

Исследование рынка сферы услуг и присущих данной сфере рисков

*Гордиенко А.В., студентка кафедры
«Мировой экономики и менеджмента»
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»
e-mail: systemofadown6@mail.ru
Россия, Краснодар*
*Руденко О. Н., к.э.н., доцент кафедры
«Мировой экономики и менеджмента»
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»
e-mail: olgaru@inbox.ru*

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

Ключевые слова: риск, финансовый риск, сфера услуг, услуги, экономическая безопасность, финансовая безопасность, менеджмент.

Возрастающая сложность современной экономической среды, в которой функционируют компании, связана с высокой степенью неопределенности, растущей конкуренцией, быстро меняющейся рыночной средой и противоречивыми интересами участников рынка. Все сокращается время, отпущенное на принятие и реализацию управленческих решений, что требует быстрого реагирования со стороны менеджмента организации на меняющиеся условия внешней среды. При свободном взаимодействии хозяйствующих субъектов и обеспечении рыночной конкуренции, неизбежно повышаются уровень неопределенности и риска, это определяет объективную необходимость исследования предпринимательского риска. Особый интерес в такой ситуации представляют возможности и перспективы развития риск-анализа как метода обоснования решений при управлении предпринимательским риском.

Проблема управления предпринимательским риском в настоящее время приобретает самостоятельное теоретическое и методологическое значение как составляющая менеджмента, теории и практики управления. При исследовании предпринимательских рисков, оказывающих влияние на сферу услуг необходимо проанализировать рынок сферы услуг в России.

На данный момент сфера услуг занимает все более устойчивое положение в мировом хозяйстве и является одной из главных областей общественного производства. Многие страны направляют свою экономику именно на развитие данной области, т. к. сегодня спрос в этой сфере достаточно высок. Прибыль от сферы услуг во многих странах приводит к

увеличению ВВП, что оказывает положительное влияние на экономику любой страны.

Платные услуги играют важную роль в структуре расходов домохозяйств. Однако доля платных услуг России в валовых расходах на душу населения значительно отстает от развитых стран. Отчасти это связано с относительно низким доходом и высокой долей расходов на продукты питания. По мере роста доходов доля расходов на продукты питания будет уменьшаться, а доля платных услуг будет увеличиваться. Платные услуги включают, в частности, жилищно-коммунальные услуги, медицинские и образовательные услуги, транспорт и связь и ряд других. Люди с разными доходами пользуются примерно одинаковыми видами услуг. Однако структура потребления значительно различается по объему каждого вида, их качеству и другим параметрам.

В таблице 1 мы можем наглядно увидеть объём и динамику платных услуг населению за период с 2005 до 2018 года.

Т а б л и ц а 1 – Объем платных услуг населению

Годы	Млн. руб.	В процентах к предыдущему году (в сопоставимых ценах)
2005	2271733	106.3
2006	2798901	107.6
2007	3424731	107.7
2008	4079603	104.3
2009	4504455	97.5
2010	4943482	101.5
2011	5540654	103.2
2012	6036839	103.5
2013	6927482	102.0
2014	7467521	101.0
2015	8050808	98.9
2016	8636277	100.7
2017	9211441	101.4
2018	9413373	102.5

Как мы можем видеть из таблицы 1 динамика объема предоставления услуг населению имела как положительный, так и отрицательный характер в сопоставимых ценах.

В целом, можно сказать, что каждый период наблюдается увеличение объема предоставляемых услуг, но в 2015 году, по отношению к 2014 году можно увидеть резкий спад (значение 98,9 к прошлому году в сопоставимых ценах). Данный спад вызван негативной социально-экономической обстановкой стране вследствие конфликта с Украиной, падением курса рубля. Спад также мы видим и в 2009 году, по отношению к 2008, что вызвано Мировым финансовым кризисом.

Более наглядно данную динамику можно увидеть на рисунке 1.

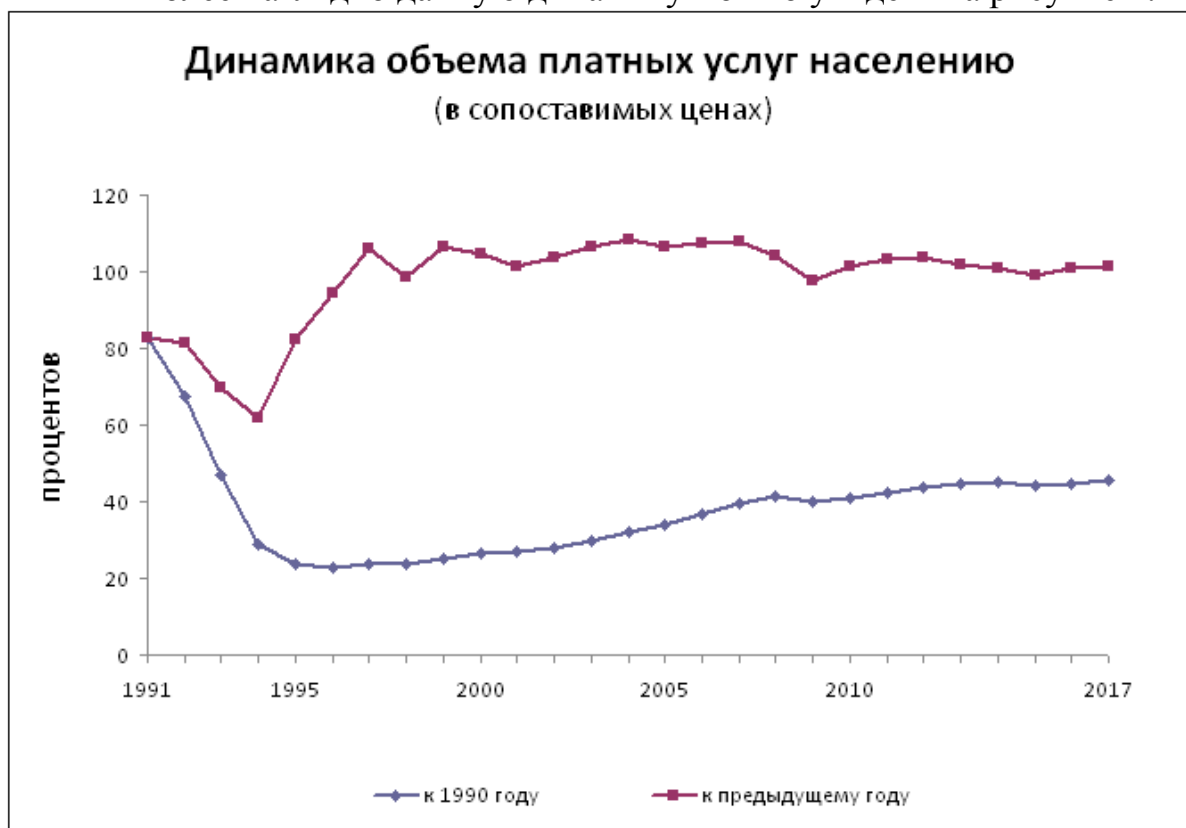


Рисунок 1 – Динамика объема предоставления платных услуг населению

Необходимо также рассмотреть структуру услуг населению, чтобы понимать какие виды услуг наиболее распространены в настоящее время. Структура услуг населению представлена в таблице 2.

Как можно увидеть из таблицы 2 лидирующие позиции в структуре предоставляемых услуг занимают транспортные и коммунальные услуги, далее идут услуги связи (телекоммуникационные и почтовые) и бытовые услуги.

Таким образом, оборот предприятий сферы ЖКХ России увеличивается ежегодно, что связано, в основном, с ростом уровня тарифов на услуги ЖКХ.

Один из наиболее потребляемых видов услуг – жилищно-коммунальные услуги. С 2014 года рост тарифов был менее резким и сильным – за 2015 год рост составил 7,5%.

Т а б л и ц а 2 – Структура платных услуг населению (в процентах к итогу)

	2014	2015	2016	2017	2018	
					В % к итогу	Млн. руб.
Все оказанные услуги	100	100	100	100	100	9413373.1
в том числе:						
бытовые	10.8	10.9	10.8	10.4	10.1	946623.6
транспортные	18.6	18.4	19.7	20.1	20.1	1890721.0
услуги почтовой связи, курьерские услуги)	17.0	15.9	14.9	0.5	0.6	60938.6

услуги телекоммуникационные)				13.9	14.1	1327851.5
жилищные	5.9	6.5	6.7	7.4	7.2	680267.1
коммунальные	21.0	21.1	20.9	20.7	21.2	1992168.6
культуры	1.7	1.7	1.8	1.8	1.7	163026.8
туристские	2.0	2.0	1.9	1.8	1.6	149438.8
физической культуры и спорта	0.7	0.8	0.8	0.9	0.8	78431.1
медицинские	6.4	6.6	6.6	6.8	6.9	647246.8
гостиниц и аналогичных средств размещения	2.4	2.3	2.5	2.4	2.6	246769.7
специализированных коллективных средств размещения				1.5	1.5	142575.6
из них санаторно-курортных организаций	1.2	1.4	1.4	1.2	1.3	123167.1
ветеринарные	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	17851.5
юридические	1.2	1.2	1.1	1.1	1.1	104362.5
системы образования	6.5	6.7	6.6	6.7	6.8	641212.1
услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста инвалидам	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	24775.6
другие услуги	4.2	4.1	3.9	3.6	3.2	299112.1

Эксперты объясняют этот факт необходимостью учета «существенного ухудшения экономического положения населения из-за продолжающегося снижения реальных доходов». Тем не менее, заявление является довольно спорным, учитывая совокупную ситуацию в других секторах и сегментах, где рост государственных цен не сдерживается. В то же время цены на жилищно-коммунальные услуги (оплата государственного и муниципального жилья, содержание и ремонт частного жилья, содержание жилых зданий) за 2015 год выросли на 20%.

Кризис 2014 - 2018 годов негативно отразился на росте объемов платных услуг во всех регионах, кроме менее развитых. При этом можно заметить, что темпы сокращения роста платных услуг в целом ниже, чем скорость падения объемов розничных продаж товаров. В высокоразвитых регионах (в них на финансово-экономические центры приходится до 85% совокупного объема услуг) в начале 2015 года объем платных услуг снизился, но уже к концу того же года появилась тенденцию к восстановлению.

Анализируя предоставление транспортных услуг, можно сказать, что экономическая ситуация, сложившаяся в стране, обусловленная нестабильностью рубля, снижением цен на нефть, санкциями со стороны стран Запада, привела к снижению объемов импорта и производства, что негативно отразилось на отрасли грузоперевозок как международных, так и внутренних линиях. Введение санкций отразилось на компаниях, работающих с зарубежными партнерами. Необходимость пересмотра маршрутов и ориентация на внутренние перевозки – требует много дополнительного времени и финансовых затрат.

Изменения в экономической и политической ситуации, происходившие в Российской Федерации в 2014-2015 годах, негативно отразились на состоянии отечественного рынка грузоперевозок и транспортных услуг в целом. В 2016-2018 годах наблюдается улучшение ситуации и увеличении доли транспортных услуг в общей доле.

Наиболее динамично развивающимися сегмента телекоммуникации являются два направления: сегмент широкополосного доступа в интернет и сегмент сотовой связи. Именно эти два сектора занимают более 50% всего рынка, причем 44 % составляет рынок сотовой связи.

Проанализировав структуру и объем рынка сферы услуг в России необходимо оценить факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг. Данные для анализа взяты из официального сайта Федеральной службы государственной статистики. Факторы, влияющие на деятельность организаций в сфере услуг представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Факторы, ограничивающие деятельность предприятий сферы услуг

Наибольший риск для организаций сферы услуг в 2017-2018 гг. оказывает такой фактор как недостаточный спрос на определенный вид услуг, 48% опрошенных респондентов в 2018 году, считают, что данный фактор является основополагающим.

В 2018 году особенно сильное падение спроса наблюдалось в сегменте туристических услуг (включая работу туроператоров). Спрос падает стабильно с 2014 года; в 1 квартале 2018 его значение было на 23% ниже, чем в 4 квартале 2013 года. Такое снижение логично объясняется стремлением экономить на товарах услугах не первой необходимости – в первую очередь, на развлечениях. На падение объемов этого сегмента сказывается также и государственный запрет на организованные туры в Турцию и Египет, а также ограничение на выезд за рубеж для сотрудников некоторых государственных структур.

Аналитический центр при Правительстве РФ отмечает и положительный эффект от блокирования популярных зарубежных туристических направлений

и повышения стоимости выездного туризма – развитие туризма внутреннего. Этот эффект на деле представляется сомнительным – несоответствие качества инфраструктуры уровню цен никак не благоприятствуют развитию. В 2015 году цены в сегменте внутреннего туризма выросли на 12% к прошлому году.

Единственный сегмент платных услуг, потребление в котором выросло за годы кризиса, — медицинские услуги: в 1 квартале 2018 объем сегмента превысил на 4,3% показатели 1 квартала 2014 года. Остальные сегменты за это же время только снизились; в 2018 году, впрочем, темпы снижения замедлились.

Неравномерность спроса на услуги по временам года, периодам суток, дням недели и невозможность накапливать, хранить услуги порождает необходимость регулирования тарифами интенсивности спроса во времени через гибкое ценообразование, дифференцированное ценообразование, использование механизмов скидок и надбавок. (Например, тарифы на услуги связи по времени суток и дням недели).

Особенно заметна сезонность спроса на туристические услуги: номерная загрузка в гостиницах падает поздней осенью и ранней весной, а также в конце зимы. Многие курорты работают далеко не круглый год, что связано с природно-климатическими условиями. Спрос на парикмахерские услуги, несмотря на относительную стабильность, резко повышается в преддверии праздников.

Большинство услуг создаются и используются одновременно. То есть невозможно заранее подготовить услугу в ожидании быстро растущего спроса. Следовательно, для большинства услуг невозможно создать маржу для учета колебаний спроса или неопределенности. Задержки в выполнении заказа возможны, если потребитель согласен на ожидание. Например, покупатель автомобиля, скорее всего, подождет несколько недель, если желаемая для него модель со всеми желаемыми параметрами в данный момент не находится в точке продажи. Однако сомнительно, что клиент будет ждать закрытия сделки, когда его финансовый консультант находится в отпуске. Конечно, есть исключения из этого правила. Например, система бронирования выглядит как задержка в выполнении заказа.

Спрос на многие услуги предсказать сложно. По сравнению со спросом на большинство товаров прогнозировать спрос на услуги гораздо сложнее, и колебания спроса на услуги обычно более драматичны и часты, то есть они происходят с более короткими интервалами. Одна из причин этого заключается в том, что решение об использовании определенных услуг, например, для внесения депозита или получения кредита, часто является спонтанным в данных обстоятельствах. Другими словами, как правило, люди не всегда строят долгосрочные планы по потреблению тех или иных услуг. Все это очень затрудняет прогнозирование спроса. Другая причина в том, что спрос на услуги максимален и минимален; Точки минимального и максимального потребления некоторых услуг известны и предсказуемы, а другие - нет.

Весьма значимой для бизнеса является проблема недостатка

финансовых ресурсов, как собственных, так и заемных, для расширения деятельности. По оценкам экспертов лишь малая часть - примерно 30% от имеющейся потребности в кредитах для малого бизнеса сегодня удовлетворена, а в части микро кредитов (сумм до 300 тыс. рублей) - то и вовсе 10%. Особенно сложно получить кредит начинающему предпринимателю.

Большинство предпринимателей не используют кредиты и займы, в основном из-за отсутствия безопасности для малого бизнеса. Другая причина - высокие риски, связанные с кредитованием малого бизнеса, и накладные расходы банков, которые практически одинаковы как для малых, так и для крупных кредитов.

В то же время, что касается общих тенденций развития сектора кредитования МСП, видно, что банки, имеющие опыт в этой области и оценивающие риски, связанные с предоставлением кредита для этого сегмента рынка, идут по пути упрощения процедур кредитования включая процентные ставки, сроки погашения кредитов, комиссии.

Одной из значимых проблем бизнеса предприниматели по-прежнему отмечают уровень налогообложения. Много нареканий вызывает и существующая громоздкая система заполнения налоговых деклараций и бухгалтерской отчетности.

Следует отметить, что с введением упрощенной системы налогообложения и специального налогового режима для уплаты единого налога на вмененный доход (ЕНВД) налоговая нагрузка на малые предприятия значительно снизилась. Поэтому большинство индивидуальных предпринимателей перешли на эту специальную налоговую систему. Однако упрощенная система управления имеет свои недостатки и ограничения. Однако в ближайшее время налоговые послабления для малого бизнеса, включая повышение предельного порога доходов, позволяющего применять упрощенную систему налогообложения, не предусматриваются.

Приток иностранного капитала обеспечит российскую экономику финансовыми ресурсами, необходимыми для развития, и не в последнюю очередь для передовых технологий, эффективных методов внедрения услуг и управления, что связано с высокой культурой деловых отношений и обслуживания клиентов.

В целом в России созданы достаточно привлекательные условия для иностранных инвестиций. Общее влияние иностранных инвестиций со стороны интересов страны является положительным: в результате ускорилось создание целого ряда новых услуг и были модернизированы традиционные виды услуг.

В настоящее время сфера услуг является одной из самых перспективных, быстроразвивающихся отраслей экономики. Она охватывает широкое поле деятельности: от торговли и транспорта до финансирования, страхования и посредничества самого разного рода. Гостиницы и рестораны, прачечные и парикмахерские, учебные и спортивные заведения, туристические фирмы, радиостанции и телестанции, консультационные фирмы, медицинские учреждения, музеи, театры и кинотеатры относятся к сфере услуг.

Список использованной литературы:

- 1 Обзор рынка платных услуг: под ред. Д. Мирошниченко // Электрон. дан. Режим доступа URL: www.openbusiness.ru (дата обращения 15.03.2019).
- 2 Федеральная служба государственной статистики // Электрон. дан. Режим доступа URL: www.gks.ru (дата обращения 10.03.2019).
- 3 Министерство экономического развития РФ: официальный сайт. URL: www.economy.gov.ru (дата обращения 10.03.2019).
- 4 Шекова Е. Особенности удовлетворения спроса на услуги сферы культуры // «Экономист» - 2012. - №5.
- 5 Панов, А.И. О роли сферы услуг в системе рыночной экономики/ А.И. Панов// Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского./ Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского. - 2004.