурга // Экономическое возрождение России, 2017. - №4(18). - С. 12-79.

такие как: контроль местоположения транспорта, электронная оплата проезда, оперативный учет топлива, мобильная видеорегистрация и другие.<sup>26</sup>

В наши дни задачи определения местонахождения транспортных средств очень актуальны как для государственных, так и для частных организаций. Такие задачи решаются в процессе контроля передвижения объектов, обеспечения безопасности транспорта, информировании его местонахождения. Более актуальными считаются задачи автоматизированного определения местоположения транспортных средств в составе систем комплексного обеспечения высокого качества услуг.

Потребителями таких систем чаще всего являются юридические и физические лица. Среди юридических лиц главными выступают пассажироперевозчики, таксопарки, автопарки и автобусные парки, грузоперевозчики, организации, связанные с арендой автомобилей, инкассаторы, горно-обогатительные и металлургические комбинаты и другие компании, к которых особое значение имеют возможность получения оперативной и достоверной информации о состоянии и местоположении транспортных средств, а также возможность оперативного управления данными объектами.<sup>27</sup>

Ко второй группе относятся частные автовладельцы и индивидуальные пользователи транспорта.

Очень важную роль здесь имеют повышение безопасности самих перевозок и оптимизация маршрутов. Отсюда следует, что это приводит к уменьшению расходов и улучшению качества предоставления транспортных услуг. Кроме главной задачи таких мобильных навигационных комплексов – контроль за местоположением и состоянием отслеживаемых объектов – данная система помогает решать целый ряд специфических задач, которые обеспечивают повышение качества услуг:

---

<sup>26</sup> Рузык Ю.О. Инновации в сфере транспортных услуг // Экономическое возрождение России, 2016. - Т. 30. - № 4. - С. 192-197.

<sup>27</sup> Омарова Г.А. Моделирование систем поиска и слежения за движущимися объектами с помощью радиодоступа услуг: Автореф. дисс. канд. физ-мат. наук. - Новосибирск, 2017.

- получение оперативной информации о состоянии и местоположении транспорта, отображение их движения в режиме реального времени на электронных картах;
- автоматизация контроля за передвижением транспорта и действиями водителя;
- обеспечение безопасности перевозок и водителя;
- оптимизация маршрутов.

В качестве доступных средств мониторинга транспортных средств можно выделить следующие<sup>28</sup>:

1. GPS (Global Positioning System)<sup>29</sup>. Эта спутниковая система навигации позволяет в любом месте Земли (не включая приполярные области), практически при любой погоде, а также в космическом пространстве вблизи планеты определить местоположение и скорость объектов. Потребителям этой системы предлагаются различные устройства и программные продукты, которые позволяют: увидеть свое местонахождение на электронной карте; прокладывать маршруты с учетом существующих дорожных знаков; обеспечить поиск на карте конкретные дома, улицы и прочие объекты инфраструктуры. При этом спутниковый мониторинг автомобильного транспорта с помощью GPS ведется за местоположением, скоростью автомобилей, что позволяет контролировать их движение.

2. Глобальная навигационная спутниковая система (ГЛОНАСС) - российская спутниковая система навигации, предназначенная для оперативного навигационно-временного обеспечения неограниченного числа пользователей наземного, морского, воздушного и космического базирования. При этом доступ к гражданским сигналам ГЛОНАСС в любой точке земного шара на основании

---

<sup>28</sup> Гудима Г.Я., Алецкий С.Н. Использование систем Глонасс, GPS и видеонаблюдения для мониторинга и управления дорожно-транспортными потоками // Вестник Камчатского государственного технического университета, 2017. - № 17. - С. 40-43.

<sup>29</sup> GPS [Электронный ресурс] // Википедия: всемирная энциклопедия. - Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/GPS>

указа Президента Российской Федерации предоставляется российским и иностранным потребителям на безвозмездной основе и без ограничений. Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 9 июня 2005 г. «Об оснащении космических, транспортных средств, а также средств, предназначенных для выполнения геодезических и кадастровых работ, аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS» № 365 аппаратура ГЛОНАСС должна устанавливаться на железнодорожные и автомобильные технические средства (ТС), используемые для перевозки пассажиров, а также специальных и опасных грузов.

3. Системы видеонаблюдения. С появлением видеонаблюдения на рынке стало возможным создание комплексных систем видеонаблюдения, их комбинация с компьютерными технологиями, что глобально расширяет возможности таких комплексов. В общем случае, все предлагаемые современные системы контроля обладают такими возможностями, как<sup>30</sup>:

- обеспечение двусторонней цифровой и голосовой связи между диспетчерским пунктом и транспортным средством;
- определение состояния безопасности транспортного средства и его текущее местоположение;
- оперативное отображение на экране монитора географической карты района с отметками текущего местоположения транспортного средства и обстановкой;
- оповещение о «нештатной ситуации» с контролируемым транспортным средством с помощью сигнала кнопки экстренного вызова, срабатывания различных бортовых датчиков с указанием точных координат;
- управление разного вида исполнительными устройствами на транспортном средстве по определенным командам;

---

<sup>30</sup> Солодовниченко М.Б., Томсон В.П. Оценка эффективности систем мониторинга транспортных средств // Эксплуатация морского транспорта, 2016. - № 2. - С. 13-16.

- обеспечение контроля прохождения заданного маршрута и соблюдение графика движения с указанием опережения или отставания;
- документирование и хранение данных, которые поступают от контролируемых автомобилей для последующего анализа;
- автоматизированный контроль транспортных средств на специальных стоянках и т. д.

Внедрение подобных систем дает возможность увеличения качества предоставляемых услуг за счет обеспечения сохранности пассажиров, оптимизации использования транспорта, усилением контроля над его эксплуатацией, оперативного руководства им, дисциплинирования обслуживающего персонала, сокращением расходов на эксплуатацию.

4. Автоматизированная электронная оплата проезда помогает в реализации обширного спектра услуг, а так же обеспечивает прозрачный финансовый контроль. При этом оплата проезда осуществляется с помощью бумажных билетов и бесконтактных самрт-карт. Данная система оплаты проезда напрямую связана с информационной системой транспортных средств, автопарков и диспетчерских центров. Ко всему этому, пассажиры информируются о расписании транспорта, а с диспетчерских пунктов можно отслеживать и анализировать транспортную ситуацию в области.

Все оборудование и автоматизированные рабочие места, которые связаны с электронной системой оплаты проезда, обязательно должны быть соединены с централизованной базой данных, причем автоматическая обработка данных и наглядное представление информации в виде графиков и таблиц становится мощнейшим инструментом принятия оптимальных управленческих решений. В конце концов, использование данной системы дает возможность перевозчику повышать привлекательность, качество и эффективность предоставления услуг.

5. Учет расхода топлива. В автомобильном транспорте расход топлива является самым главным пунктом в перечне затрат компании. Учет расхода топлива

может быть не только объективным (собственнику известно, как и на что используется топливо), но и субъективным (необдуманная эксплуатация транспорта, недобросовестность персонала и другие). Поэтому в последнее время широкое распространение получили системы автоматического учета режимов работы транспортных средств. Данные системы предназначены для постоянного контроля над использованием топлива (в режиме реального времени) с сохранением информации в памяти прибора, точного контроля расхода топлива, анализа работы транспортного средства в любой период времени, оптимизация затрат на эксплуатацию.

6. Расширение возможностей мультимодальных логистических услуг. Это инновационная направленность, создающая предпосылки для увеличения выпуска региональной продукции так, где будет находиться транспортная инфраструктура, которая осуществляет управление всеми цепями поставок (таблица 3.1)<sup>31</sup>.

Таблица 3.1

## Особенности логистики и управление цепями поставок

Параметры управления	Классическая логистика	Управление цепями поставок.
Модель распределения	Push (нажимательный)	
Клиент	Стратегические клиенты	Широкая группа клиентов
Спрос	Предсказуемый	Разбросанный
Цикл	Недели, месяцы	Ежедневный, ежечасный
Отправление	Большие партии	Малые партии
Поставка	Сосредоточенная	Разбросанная, большие расстояния
Пополнение запасов	По плану	В режиме реального времени
Ответственность	Один элемент	Через целую цепочку

<sup>31</sup> Зохидов А.А. Современные логистические центры: сущность, особенности и тенденции развития // Экономическое возрождение России, 2016. - Т. 31. - № 1. - С. 214-220.

Обслуживание клиентов	По стандартам	Эластичное
-----------------------	---------------	------------

Использование всесторонне развитых логистических услуг будет означать планирование и управление деятельностью транспортных предприятий, связанное с каждым видом деятельности по управлению логистикой, а также координирование работы и сотрудничество с различными партнерами (провайдерами услуг, поставщиками, посредниками) и заказчиками. Другим языком, данная система внедряет процесс управления спросом и предложением внутри региона на рынке транспортных услуг.

7. Очередное нововведение, которое повышает качество транспортных услуг – «виртуальный» терминал. Данная система направлена на увеличение привлекательности, увеличение количества пассажиров, а также на повышение доступности услуг. В связи с этим, объединение раздробленной сети перевозок и создание обобщенной сети для продажи билетов и информирования пассажиров всего региона будет целесообразным решением. Эти действия приведут к созданию «виртуального» терминала, который будет базироваться на использовании современных информационных технологий и общепринятых технических стандартах, образуя в итоге общую информационную систему для всех пассажиров, а также базу для пассажирского логистического центра (рис. 3.1)<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> Громуле В. Система мониторинга качества услуг автовокзала для реализации концепции пассажирского логистического центра в мультимодальной транспортной системе: Автореферат диссертационной работы. - Рига: Институт транспорта и связи, 2017.

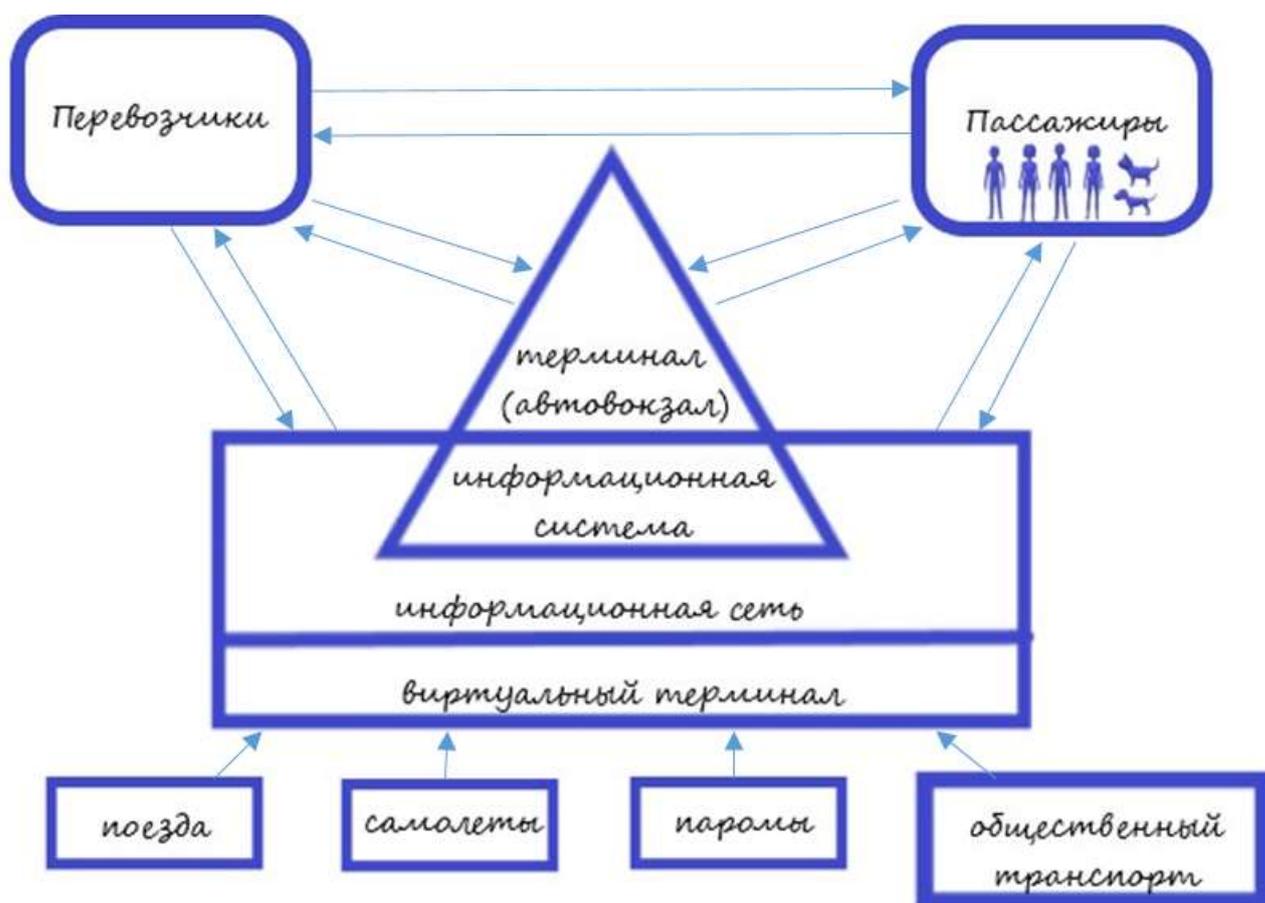


Рис. 3.1. Общая схема «виртуального» терминала

Таким образом, инновационная деятельность в сфере транспортных услуг должна связываться с прогнозируемым результатом, который будет приводить к изменениям не только внутри организации, но и во внешней среде, так как увеличение потребностей в данном виде услуг обуславливает изменения в производственном процессе товаропроизводителей, а также в информационных системах отдельного региона.

При всем этом развитие сферы транспортных услуг формирует совершенно новую конкурентную среду, одновременно с этим, обеспечивая качественно новые потребности в товарах и услугах. Инновационная деятельность в сфере транспортных услуг является одной из главных частей эффективной производственно-рыночной деятельности, так как конкретно она занимается обеспечением стратегической устойчивости предприятия в условиях активно развивающегося рынка услуг.

В связи с этим, становится очевидно, что сфера транспортных услуг способна обеспечивать масштабный прирост занятости, как в данный момент, так и в будущем, стать главным «локомотивом» экономического роста. При этом возникает необходимость организации и согласования интегрированного взаимодействия нескольких управленческих и финансовых информационных систем и методик, которые внедряются в организации, а также создания и ведения в компании хранилища или картотеки разнообразных экспертных систем, оптимальных управленческих решений, средств и систем поддержки способствующих принятию решений в сфере обеспечения качества предоставляемых услуг.

Выполнение всех вышеупомянутых условий должно способствовать запуску значительно сложных процессов самоорганизации и адаптации бизнеса в постоянно изменяющихся внешних и внутренних условиях, обеспечивать дополнительные конкурентные преимущества вследствие проявления синергетического эффекта и поднять уровень конкурентоспособности, управляемости компании и качества предоставляемых услуг на новую высоту<sup>33</sup>. Данная задача подразумевает собой разработку определенного алгоритма методики внедрения инноваций, которые будут обеспечивать улучшение качества транспортных услуг в регионе (приложение ).

В качестве критерия оптимальности использования инновационной технологии, которая обеспечивает увеличение качества оказанных транспортных услуг в регионе, можно предположить использование обобщенного показателя качества  $Q$ , который будет представлять собой функциональную зависимость от частных показателей  $K$ :

$$Q = F(Wi \times Ki), i = 1 \dots M, \quad (3.1)$$

где  $M$  – число частных показателей;

---

<sup>33</sup> Сараев С.С, Нагамова М.С. Синергетические резервы повышения качества продукции корпоративной организации // Вестн. Тамб. ун-та, 2017. - Вып. 1(81).

$W_i$  – весовые коэффициенты, которые учитывают важность отдельных показателей качества в общей оценке эффективности.

Весовые коэффициенты могут принимать значения от нуля (данный параметр не будет учитываться) до максимального значения (очень важный параметр). Выбор значений  $W_i$  напрямую зависит от назначения конкретной инновационной технологии.

Предлагаемый алгоритм будет состоять из следующих этапов.

1. Постановка конкретной задачи и определение проблемы. На данном этапе необходимо сформировать определенную команду для развития инновационных резервов улучшения качества услуг, а затем, уже в процессе работы данной команды нужно определить саму проблему и поставить определенную задачу. Для конкретного описания проблемы данная команда должна заняться выяснением вопросов и задач, которые необходимо решить, где они проявляются и какие факторы играют существенную роль. Для выполнения этой цели необходимо использовать информацию из всех возможных источников (жалобы и рекламации заказчиков, исследования ожиданий и запросов потребителей и другие). При всем этом, корректная постановка проблемы раскрывает ее специфику и свойства, измерение, определяет результаты и следствия, а не только причины.

2. Второй этап (анализ проблем и причин ухудшения качества предоставленных транспортных услуг) представлен в виде схемы процесса, с помощью которой видны все стадии от входа до выхода. На данном этапе все члены команды, которая была создана для решения проблемы, получают консультации работников, которые непосредственно были вовлечены в процесс, узнают у них, какие именно принятые меры приводят к повышению качества. Кроме того, ежедневно регистрируются несоответствия, жалобы и предложения потребителей транспортных услуг. Необходимо также уточнить все детали проблемы, перевести все запросы и нужды потребителей в конкретные экономические и технические требования и условия, которые можно измерить в различных единицах измерения. В таком случае, при определении поставленных задач, целесообразно

из всех методов выбрать «мозговую атаку», а при анализе причин конкретной проблемы – использование диаграмм, контрольных карт, графиков, которые помогут определить имеющиеся место тренды и выявить присутствующие взаимосвязи и взаимозависимости.

3. Следующий этап можно назвать «Идентификация инновационных технологий, которые обеспечивают улучшение качества оказываемых транспортных услуг в области и их оценка». Здесь следует использовать данные, которые были накоплены на предыдущих этапах, создается список инновационных технологий, которые обеспечивают улучшение качества оказываемых транспортных услуг в области. Далее, оцениваются инновационные технологии и определяется одна из лучших, максимально обеспечивающая повышение качества транспортных услуг в регионе.

4. На четвертом этапе «Планирование и внедрение инновационных технологий» необходимо установить связь со всеми хранителя информации, которая относится к предлагаемому решению, сформулировать конкретные планы действий, спроектировать методики проведения работ, выявить потенциальные риски, оценить затрачиваемые в будущем ресурсы и необходимость в обучении персонала.

5. Следующий этап заключается в измерении и оценивании результатов осуществления внедрения инновации. Цель данных измерений заключается в выяснении наличия положительного результата – произошло ли повышение качества предоставляемых транспортных услуг после осуществления выбранного инновационного решения, было ли это полностью или частично? На данном этапе выполняется проверка, были ли выполнены ожидания и требования потребителя услуг. Если эти требования не были выполнены, то, вполне возможно, выбранное инновационное решение не является эффективным или изначально в идентификации проблемы была допущена ошибка. Для того, чтобы измерить эффективность осуществленного инновационного решения, можно использовать

разнообразные методики и инструменты. Если расчеты покажут, что рассматриваемая проблема была решена полностью, то следует переходить к следующему этапу. В ином случае, нужно вернуться к первоначальным этапам решения выбранной проблемы повышения качества.

б. Шестой этап стандартизации инновационных технологий оказания транспортных услуг населению региона состоит из нескольких шагов:

- выбор процесса для повышения качества предоставления транспортной услуги;
- изучение и документирование происходящих процессов предоставления транспортной услуги с помощью инновационной технологии;
- разработывание улучшенного процесса предоставления транспортной услуги;
- внедрение новой системы, которая будет обеспечивать повышение качества предоставления транспортной услуги;
- оценка работоспособности инновации.

Отсюда следует, что стандартизация – это процесс документирования оптимального способа осуществления операции. Применительно именно к внедрению инноваций, которые обеспечивают повышение качества транспортных услуг, стандартизация показывает упорядоченный подход, который очень часто используется в деятельности по улучшению производства. При все этом, очень важно фиксировать предлагаемые новшества, так как новых правил достаточно тяжело придерживаться.

Таким образом, развитие инновационных технологий направлено в сторону осуществления мониторинга на нахождение синергетических резервов улучшения качества оказания транспортных услуг в области. Предполагаемый авторский алгоритм позволяет изучить и адекватно отразить объективные свойства системы менеджмента качества, выработать методический инструментарий оценки показателей развития инновационных резервов, которые обеспечивают улучшение качества транспортных услуг и на данной

основе создать систему, которая позволит поддержать локальные и интегральные показатели качества в области установленных значений.

### **3.2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕХАНИЗМА РЕГУЛИРОВАНИЯ РЫНКА ПЛАТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

В условиях развивающейся конкуренции между огромным количеством компаний занимающихся перевозками, одним из основных путей покорения и расширения рынка является улучшение качества транспортных услуг. Качество транспортных услуг заключается в совокупности различных свойств, которые обуславливают ее пригодность удовлетворять конкретным потребностям в соответствии с ее назначением.

Изучать качество транспортных услуг стало возможно с помощью разнообразных подходов, например, не только с позиции самого процесса предоставления транспортной услуги, но и с позиции ее потребления. На самом деле, если транспортную услугу оказывать в условиях, которые будут отвечать всем требованиям научно-технического прогрессе, то при остальных равных условиях результат будет лучшим, то есть уровень качества ее предоставления будет наивысшим.

Высокая конкуренция на рынке транспортных услуг, увеличение числа коммерческих перевозчиков, неравные экономические и производственные условия для функционирования предприятий различного типа требуют от последних изменения в сторону более прогрессивных методов управления. Встраивание в процесс предоставления транспортных услуг различных посредников, а также использование аутсорсинга помогает минимизировать выплаты по налогам на имущество, транспортному налогу и другим налогам.

Аутсорсинг (Outsourcing) – стратегическая модель менеджмента, в которой бизнес-процессы заказчика передаются для выполнения другому лицу (аутсорсеру). Аутсорсинг как рыночный инструмент способствует оптимизации

конфигурации бизнес-системы, исходя из компромисса между качеством продукции или услуги и издержками компании и желанием собственников иметь производственные активы. Отсюда следует, что для сохранения конкурентоспособности, большая часть фирм пользуются аутсорсингом в качестве способа, позволяющего уменьшить количество затрат, увеличить эффективность бизнеса, правильно использовать и перераспределять имеющиеся ресурсы.

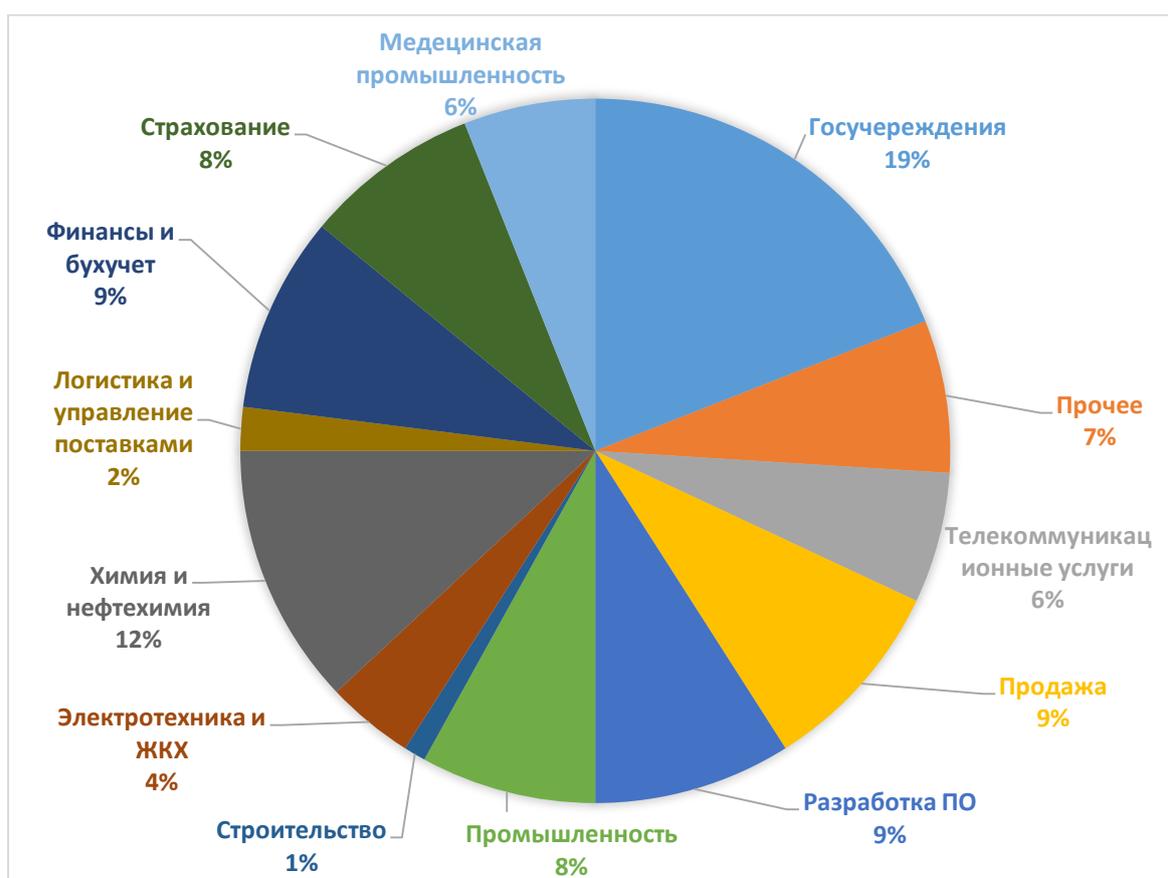


Рис. 3.2. Использование аутсорсинга в отраслях и секторах мировой экономики<sup>34</sup>

В наши дни на расширение границ мирового рынка аутсорсинговых услуг влияют такие экономические факторы, как усиливающаяся конкуренция в большинстве отраслях и регионах, приватизация, повсеместная глобализация экономики, уменьшение вмешательства государства в экономику и ускорение технологических инноваций. Требования к качеству, ценам, издержкам,

<sup>34</sup> [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.outsourcing-journal.com>.

финансовой устойчивости могут, с одной стороны, быть достаточно противоречивыми, но, с другой стороны, они являются взаимосвязанными. Аутсорсинг используется в большинстве отраслей и секторов мировой экономики (рис. 3.2).

При всем этом потенциал российского рынка транспортных услуг динамично развивается и предоставляет огромные возможности. Стабильный рост расходов на содержание и эксплуатацию собственного транспорта, постоянные перевозки являются сильным стимулом для многих компаний к осознанию важности передачи управления транспортным хозяйством профессиональным управляющим командам.

Анализ европейских предприятий, занимающихся транспортными перевозками, показывает, что именно они являются самым распространенными объектами аутсорсинга<sup>35</sup>. Несмотря на то, что экономические предпосылки обращения к аутсорсингу крупных и мелких компаний сильно разнятся, они являются активными участниками рынка аутсорсинговых услуг. Бизнес имеет тенденцию со временем расширяться и образовывать дополнительными подразделениями, функционирование которых можно спокойно переложить на аутсорсинговые компании. Подразделения часто мешают функционированию основного бизнеса, ведь руководству компании необходимо уделять им особое внимание, гораздо большее, чем развитию главной компании.

Для поддержания функционирования обеспечивающих служб на должном уровне, необходимо выделять весомую часть своего бюджета. Также, очередные издержки образуются из-за отсутствия четкого и отработанного графика работы транспорта, невыполнения и разрыва договоров между заказчиками и поставщиками, неэффективного распределения бюджета, выделенного на обслуживание и ремонт, сверхнормативных расходов на ГСМ, отсутствие правдивой и четкой информации.

---

<sup>35</sup> Нагоев А.В. Методика управления комплексом информатизации аутсорсингового автотранспортного предприятия // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета, 2017. -№ 61. - С. 224-246.

Кроме затрат на транспорт и обслуживающий персонал, нужны затраты, которые тяжело выделяются в структуре баланса, но которые очень важны. Данные затраты направлены на управление транспортировкой, эксплуатацию транспорта, обеспечение безопасности, информационное обеспечение, обслуживание, налоги, персонал, урегулирование вопросов с администрацией, юридическую поддержку и консультирование и прочие<sup>36</sup>.

Основная концепция должна исходить из взаимообусловленности внутренних и внешних интересов организации, а также интересов и потребностей всех остальных участников хозяйственной деятельности. Активная покупка услуг со стороны должна происходить там, где это будет экономически целесообразно.

При всем этом, поиск более рационального соотношения между сторонними и собственными транспортными услугами должен главным правилом внутрифирменной организации. Такой подход уместен для современного состояния наших предприятий, так как он предоставляет возможность выявлять степень соответствия конкретных элементов инфраструктуры потребностям хозяйствующих субъектов, уточнить направления их развития, выявить необходимый размер финансирования, и в конце концов вывести производственную инфраструктуру из запоздалого типа ее развития. Именно поэтому транспортный аутсорсинг помогает переложить выполнение важных и нужных факторов, на стороннего исполнителя, а с помощью этого, получить преимущества по нескольким направлениям (рис. 3. ). В итоге, целесообразность аутсорсинга определяется несколькими факторами:

- уменьшение расходов, направленных на эксплуатацию транспорта;
- уменьшение инвестиционных рисков, связанных с новыми технологиями;
- улучшение сервиса, повышением гибкости и достижением эффекта

---

<sup>36</sup> Слюсарева Е.В. Аутсорсинг логистических функций предприятия // Вестник Омского университета. - Серия: Экономика. - 2017. -№ 2. - С. 117-118.

синергии.



Рис. 3.3. Преимущества применения стратегии транспортного аутсорсинга

Но в настоящее время существует целый ряд факторов, препятствующих эффективному расширению транспортного аутсорсинга в Российской Федерации и регионах<sup>37</sup>:

- физический и моральный износ материальных активов транспортного комплекса (около 70% парка не соответствуют европейским стандартам и требованиям по эксплуатации);
- недостаточное качество транспортных услуг, которое носит структурированный характер и определяется полнотой перевозок, то есть объемом, временем, клиентуре, своевременностью транспортного процесса, начала и окончания перевозки, экономичностью перевозок, информационным и технологическим удобством их пользования, их безвредностью, заключающейся в безопас-

<sup>37</sup> Ханамирян Г.Г. Повышение конкурентоспособности и качества автотранспортных услуг: Автореф. дисс. канд. экон. наук. - М., 2018.

ности, бесшумности, экологической чистоте, отсутствия отрицательного воздействия на дорожное покрытие;

– отсутствие инновационной направленности развития транспортной сферы с учетом социальных потребностей социума и следования экологических стандартов. В настоящее время не существует настоящих механизмов, которые бы стимулировали развитие и использование экологически безвредных видов транспортных технологий перевозок. Решение данной проблемы стимулирования повышения экономической безопасности транспортных перевозок невозможно без разработки эффективных методов управления экологическим качеством транспортной продукции.

Также, создание подходящей инфраструктуры и решение проблем развития сферы транспортных услуг зависит от нескольких условий, к которым можно отнести общее состояние экономики на всех уровнях, существование конкурентной среды, проводимую экономическую политику, процент обеспечения равных условий функционирования для субъектов различных форм собственности.

Нельзя не выделить плохое состояние инфраструктуры обеспечения региональной экономики, в особенности транспортной составляющей. Развитая сеть автомобильных дорог обеспечивает перемещение трудовых ресурсов, помогает создавать и развивать современные сферы услуг, создает конкурентоспособный инвестиционный климат. Развитие дорожной сети прямо влияет на снижение издержек в цепях поставок. И самое основное – современная дорожная сеть создает все необходимые условия для качественного развития предпринимательства в абсолютно всех секторах экономики.

Значения агрегированных параметров транспортного обслуживания населения Белгородской области сведены в сбалансированную систему параметров транспортного обслуживания (далее - ССП ТО).

Данные о параметрах транспортного обслуживания в существующих условиях и для инерционного сценария развития на перспективу до 2030 года представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2

Сбалансированная система параметров транспортного обслуживания населения  
Белгородской области в существующих условиях и на перспективу до 2030  
года (инерционный сценарий)

N п/п	Наименование пара- метра	Ед. изм.	2014	2015	2016 - 2020	2021 - 2025	2026 - 2030
1	2	3	5	6	7	8	9
Обязательные параметры							
1	Объем отправленных пассажиров	млн. пасс.	118,787	116,198	116,130	116,130	116,130
1.1.	Железнодорожный транспорт	млн. пасс.	1,454	1,248	1,130	1,130	1,130
1.2.	Автомобильный транспорт	млн. пасс.	117,333	114,950	115,000	115,000	115,000
2	Коэффициент подвижности (коэффициент мобильности)	пасс.- км/чел.	794,3	732,6	733,0	730,5	732,05
2.1.	Железнодорожный транспорт	пасс.- км/чел.	29,0	19,0	19,0	19,0	19,0
2.2.	Автомобильный транспорт	пасс.- км/чел.	765,2	713,6	714,0	714,0	714,0
3	Доля жителей, имеющих доступ к регулярному транспортному обслуживанию	проценты	99,83	99,85	99,90	99,93	99,95
3.1.	Железнодорожный транспорт	проценты	56,9	56,9	56,9	56,9	56,9
3.2.	Автомобильный транспорт	проценты	98,48	98,50	99,00	99,03	99,05
4	Число населенных пунктов, не имеющих доступ к регулярному транспортному обслуживанию	ед.	138	130	110	97	78
4.1.	Железнодорожный транспорт	ед.	1442	1446	1446	1446	1446

Продолжение таблицы 3.2

4.2.	Автомобильный транспорт	ед.	157	149	121	108	89
5	Плотность транспортной сети	км/км(2)	0,7399	0,7726	0,8243	0,8575	0,8796
5.1.	Железнодорожный транспорт	км/км(2)	0,0258	0,0258	0,0258	0,0258	0,0258
5.2.	Автомобильный транспорт	км/км(2)	0,7141	0,7468	0,7985	0,8317	0,8538
6	Полная величина государственных субсидий, в т.ч.	млн. руб.	12,0	124,9	168,6	227,6	307,2
	Областной бюджет	млн. руб.	12,0	124,9	168,6	227,6	307,2
	Федеральный бюджет	млн. руб.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	Отношение темпов роста тарифов к среднему темпу роста номинальных доходов населения	проценты	0,000	0,000	0,001	0,001	0,001
8	Уровень автомобилизации	ед./1000 чел.	294,0	300,0	320,0	340,0	360,0

Как видно из таблицы 12 по ряду показателей наблюдается отрицательная динамика.

В 2015 году резко снижен пассажиропоток на железнодорожном транспорте, что обусловлено плановым снижением количества пригородных поездов и заменой сообщения автотранспортом.

Несмотря на то, что пассажиропоток с железнодорожного транспорта перейдет на автомобильный, его рост на автомобильном транспорте не планируется в связи с общими тенденциями его снижения за счет увеличения автомобилизации населения.

В целях создания условий для организации транспортного обслуживания населения на территории области предусмотрено субсидирование перевозчиков за счет средств областного бюджета.

В таблице отражены суммы субсидий на компенсацию потерь в доходах, возникающих в результате государственного регулирования уровня тарифов,

при осуществлении транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом общего пользования (пригородной категории) на территории Белгородской области.

По автомобильным перевозкам ежегодно предусматривается предоставление из областного бюджета субвенций бюджетам муниципальных районов и городских округов области на организацию транспортного обслуживания населения в пригородном межмуниципальном сообщении, что в таблице не отражено.

Ключевыми приоритетами транспортного развития являются:

1. Сохранение уровня транспортной обеспеченности населения на уровне не ниже существующего.
2. Обновление парка подвижного состава.
3. Строительство и реконструкция автомобильных дорог с твердым покрытием к ряду населенных пунктов.
4. Оптимизация расходов областного бюджета на организацию пригородных пассажирских перевозок.

Сформированная система приоритетов определяет целевые значения параметров в ССП ТО.

Целевые значения параметров определены на уровне, соответствующем оптимизированному варианту организации транспортного обслуживания.

Целевые значения параметров транспортного обслуживания приведены в таблице 3.3.

Таблица 3.3.

#### Целевые значения параметры транспортного обслуживания

N п/п	Наименование параметра	Ед. изм.	Целевое значение
1	2	3	4
Обязательные параметры			
1	Объем отправленных пассажиров	млн. пасс.	116,130
1.1.	Железнодорожный транспорт	млн. пасс.	1,130

1.2.	Автомобильный транспорт	млн. пасс.	115,000
Продолжение таблицы 3.3			
2	Коэффициент подвижности (коэффициент мобильности)	пасс.-км/чел.	732,05
2.1.	Железнодорожный транспорт	пасс.-км/чел.	19,0
2.2.	Автомобильный транспорт	пасс.-км/чел.	714,0
3	Доля жителей, имеющих доступ к регулярному транспортному обслуживанию	проценты	99,95
3.1.	Железнодорожный транспорт	проценты	56,9
3.2.	Автомобильный транспорт	проценты	99,05
4	Число населенных пунктов, не имеющих доступ к регулярному транспортному обслуживанию	ед.	78
4.1.	Железнодорожный транспорт	ед.	1446
4.2.	Автомобильный транспорт	ед.	89
5	Плотность транспортной сети	км/км(2)	0,8796
5.1.	Железнодорожный транспорт	км/км(2)	0,0258
5.2.	Автомобильный транспорт	км/км(2)	0,8538
6	Полная величина государственных субсидий, в т.ч.	млн. руб.	307,2
6.1	Областной бюджет	млн. руб.	307,2
6.2	Федеральный бюджет	млн. руб.	0,0
7	Отношение темпов роста тарифов к среднему темпу роста номинальных доходов населения	проценты	0,001
8	Уровень автомобилизации	ед./1000 чел.	360,0

Ключевыми направлениями оптимизации схемы транспортного обслуживания являются:

1. В части железнодорожного транспорта:

1.1. Оптимизация размеров движения.

1.2. Повышение прозрачности формирования ставок на услуги ОАО "РЖД".

1.3. Оптимизация бюджетных расходов по субсидированию пригородных железнодорожных перевозок.

2. В части автомобильного транспорта:

2.1. Обновление подвижного состава пассажирского транспорта.

2.2. Строительство новых и ремонт существующих региональных дорог в целях открытия новых маршрутов и продления уже существующих в

соответствии с необходимостью обеспечения населения транспортным сообщением.

2.3. Систематическая корректировка расписаний движения автобусов с учетом фактического пассажиропотока по результатам обследований.

2.4. Улучшение качества транспортного обслуживания пассажиров.

С учетом особенностей структуры автотранспортного комплекса Белгородской области по форме собственности (негосударственная), решение задачи обновления подвижного состава будет осуществляться за счет частных инвестиций самих перевозчиков.

Развитие схемы транспортного обслуживания по указанным направлениям оптимизации обеспечит достижение целевых параметров обслуживания как по отдельным сообщениям в ВРТБ, так и по субъекту в целом.

Перспективные значения параметров транспортного обслуживания для оптимизированной схемы транспортного обслуживания

Ожидаемые значения параметров транспортного обслуживания по оптимизированному сценарию представлены в таблице 3.4.

Таблица 3.4.

Сбалансированная система параметров транспортного обслуживания населения Белгородской области на перспективу до 2030 года  
(оптимизированный сценарий)

N п/п	Наименование параметра	Ед. изм.	2015	2016 - 2020	2021 - 2025	2026 - 2030
1	2	3	4	5	6	7
1	Объем отправленных пассажиров	млн. пасс.	116,198	116,130	116,130	116,130
1.1.	Железнодорожный транспорт	млн. пасс.	1,248	1,130	1,130	1,130
1.2.	Автомобильный транспорт	млн. пасс.	114,950	115,000	115,000	115,000
2	Коэффициент подвижности (коэффициент мобильности)	пасс.-км/чел.	732,6	733,0	730,5	732,05
2.1.	Железнодорожный транспорт	пасс.-км/чел.	19,0	19,0	19,0	19,0
2.2.	Автомобильный транспорт	пасс.-км/чел.	713,6	714,0	714,0	714,0

3	Доля жителей, имеющих доступ к регулярному транспортному обслуживанию	проценты	99,85	99,90	99,93	99,95
3.1.	Железнодорожный транспорт	проценты	56,9	56,9	56,9	56,9

Продолжение таблицы 3.4

3.2.	Автомобильный транспорт	проценты	98,50	99,00	99,03	99,05
4	Число населенных пунктов, не имеющих доступ к регулярному транспортному обслуживанию	ед.	130	110	97	78
4.1.	Железнодорожный транспорт	ед.	1446	1446	1446	1446
4.2.	Автомобильный транспорт	ед.	149	121	108	89
5	Плотность транспортной сети		0,7726	0,8243	0,8575	0,8796
5.1.	Железнодорожный транспорт	км/км(2)	0,0258	0,0258	0,0258	0,0258
5.2.	Автомобильный транспорт	км/км(2)	0,7468	0,7985	0,8317	0,8538
6	Полная величина государственных субсидий, в т.ч.	млн. руб.	124,9	168,6	227,6	307,2
6.1	Областной бюджет	млн. руб.	124,9	168,6	227,6	307,2
6.2	Федеральный бюджет	млн. руб.	0,0	0,0	0,0	0,0
7	Отношение темпов роста тарифов к среднему темпу роста номинальных доходов населения	проценты	0,000	0,001	0,001	0,001
8	Уровень автомобилизации	ед./1000 чел.	300,0	320,0	340,0	360,0
9	Убыток от осуществления пригородных пассажирских перевозок	млн. руб.	124,9	168,6	227,6	307,2
10	Величина непокрытых убытков от осуществления пригородных пассажирских перевозок за счет выпадающих доходов от тарифного регулирования и выполнения целевых параметров качества и регулярности	млн. руб.	0,0	0,0	0,0	0,0

Параметры ВРТБ на перспективу до 2030 года представлены в Приложении 4. Необходимый уровень транспортного обслуживания обеспечивается по всем сообщениям.

Для обеспечения необходимого уровня развития транспортной системы в Белгородской области реализуется государственная программа области



				субъ- екта РФ	бюд- жета		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Подпрограмма "Совершенствование и развитие дорожной сети" государственной программы "Совершенствование и развитие транспортной системы и дорожной сети Белгородской области на 2014 - 2020 годы"	2014 - 2020 г.г.	72 916, 3	36 746,1	11 897,2	К 2020 году планируется: 1. Протяженность сети автомобильных дорог общего пользования регионального (межмуниципального) и местного значения составит 21733,5 км. 2. Объем ввода в эксплуатацию после строительства и реконструкции автомобильных дорог общего пользования регионального (межмуниципального) и местного значения - 2138,2 км. 3. Прирост протяженности сети автомобильных дорог регионального (межмуниципального) и местного значения в результате строительства новых автомобильных дорог составит 1724,1 км. 4. Прирост протяженности автомобильных дорог общего пользования регионального (межмуниципального) и местного значения, соответствующих нормативным требованиям	

						к транспортно-эксплуатационным показателям, в результате реконструкции автомобильных дорог - 414,1 км. 5. Общая протяженность автомобильных дорог общего пользования регионального значения, соответствующих нормативным требованиям к транспортно-эксплуатационным показателям составит 17646,7 км	
2	Субсидирование организациям железнодорожного транспорта на компенсацию потерь в доходах, возникающих в результате государственного регулирования уровня тарифов, при осуществлении транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом общего пользования (пригородной категории) на территории Белгородской области	2014 - 2030 г.г.	3 653, 87	3 653,87	-	Обеспечение населения пригородным железнодорожным сообщением	

Субсидирование организациям железнодорожного транспорта на компенсацию потерь в доходах, возникающих в результате государственного регулирования уровня тарифов, при осуществлении транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом общего пользования (пригородной

категории) на территории Белгородской области входит в ряд мероприятий подпрограммы "Совершенствование и развитие транспортной системы" государственной программы области "Совершенствование и развитие транспортной системы и дорожной сети Белгородской области на 2014 - 2020 годы".

Реализация плана оказывает позитивное воздействие на развитие социально-экономической системы Белгородской области. Получателями позитивных эффектов от его реализации являются: население области, транспортный бизнес, Белгородская область как субъект Российской Федерации.

Суммарные затраты на реализацию КПТО в период с 2016 года по 2030 год составляют 30621,4 млн. рублей средств областного бюджета, в том числе:

- 27104,4 млн. рублей на строительство и капитальный ремонт автомобильных дорог;

- 3517,0 млн. рублей на предоставление субсидий организациям железнодорожного транспорта на компенсацию потерь в доходах, возникающих в результате государственного регулирования уровня тарифов, при осуществлении транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом общего пользования (пригородной категории) на территории Белгородской области.

Основными положительными эффектами для населения являются:

1. Удовлетворение спроса на услуги по перевозке пассажиров.
2. Повышение качества транспортного обслуживания населения.

Основным положительным эффектом для транспортного бизнеса является создание условий для стабильного безубыточного функционирования деятельности и возможности перспективного планирования своей деятельности.

Основным положительным эффектом для региона является формирование стабильно действующей транспортной системы, обеспечение мобильности трудовых ресурсов.

Для Российской Федерации в целом реализация КПТО обеспечит стабильное функционирование сферы пригородных железнодорожных и автобусных перевозок пассажиров.

Основными рисками при реализации комплексного плана транспортного обслуживания являются:

1. Инфляционные риски.
2. Дефицит регионального бюджета.
3. Изменение ныне существующих условий и объемов финансирования федеральным бюджетом пригородных железнодорожных перевозок.
4. Ускоренное падение пассажиропотока в связи с автомобилизацией.

Наиболее существенное влияние оказывает возможный более резкий темп снижения экономики, способствующий увеличению бюджетного дефицита и сокращению финансирования транспортного комплекса, а также изменение исполнительными органами государственной власти Российской Федерации ныне действующих подходов к условиям и размерам финансирования пригородных железнодорожных перевозок.

Нейтрализация воздействия указанного риска находится в полномочиях Правительства Российской Федерации.

Одновременно следует обратить внимание на два обстоятельства:

1. Одновременно с большим количеством преимуществ транспортный аутсорсинг несет достаточно большие риски, такие как: утечка информации, утаивание от руководства части деятельности предприятия и другие. Именно поэтому перед тем как принимать решения о переходе на аутсорсинг следует взвесить все «за» и «против».

2. Концепция аутсорсинга отражает, в первую очередь, западные методы ведения бизнеса, которые основываются на других ценностях культуры и развитой рыночной экономики. Из-за этого без первоначального укрепления института доверия в сфере профессионального бизнеса затрудняется и интеграция

бизнеса и аутсорсеров, у которых партнерство должно быть основано на строгом исполнении контрактных обязательств каждой из сторон.

Таким образом, современный этап развития рыночной экономики характеризуется нарастанием процессов глобализации и интеграции в системе хозяйственных связей экономических субъектов, что предопределяет повышение требований к сфере транспортных услуг как основного элемента системы. В результате осуществляемых преобразований, формируется рынок транспортных услуг, который можно охарактеризовать наличие множества хозяйствующих субъектов-операторов, которые предоставляют услуги в условиях конкурентной среды, неполноценного регулирования воздействия законодательства, устойчивой тенденцией к росту объемов перевозок. Все эти пункты приводят к увеличению роли транспорта и транспортных услуг как одного из важных факторов стабильного функционирования экономики и социальной сферы региона, а также требует создания новых принципов, подходов и методов улучшения качества транспортных услуг, которые будут адаптироваться к современным условиям.

Не только процессы глобализации и кооперации, но и возрастающие запросы потребителей услуг заставляют предприятия, если те хотят оставаться конкурентоспособными на рынке, использовать в своей работе такой инструмент, как транспортный аутсорсинг, который является мощнейшим потенциалом развития. Его внедрение в работы компаний заключается в долгосрочном сотрудничестве двух сторон, которое основано на партнерстве, что означает правильную расстановку приоритетов и задач.

Процесс транспортного аутсорсинга требует всесторонней подготовки и проработки на основе проектов, который будет представлять собой направленное изменение конфигурации бизнес-системы и будет реализовываться с целью улучшения эффективности работы компании и ее конкурентоспособности. Использование аутсорсинга в работе компании должно повлиять не только на рост конкурентоспособности, но и повысить качество услуг.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В выпускной квалификационной работе решена научная задача разработки теоретических и механических положений, а также практических рекомендаций повышения качества транспортных услуг на основе оценки их влияния на социально-экономическую жизнь региона, имеющая существенное значение для развития методического аппарата стандартизации и управления качеством продукции.

Проведенное исследование позволило сделать обобщение и формулировку главных научных выводов, которые можно выразить следующим образом:

1. Основными направлениями на данном этапе социально-экономического развития нашей страны очень важно обращать внимание на: увеличение качества жизни населения, укрепление и увеличение объемов человеческого потенциала, увеличение конкурентоспособности экономики с помощью структурных изменений, технического обновления, а также формирования национальной инновационной системы.

2. Механизмы управления развитием рынка услуг области включает в себя формирование общих организационно-экономических условий для работы бизнеса, формирование совместных проектов, целевых программ, которые будут предполагать существование гибкой системы управления.

3. Основными функциями органов управления на рынке услуг считаются: обеспечение социальной справедливости, которая осуществляется не только через рыночные отношения; обеспечение равных возможностей в сфере потребления платных услуг, а также общедоступности жизненно необходимых благ, которое достигается с помощью бесплатности их предоставления или систему льгот для нескольких социальных категорий населения.

4. Положительные тенденции в области платных услуг, оказываемых населению, напрямую зависят от увеличения платежеспособного спроса, а также от мер, принимаемых для укрепления финансового положения компаний реального сектора экономики.

5. Определена закономерность влияния рыночных инструментов на качество оказания транспортных услуг в области. Проведенный анализ показывает, что данные инструменты не могут универсально везде использоваться, они должны проходить определенную адаптацию к некоторым условиям развития экономических отношений на местном уровне. Применение данных инструментов, а также их интеграция, дают возможность получать синергический эффект – повышать эффективность их работы и качества оказываемых транспортных услуг. Нынешние рыночные инструменты в сфере транспортных услуг напрямую влияют на рост качества оказания транспортных услуг. Данное влияние обуславливается увеличением коммерческой своевременности, скорости, ритмичности, ростом пассажиропотока.

В данном случае, эти инструменты полностью соответствуют настоящим потребностям и помогают обеспечивать:

- помощь в формировании рынка транспортных услуг с помощью одинакового доступа субъектов рынка транспортных услуг к ресурсам и потребителям;
- форсирование процесса перехода транспорта на следующий уровень управленческого и технического плана, а также улучшение качества предоставленных транспортных услуг;
- сокращение уровней транспортных издержек, увеличение конкурентоспособности транспортных предприятий;
- обеспечение занятости экономически активного населения.

6. Был предложен алгоритм ввода инноваций, которые занимаются обеспечением улучшения качества транспортных услуг в регионе. Анализ, проведенный в исследовательской работе, текущего механизма управления качеством оказываемых транспортных услуг показал, что данные показатели создают противоречивые ситуации. Вышеупомянутое находит проявление в том, что при расширении объемов оказанных услуг вопросы качества переходят на второй

план, а вот экономические цели транспортных предприятий и потребителей не совпадают.

Использование алгоритма, указанного в исследовании поможет переносу важных работ на стороннего исполнителя, для того, чтобы появилась возможность сосредоточиться на исполнении более важных процессов и задач, а также получить преимущества по таким направлениям, как концентрирование на главных процессах, оптимизация всех потоков (материальных, финансовых, кадровых и информационных), повышение экономических показателей, сокращение рисков, оптимизация налоговых выплат, ответственность за полученный результат, минимизация издержек.

Вероятность фактического применения транспортного аутсорсинга на областном уровне затрудняется отсутствием готового производственного учета – системы, сопряженной с управлением процессов и финансовыми результатами реализации научно-технического процесса на свойства предоставляемых услуг. По этой причине транспортный аутсорсинг открывает возможность проектирования инновационных процессов, которые будут направлены на улучшение свойств услуг с помощью управления перечнем расходов, развитием нематериальных активов, ростом доходов компании в целом и его стоимости.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**