

УДК 338.46

**СЕРВИС, КАК ВАЖНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННОГО КАЗАХСТАНА**

**СЕРВИС – ҚАЗІРГІ ҚАЗАҚСТАННЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ
ДАМУЫНДАҒЫ МАҢЫЗДЫ КӨРСЕТКІШІ РЕТІНДЕ**

**SERVICE AS AN IMPORTANT INDICATOR OF SOCIAL AND ECONOMIC
DEVELOPMENT OF MODERN KAZAKHSTAN**

Г. УТЕБЕКОВА
G. UTEBEKOVA

(Алматинский технологический университет)
(Алматы технологиялық университеті)
(Almaty Technological University)
E-mail: htmiatu@htmi.ch

В статье проведено изучение количественных и качественных параметров новых более прогрессивных форм и методов оказания услуг, активно развивающихся в Казахстане в настоящее время. Также обосновывается положение о том, что существенное повышение требований к качеству услуг предоставляет отечественной сфере сервиса значительные шансы занять лидирующие позиции в ЕАЭС.

Выводы и положения статьи могут быть использованы как в учебном процессе, так и в продолжении научно-исследовательской работы.

Бұл мақалада Қазақстанда қазіргі кезде белсенді дамып келе жатқан қызмет көрсетудің жаңа әдістері мен түрлерінің сандық және сапалық параметрлерін оқып үйрену қарастырылған. Сонымен қатар, қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарды күшейту – Отандық қызмет көрсету саласын ЕурАзЭҚ-ның көшбасшы деңгейінен орын алу мүмкіндігін ұсынады.

The paper studied the quantitative and qualitative parameters of new and more progressive forms and methods of providing service actively developing in Kazakhstan at present. It is also justified by the position that the substantial increase in the requirements for quality of service provides domestic service industry considerable chances to take leading positions in the EAEU.

Conclusions and article can be used as in the educational process, and the continuation of the research work.

Ключевые слова: сервис, сфера услуг, сервисная деятельность, классификация услуг, рост ВВП, доля услуг в ВВП, драйвер экономики.

Негізгі сөздер: қызмет көрсету, қызмет көрсету саласы, сервистік қызмет, қызмет көрсету жіктемесі, ЖІӨ өсімі, ЖІӨ-дегі қызметтің үлесі, экономика драйвері.

Key words: service, service activity, the classification of services, growth of GDP, the share of services in GDP, the driver of economy.

Введение

Сфера услуг – один из важнейших секторов экономики, и ее состояние всегда зави-

сит от развития остальных секторов. Изменения в сервисной деятельности всегда были составной частью развития мировой экономи-

ки. Уже в XX веке сервис превратился в крупномасштабную сферу человеческой активности. Сейчас более 70% населения, занятого в экономике промышленно развитых стран, работают в сфере услуг. А доля сервиса в ВВП постиндустриальных экономик достигает 70-80%.

Оказание услуг – широко распространенный вид деятельности. Им занимается практически любой человек. Простейшие услуги: помощь кому-либо в повседневной жизни, предоставление полезных сведений (информации) – не требуют особых знаний и подготовки. Хотя уже в древности существовали люди и организации, которые на профессиональном уровне предоставляли сложные, порой дорогостоящие услуги, требующие специальных знаний, профессиональных навыков и соответствующего оборудования.

Объекты и методы исследований

Объектом исследования являются новые тренды и перспективы развития сферы услуг в Республике Казахстан.

Теоретической основой статьи стали труды зарубежных и отечественных исследователей, разрабатывающих проблемы развития сервиса, как бизнеса. При написании статьи использовались различные методы экономического исследования – сравнительный анализ, группировка данных, ранжирование, прогноз.

Результаты и их обсуждение

К сфере услуг, или сервисной деятельности, принято относить ряд крупных секторов экономики: торговлю, финансы, транспорт, здравоохранение, индустрию развлечений и спорта, а также сферы науки, образования и управления (хотя деятельность в трех последних сферах не сводится только к оказанию услуг) [1].

Более подробная классификация включает в сервисную деятельность бытовые услуги, услуги грузового и пассажирского транспорта, связи, жилищно-коммунальные услуги, услуги

системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги, услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги, правовые [2].

Итак, наиболее важной чертой сферы услуг современной экономики является ее разнообразие. В то же время в научной литературе не существует точного общепринятого определения услуги, нет четкого разграничения видов услуг, не создана совершенная система регулирования сферы услуг. Кроме того, имеется множество классификаций услуг по различным характеристикам. Не останавливаясь подробно на всех типах классификаций, выделим услуги по классификатору Организации объединенных наций. Согласно ему в число услуг входят 160 видов услуг, разделенных на 12 основных разделов: деловые услуги - 46 отраслевых видов услуг; услуги связи - 25 видов; строительные и инжиниринговые услуги - 5 видов; дистрибьюторские услуги - 5 видов; общеобразовательные услуги - 5 видов; услуги по защите окружающей среды - 4 вида; финансовые услуги, включая страхование - 17 видов; услуги по охране здоровья и социальные услуги - 4 вида; туризм и путешествия - 4 вида; услуги в области организации досуга, культуры и спорта - 5 видов; транспортные услуги - 33 вида; прочие услуги [3].

Особо отметим, что даже в этом Классификаторе, как видно, те услуги, вид которых определить достаточно сложно, просто отнесены в одну общую группу под широким названием «прочие услуги». При этом буквально каждый день появляются новые услуги, поскольку в информационном обществе сфера услуг требует все новых и новых маркетинговых идей.

Существуют и другие классификации услуг, сравнение наиболее часто применяемых классификаторов ВТО и Организации экономического сотрудничества приведено в таблице 1 [4].

Таблица 1 – Сравнительная таблица классификаций ВТО и ОЭСР

Классификация ВТО	Классификация ОЭСР
Деловые	Посредничество
Связь	
Строительство и инжиниринг	
Распределение	Поставка, планирование поставок
Образование	
Финансовые	Банки, недвижимость, страхование, создание капитала
Здравоохранение и социальные	

Туризм и путешествия	
Отдых, культура, спорт	
Транспортные	Перевозки
Экология	
Другие	

Как видно из сравнения, в классификацию ВТО входят 12 видов услуг, а в классификацию ОЭСР всего четыре. Это и понятно, поскольку сфера деятельности ВТО гораздо шире и разнообразнее, чем ОЭСР, что связано с целями и задачами самих организаций.

Отметим, что во всем мире динамика сферы услуг складывалась при довольно заметных отраслевых различиях в ее темпах [5]. По темпам роста во всех странах устойчиво лидирует комплекс деловых и профессиональных услуг. В число лидеров по динамическим показателям входит ряд нетехнических видов бизнес-услуг - по подбору персонала, связям с общественностью, поддержанию на фирмах нормального психологического и социального климата. К быстрорастущему ядру рассматриваемой сферы относятся также услуги телекоммуникаций и кредитно-финансовых учреждений. Опираясь на новые технологии и результаты либерализации рынков, эти отрасли вышли в последние десятилетия на новый виток развития и ныне играют решающую роль в технологическом прогрессе общества и глобализации экономики. Сравнительно высокие темпы роста отличают группу социальных услуг. Здесь лидирует обслуживание категорий населения, нуждающихся в посторонней поддержке и помощи, но по объемам услуг эта отрасль серьезно уступает другим. Высокие позиции занимает и сфера образования. К услугам этой отрасли постиндустриальное общество предъявляет все более высокие требования, диктуемые переходом к системе непрерывного образования, общим повышением места и роли образования в системе жизненных ценностей современного человека. Высокие темпы роста в течение длительного времени неизменно сохраняют и различные виды деятельности по обслуживанию свободного времени населения, его культурных и социальных запросов. Устойчиво увеличиваются масштабы туризма, в том числе международного, как и множества других форм активного отдыха, а также услуг киноиндустрии, видео- и аудиобизнеса.

По мере роста благосостояния стран сервисная экономика начинает играть клю-

чевую роль в обеспечении экономического роста и занятости. В последнее время отрасли услуг оказывают решающее влияние на экономическую динамику как развитых, так и развивающихся стран. Вклад сферы услуг в экономический рост опережает вклад отраслей реального сектора. В сфере услуг создается больше высококвалифицированных рабочих мест, чем в других отраслях экономики. Значительная часть малого и среднего бизнеса осуществляет свою деятельность в сфере услуг. Сфера услуг оказывает компенсирующую роль при снижении занятости в традиционных отраслях промышленности и сельского хозяйства.

Перераспределение человеческого капитала из менее эффективных секторов в сферу услуг повышает производительность экономики, доходы населения и продуктивную занятость. Вовлечение населения в генерацию экономического роста в рамках сектора услуг позволяет обеспечить принцип инклюзивности. В Казахстане сфера услуг уже сегодня составляет почти 54 % валового внутреннего продукта, но это значительно ниже показателей развитых стран. С конца 90-х годов прослеживается стабильный рост предоставления услуг с небольшим спадом в 2009 году, что связано с мировым финансовым кризисом. Наиболее интенсивно развивались социальные услуги и услуги, связанные с здравоохранением (1303191,3 млн. тг). Можно предположить, что толчком к достижению высокого показателя послужила политика государства. Она заключалась в серьезных вливаниях денежных средств во все области здравоохранения. Чуть менее интенсивными темпами происходил рост услуг, связанных с финансовой деятельностью (507979,6 млн.тг). Практически, в том же объеме, что финансовые, развивались услуги строительства и инжиниринга (469838,4 млн. тг) [6].

Замедление роста этих услуг в последние годы было связано с мировым финансовым кризисом и ухудшением социально-экономической ситуации в стране из-за падения цен на нефтепродукты.

В целом в Казахстане в период 2003-2014 гг. сфера услуг опережала рост промыш-

ленности примерно на 3% и на первое полугодие 2014 года составляла 54,2% ВВП (рост на 0,6 % по сравнению с аналогичным периодом 2013 г.). Прирост ВВП на 65% был обеспечен за счет сектора услуг. Некоторые из его составляющих росли двузначными темпами - в частности, торговля и связь.

Сектор услуг в последние годы занимает до 70% от совокупного общего прироста казахстанского ВВП. При этом вклад промышленности в экономический рост страны существенно снизился. По сравнению с показателями 2008 года объемы промышленного производства в Казахстане выросли на 20%, в то время как, например, прирост в секторе торговли составил 79%.

Несмотря на превышение сектора услуг в общем объеме ВВП, этот показатель доли услуг значительно отстаёт от аналогичных показателей развитых стран. В странах Западной Европы и Канаде сектор услуг формирует от 2/3 до 3/4 ВВП, в США – около 80%.

В последнем докладе об экономике Казахстана "Время низких цен на нефть – возможность для проведения реформ", подготовленном группой Всемирного банка, говорится, что рост сектора услуг снизился в 2014 году на 0,8% (с 6,8% в 2013 году) по причине снижения внутреннего спроса и отсроченного эффекта уменьшения экспортных доходов.

В 2015 году произошло рекордное снижение темпов роста сферы услуг – до 2,2%. При этом для достижения запланированного среднегодового темпа роста ВВП на уровне 5,8 % объем сферы услуг к 2020 году должен удвоиться, что соответствует среднегодовому темпу роста в 7 %.

По данным за 2013 год совокупный объем импорта в Казахстан составил 62,8 млрд. долл. США, при этом 19 % приходится на долю услуг. Импорт услуг распределился следующим образом: профессиональные услуги – 54 %; транспортные и туристические услуги – 38 %; финансовые и страховые услуги – 2,7 %; телекоммуникационные услуги, включая услуги в области информационных и компьютерных технологий – 3,75%; услуги в области государственного управления, образования и здравоохранения – 1 % [6].

По данным Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК

(КС МНЭ) в 2013 году из страны было экспортировано товаров и услуг на общую сумму 89 972 млн. долл. США, при этом доля услуг составила только 6%. Экспорт услуг распределился следующим образом: транспортные и туристические услуги – 82 %, прочие деловые услуги – 9 %, государственные услуги – 4 %, телекоммуникационные услуги, включая услуги в области информационных технологий – 3 %, финансовые и страховые услуги – 1 %, прочие услуги – 1 % [7].

Среднегодовой темп роста секторов сферы услуг выше, чем в других отраслях, не относящихся к сфере услуг, за исключением сектора образования.

Так, в 2015 году, по сведениям журнала Forbes за август 2016 года, турбизнес Казахстана оказался устойчивым к давлению двойной девальвации 2014-2015 годов и падению реальных доходов населения. За 2015 год объем услуг в сфере туризма РК составил 34,6 млрд тенге - это абсолютный рекорд за всю историю независимого Казахстана.

По сравнению с 2014 годом объем услуг в отрасли вырос на 50%, или на 11,5 млрд тенге. Резкий рост размеров туристского рынка произошел в том числе на фоне девальвации тенге сначала в 2014 году, затем во второй половине 2015 года, которая повысила стоимость выездных турпродуктов для населения.

Однако перечню лидеров рынка мировых услуг казахстанский рынок услуг соответствует не в полной мере. Согласно анализу мирового рынка, должны лидировать деловые и профессиональные услуги, бизнес-услуги, услуги телекоммуникаций и кредитно-финансовых учреждений, социальные услуги, образование. Несоответствие может объясняться, во-первых, неполными данными, приведенными в статистике, во-вторых, несоответствующим распределением услуг по видам. К примеру, финансовые услуги и услуги телекоммуникаций в РК отнесены к двум разным группам: финансовой и связи. Что опять подчеркивает необходимость выработки единых мировых критериев для определения видов услуг.

В таблице 2 проведен анализ общего объема оказанных в Казахстане услуг за 2012-2014 годы [8].

Таблица 2 – Объем услуг по областям РК

	2012	2013	2014
Республика Казахстан	3 568 043,9	4 305 804,9	4 775 513,4
Акмолинская	42 736,5	57 553,0	64 095,3
Актюбинская	82 596,0	84 650,9	97 027,5
Алматинская	81 132,6	120 089,7	128 437,8
Атырауская	282 065,6	347 368,0	414 751,9
Западно-Казахстанская	70 003,5	88 800,8	92 406,6
Жамбылская	41 468,8	39 713,1	43 671,7
Карагандинская	118 764,7	139 010,9	173 661,6
Костанайская	52 831,5	62 212,8	64 286,6
Кызылординская	63 641,3	74 250,2	90 634,3
Мангистауская	147 288,9	162 628,0	166 057,9
Южно-Казахстанская	87 935,3	95 170,5	110 701,9
Павлодарская	59 960,7	64 394,4	70 950,5
Северо-Казахстанская	28 146,2	31 130,6	35 797,6
Восточно-Казахстанская	114 342,3	116 792,4	126 204,1
г. Астана	454 507,3	664 049,1	797 949,4
г. Алматы	823 897,9	1 001 671,2	1 037 574,3

Из приведенных данных можно сделать вывод, что наиболее динамично развивающимися регионами республики в плане оказания услуг являются города Алматы, Астана и Атырауская область. Объем оказанных услуг в 2014 году составил в них - 1 037 574,3, 797 949,4 и 414 751,9 млн. тенге, соответственно. Это отражает действительную картину, так как указанные города являются южной, официальной и нефтяной столицами Казахстана. Указанные три региона развивают сферу услуг интенсивнее всех остальных. На четвертом месте находится Карагандинская область (173 661,6), на пятом – Мангистауская область (166 057,9). Аутсайдерами оказались Жамбылская (43 671,7) и Северо-Казахстанская (35 797,6) области.

Девальвация национальной валюты в III кв. 2015 поддержала объем производства в стоимостном выражении. За январь-сентябрь крупными и средними предприятиями РК было произведено товаров и оказано услуг на 5,6 трлн тенге. Это почти на 9% больше, чем за аналогичный период 2014 (для сравнения, в I полугодии рост составлял 3,8% к I полугодью 2014).

В ожидании выхода выборки статистических данных объема сектора услуг в Республике Казахстан за 2015г, можно отметить, что в региональном разрезе наибольшие показатели фиксируются в мегаполисах, где находятся головные офисы многих крупных и средних компаний. При этом в республиканском показателе доля Астаны за год выросла с 19,8% до 21,7%, доля Алматы - с 17,9% до

19,5%. В тройку лидеров входит также Атырауская область, доля которой увеличилась с 11,6% до 18,5%.

В этих трех регионах также отмечается наибольший рост производства за первые три кв. 2015г. в Атырауской области на 74%, в Астане и Алматы примерно на 19%. Кроме того, существенный рост наблюдается и в Павлодарской области - 9,4% (после прошлогоднего спада). Именно эти 4 региона обеспечили положительную динамику показателя в целом по стране. В остальных областях объемы производства ушли в минус или не изменились по отношению к январю-сентябрю 2014 г.

В Стратегии «Казахстан – 2050»: новый политический курс состоявшегося государства» Главой государства была поставлена цель войти в число 30-ти самых развитых государств мира к 2050 году. В рамках Стратегии «Казахстан – 2050» сфера услуг должна составить около 70 % ВВП [9].

В «Программе по развитию сферы услуг в Республике Казахстан до 2020 года» поставлена цель – «Формирование конкурентоспособной сферы услуг путем повышения качества, доступности, увеличения производительности и экспорта сферы услуг». Предусмотрены следующие задачи:

1. Развитие торгового сектора сферы услуг.
2. Развитие услуг в секторе транспорта и логистики.
3. Развитие рынка туристических услуг.
4. Развитие услуг в секторе операции с

недвижимым имуществом.

5. Развитие профессиональных услуг.
6. Развитие услуг сектора информации и связи.
7. Развитие финансовых услуг.
8. Развитие услуг в секторе образования.
9. Развитие услуг в секторе здравоохранения.
10. Совершенствование институциональных основ регулирования сферы услуг [10].

Для того, чтобы войти в 30-ку самых развитых стран мира к 2050 году, сфера услуг в Казахстане должна вырасти в 1,7 раза к 2020 году и внести основной вклад в рост ВВП. К 2020 году прогнозируется рост объема ВВП страны до 369,9 млрд. долл. США, при этом объем сферы услуг будет составлять 231,9 млрд. долл. США.

Заключение, выводы

В целом казахстанский сектор услуг имеет значительный потенциал для превращения в важный драйвер экономического роста. Казахстан имеет большие шансы и возможности стать одним из основных игроков на пространстве ЕАЭС в сфере услуг. Помимо стимулирования инноваций он способен расти двузначными темпами в год, в отличие от промышленного производства. Поскольку программа развития услуг позволит значительно больше задействовать таких соседей, как Россия, Китай, Европа – в силу того, что услуги предоставлять физически значительно проще, и барьеров на пути предоставления услуг значительно меньше.

Вступление Казахстана в ЕАЭС и особенно присоединение к ВТО должно принести казахстанским потребителям пользу в виде снизившихся из-за усиления конкуренции расценок на большую часть предоставляемых в Казахстане видов услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент – М.: Аспект Пресс, 2006 – 318 с.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность – М.: КНОРУС, 2010 – 376 с.
3. Резник Г. А. Сервисная деятельность. -

М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013 – 290 с.

4. Королева И.С. Мировая экономика: глобальные тенденции за 100 лет - М.: Юристъ, 2003 - 604 с.

5. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии – М.: Издательский дом «Вильямс», 2005 - 982 с.

6. Казахстан сегодня. Стат. Сб. – Астана, 2010 - С.112.

7. Сайт Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК. [Интернет-ресурс] Режим доступа http://www.stat.kz/http://stat.gov.kz/faces/wcnav_externalId/classificatorsStat?lang=ru&_afLoop=1113512291545844#%40%3F_afLoop%3D1113512291545844%26lang%3Dru%26_adf.ctrl-state%3Dra2eakq9jh_.

8. Сайт Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК. [Интернет-ресурс] Режим доступа http://www.stat.kz/http://stat.gov.kz/faces/classificatorsPage?_afLoop=1049424587669611#%40%3F_afLoop%3D1049424587669611%26_adf.ctrl-state%3Dra51qeojo_77.

9. Послание Президента РК Н.А.Назарбаева народу Казахстана. «Казахстан – 2050»: новый политический курс состоявшегося государства», часть III., раздел 1. [Интернет-ресурс] Режим доступа http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/page_poslanie-prezidenta-respubliki-kazakhstan-n-nazarbaeva-narodu-kazakhstan-14-dekabrya-2012-g_1357813742.

10. Журнал Forbes, 5 августа, 2016 года. http://forbes.kz/news/2016/08/05/newsid_117491

11. Официальный интернет ресурс Министерства национальной экономики Республики Казахстан. http://economy.gov.kz/ru/gosudarstvennyye-uslugi/detail.php?ELEMENT_ID=69635&.

12. Объем произведенной продукции и оказанных услуг крупных и средних предприятий РК. III кв. 2015, Интернет ресурс Ranking.kz http://ranking.kz/ru/a/rankings/bem_proizvedennoj_produkcii_i_okazannyh_uslug_krupnyh_i_srednih_predpriyatij_rk_iii_kv_2015?mcode=regions

13. Программа по развитию сферы услуг в Республике Казахстан до 2020 года. 24 декабря 2014 года [Интернет-ресурс] Режим доступа http://www.gov.kz/http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31670517.