

**Коваленко Анастасия Валерьевна**  
студентка  
ФГАОУ ВО «Южный Федеральный Университет»  
Высшая Школа Бизнеса  
Ростов-на-Дону, Россия  
nastyshaasky@yandex.ru

**Тарасова Наталья Евгеньевна**  
кандидат экономических наук, доцент  
ФГАОУ ВО «Южный Федеральный Университет»  
Ростов-на-Дону, Россия  
tarasova@sfnu.ru

### **Формирование систем эффективного управления и развития сервиса в Ростовской области**

*В настоящее время большое внимание уделено исследованию роли и функций сферы услуг, деятельность которой анализируется в основном со стороны организационного и экономического аспектов. Не смотря на большое количество информации и исследований данной проблематики, работы ограничиваются рамками высокоразвитых западных стран и почти не затрагивают рыночные отношения в России. Цель данного исследования состоит в изучении необходимости формирования систем эффективного управления и развития сервиса в регионе, а именно в Ростовской области.*

**Ключевые слова:** сервис, услуга, система управления экономикой региона, кластерные формы хозяйствования, центры инновационных социально-гуманитарных технологий.

**Anastasiya V. Kovalenko**  
Student  
Faculty of Management  
Southern Federal University  
Rostov-on-Don, Russia  
nastyshaasky@yandex.ru

**Natalya E. Tarasova**  
PhD in Economics, Associate Professor  
Department of the Theory and Technologies in Management  
Faculty of Management  
Southern Federal University  
Rostov-on-Don, Russia  
tarasova@sfnu.ru

## **Formation of Systems of Effective Management and Service Development in the Rostov Region**

*At present, much attention is paid to the study of the role and functions of the service sector, whose activities http are analyzed mainly from the organizational and economic aspects. Despite the large amount of information and research on this subject, the work is limited to highly developed Western countries and almost does not affect market relations in Russia. The purpose of this work is to study the need of formation of effective management systems for the development of service in the region, namely in the Rostov region.*

**Keywords:** service, system of managing the economy of the region, cluster forms of management, centers of innovative social and humanitarian technologies

При изучении литературы, связанной с понятиями «сервис» и «услуга», мы пришли к выводу о том, что единого определения данных терминов не существует. В связи с этим ниже будут представлены несколько определений из различных источников для сравнения и выявления самого ёмкого определения:

1. Сервис – это сфера обслуживания населения; совокупность учреждений по удовлетворению бытовых нужд и оказанию таких услуг [1].

2. Сервис – это комплекс услуг, связанных со сбытом и использованием машин, оборудования и другой промышленной продукции и обеспечивающих постоянную готовность их к высокоэффективной эксплуатации. Он делится на предпродажный, послепродажный, а последний - на гарантийный и послегарантийный [2].

3. Сервис (англ, service - служба, обслуживание) - обслуживание, как в широком смысле этого слова, так и применительно к ремонту и наладке технических средств, бытовой аппаратуры, коммунальной техники [3].

Из приведенных нами определений понятия «сервис» наиболее точного и полного нет. В связи с этим мы считаем необходимым определить понятие «сервис»: «Сервис – это особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг, которые представляют собой продукт труда. Сервис можно разделить на предпродажный и послепродажный, а последний - на гарантийный и послегарантийный».

По тому же самому принципу мы считаем целесообразным привести несколько определений понятия «услуга» и выявить наиболее понятное и точное:

1. Услуга — деятельность, приносящая сама по себе пользу тому, ради кого она осуществляется [4].

2. Услуга – это бытовые удобства, предоставляемые кому-нибудь [5].

3. Услуга – это результат непосредственного взаимоотношения исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей человека [6].

Наиболее понятным и точным, по нашему мнению, является определение: «Услуга – это результат непосредственного взаимоотношения исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей человека».

В России состояние сферы услуг можно охарактеризовать как весьма быстроразвивающееся во всех секторах сервиса. Например, за переходный период с плановой на рыночную экономику, торговля (розничная и оптовая) стала одним из крупнейших по вкладу в ВВП России сектором, а также крупнейшей отраслью по занятости. Если в 1990-м году оборот розничной торговли составлял 253,5 млрд рублей, то в 2000 году он составлял уже 2,35 трлн рублей, а к 2016 году увеличился до 28,3 трлн рублей. Оборот оптовой торговли в 2000 году составлял 4,25 трлн рублей, увеличившись к 2016 году до 61,35 трлн рублей.

Если рассматривать динамику объема платных услуг на душу населения в России за 2007-2017гг., то можно увидеть их стремительное увеличение в ценовом выражении на 88,4% за данный период. Анализ динамики отдельных видов платных услуг показывает, что первое место по увеличению объема занимают услуги физической культуры и спорта, их величина возросла на 93,7%. Второе место занимают жилищные услуги, их рост составил 92,6%. На третьем - услуги связи, увеличение которых составило 92,1% [7].

В связи с изменяющимися общественными и рыночными условиями, на передний план экономического развития регионов выдвигаются кластерные формы хозяйствования. Создание кластеров приводит к синергетическому эффекту, который заключается в качественном и количественном росте многих составляющих социально-экономического развития региона, определяющих повышение его конкурентоспособности [8].

Комплексная поддержка кластерного подхода была одобрена на 2015-2020 гг. в целях реализации государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Ростовской области от 25.09.2013 №599 [9].

Для формирования эффективной системы управления регионального развития целесообразно создание центров инновационных социально-гуманитарных технологий, которые будут выполнять функции прогнозирования, планирования и программирования инновационного развития территории.

Основной формой взаимодействия в рамках данного центра является частно-государственное партнерство (ЧГП), которое представляет собой организационно-экономические отношения между бизнесом, государственными структурами. ЧГП предполагает организацию и развитие форм взаимодействия и сотрудничества всех участников, базирующихся на долгосрочных, устойчивых, равноправных и взаимовыгодных принципах.

Главными технологиями функционирования таких центров являются Форсайт технологии – один из эффективных инструментов формирования общественного мнения и позиции профессиональных сообществ. Они позволяют направлять и фокусировать деятельность вовлеченных в процесс компаний, организаций и широких групп людей, в единое русло, и, соответственно влиять на постановку целей и задач.

В заключение можно говорить о том, что проведенное исследование позволило выявить ряд выводов, которые отражены в следующих тезисах:

Во-первых, мы для себя определили два полных и понятных определения, которыми будем руководствоваться в своих дальнейших работах, а именно:

1. Сервис – это особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг, которые представляют собой продукт труда. Сервис можно разделить на предпродажный и послепродажный, а последний - на гарантийный и послегарантийный.

2. Услуга – это результат непосредственного взаимоотношения исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей человека.

Во-вторых, чтобы продолжить модернизационное развитие России, необходимо развивать различные формы государственной поддержки сферы услуг в отраслях здравоохранения, строительства, образования, транспорта и связи. Также, для экономики России инновационные услуги при сегодняшних экономических условиях играют важнейшую роль в удовлетворении потребностей общества и развитии экономики в целом.

В-третьих, предложенные и обоснованные в теоретические и методологические положения формируют современный способ практического эволюционного преобразования системы управления экономикой региона, что обеспечит рост эффективности, инновационности и конкурентоспособности региона и тем самым – повышение уровня жизни регионального сообщества.

### **Список источников и литературы**

1. Большой толковый словарь русского языка [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.вокабула.рф/словари/бтс/сервис> (дата обращения: 10.02.2018).

2. Экономический словарь [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://grindi.ru/slovo/jekonomicheskij-slovar/servis/286485> (дата обращения: 10.02.2018).

3. Юридический словарь [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://grindi.ru/slovo/juridicheskiij-slovar/servis/333658> (дата обращения: 10.02.2018).

4. Словарь экономических терминов [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.vokabula.rf/slovari/slovar-ekonomicheskikh-terminov/usluga> (дата обращения: 10.02.2018).

5. Толковый словарь Ожегова [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://grindi.ru/slovo/tolkovjyij-slovar-ozhegova/usluga/540382> (дата обращения: 10.02.2018).

6. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник, 2015. - 284 с.

7. Российский статистический ежегодник. 2017. [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru) (дата обращения: 13.02.2018).

8. Ильина, И.Н. Региональная экономика и управление развитием территорий: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / И.Н. Ильина, К.С. Леонард, Д.Л. Лопатников и др. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 351 с

9. Постановление Правительства Ростовской области от 12.03.2015 №164 «Об утверждении Концепции кластерного развития Ростовской области на 2015 – 2020 годы». [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://donland.ru/documents/> (дата обращения: 23.02.2018).

### References

1. Bol'shoy tolkovyy slovar' russkogo yazyka. Available at: <http://www.vokabula.rf/slovari/bts/servis> (accessed on 10.02.2018).

2. Ekonomicheskij slovar'. Available at: <http://grindi.ru/slovo/jekonomicheskiij-slovar/servis/286485> (accessed on 10.02.2018).

3. Yuridicheskij slovar' Available at: <http://grindi.ru/slovo/juridicheskiij-slovar/servis/333658> (accessed on 10.02.2018).

4. Slovar' ekonomicheskikh terminov Available at: <http://www.vokabula.rf/slovari/slovar'-ekonomicheskikh-terminov/usluga> (accessed on 10.02.2018).

5. Tolkovyy slovar' Ozhegova. Available at: <http://grindi.ru/slovo/tolkovyyj-slovar-ozhegova/usluga/540382> (accessed on 10.02.2018).

6. Romanovich, Zh.A. Servisnaya posledniy deyatel'nost': Uchebnik, 2015. p. 284

7. Rossiyskiy razlichnykh statisticheskiy ezhegodnik. 2017. chelovecheskoy Available at: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru) (accessed on 13.02.2018).

8. Il'ina, sfery I.N. Regional'naya svyazannoy ekonomika i upravlenie velichina razvitiem territoriy: rost Uchebnik i praktikum posledniy dlya bakalavriata okazaniya i magistratury. I.N. Il'ina, servis K.S. Leonard, ispolnitelya D.L. Lopatnikov razlichnykh i dr. Lyubertsy: kotorye Yurayt, 2016. p. 351

9. Postanovlenie Pravitel'stva Rostovskoy oblasti ot 12.03.2015 №164 «Ob utverzhdenii Kontseptsii klasternogo razvitiya Rostovskoy oblasti na 2015. 2020 gody». Available at: <http://donland.ru/documents/> (accessed on 23.02.2018).

#### **Выходные данные статьи:**

КОВАЛЕНКО, Анастасия Валерьевна; ТАРАСОВА, Наталья Евгеньевна. Формирование систем эффективного управления и развития сервиса в Ростовской области. Журнал "У". Экономика. Управление. Финансы., [S.1.], n. 1, апр. 2018. ISSN 2500-2309. Доступно на: <<https://portal-u.ru/index.php/journal/article/view/122>>. Дата доступа.