

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ВОЛОШИНОВА МАРИНА ВЛАДИМИРОВНА**

**МЕТОДОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ  
ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ**

Специальность 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика  
сферы услуг)

**ДИССЕРТАЦИЯ**

на соискание ученой степени  
доктора экономических наук

**Научный консультант –**  
доктор экономических наук, профессор  
**Карпова Галина Алексеевна**

Санкт-Петербург  
2026

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ .....	4
1. Теоретико-методологические подходы к исследованию услуг в условиях инновационной экономики.....	16
1.1. Сущность и природа услуг в контексте классических и современных научных теорий.....	16
1.2. Оценка трансформации свойств услуг в условиях инновационной экономики.....	33
1.3. Особенности классификации услуг в современных экономических условиях.....	53
2. Генезис трансформации сферы услуг в контексте эволюции социально-экономических систем .....	73
2.1. Основные этапы формирования и развития сферы услуг в системе экономических отношений.....	73
2.2. Современное состояние и перспективные направления развития сферы услуг в РФ.....	97
2.3. Инновационное развитие сферы услуг: конвергенция теоретических подходов и факторов влияния.....	118
3. Ресурсное обеспечение инновационного развития сферы услуг .....	133
3.1. Характеристика и структура ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг.....	133
3.2. Инфраструктурные ресурсы инновационного развития сферы услуг.....	150
3.3. Подготовка кадров и ее роль для инновационного развития сферы услуг .....	164
4. Формирование и развитие инновационных систем в сфере услуг .....	182
4.1. Концептуальные подходы к сущности инновационных систем в современных экономических условиях .....	182
4.2. Организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг .....	204

4.3. Классификация видов инновационных систем в сфере услуг.....	219
5. Моделирование ресурсного обеспечения развития инновационных систем в сфере услуг .....	236
5.1. Концептуальные основы формирования модели развития сферы услуг в условиях инновационной экономики .....	236
5.2. Реализация модели развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере туризма в современных экономических условиях .....	253
5.3. Организационно-экономический механизм ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ.....	266
Заключение.....	281
Список использованных источников .....	291
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	339

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы диссертационного исследования обусловлена возрастающей значимостью сферы услуг для обеспечения роста экономики Российской Федерации. В современных условиях сфера услуг как важная компонента экономической системы решает важные задачи развития нашей страны. Повышение доли услуг в валовом внутреннем продукте свидетельствует о возрастающей роли этой сферы на национальном и международном рынках. Отечественные новые технологические решения должны стать приоритетом для развития всех отраслей экономики, в т. ч. и для сферы услуг путем активного их внедрения. Одним из основных приоритетов развития сферы услуг как части экономической системы Российской Федерации является повышение уровня и качества жизни населения.

Инновационное развитие сферы услуг должно быть обеспечено новыми технологическими решениями, способствующими динамичному преобразованию данного сектора национальной экономики и направлено на укрепление суверенитета России. Стратегический вектор развития сферы услуг может быть обеспечен за счет сбалансированного роста всех отраслей и сегментов сферы услуг.

Услуги в современной экономике представляют собой многоэлементные структуры, состоящие из диверсифицированных компонентов, которые обладают специфическими свойствами. Под воздействием основных факторов развития экономики, среди которых и цифровизация, видоизменяются и основные свойства услуг, что заслуживает особого внимания при проведении научных исследований в данной области.

В сложных геополитических условиях требуется применение системного подхода к развитию сферы услуг с учётом специфики новых технологических достижений науки и техники, представленные в форме инноваций и инновационных технологий. Решение данной задачи возможно путем создания инновационных систем, включающих в себя субъекты хозяйственной деятельности,

производящих и оказывающих услуги на всех этапах производственного процесса, а это требует разработки новых подходов к инновационному развитию сферы услуг.

Необходимость разработки методологии инновационного развития сферы услуг и методических подходов к формированию инновационных систем определило выбор темы диссертационного исследования.

**Степень разработанности научной проблемы.** Концептуальные основы теории и методологии сферы услуг в контексте цикличности экономики и важной роли человеческого ресурса в производстве услуг были заложены такими отечественными учеными как В.И. Вернадский, Н.Д. Кондратьев, В.В. Леонтьев, а также такими зарубежными учеными: Д. Белл, Ф. Котлер, К. Лавлок, Ж.Б. Сэй, и др.

Теоретические основы экономики услуг представлены в научных трудах таких ведущих российских ученых как: А.А. Акаев, С.Ю. Глазьев, В.Э. Гордин, Н.Н. Иванов, Е.Н. Жильцов, Г.А. Карпова, А.Н. Петров, М.Д. Сущинская, Л.В. Хорева, А.Д. Чудновский и др.

Важное значение для развития сферы услуг принадлежит туризму как важному сектору экономики. Основы экономики туристских услуг рассматриваются в научных трудах таких отечественных ученых как В.С. Боголюбов, С.А. Боголюбова, Е.В. Васильева, М.Г. Воронцова, С.Ю. Гришин, Г.А. Карпова, В.И. Кружалин, Т.А. Лаврова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Е.В. Песоцкая, Г.М. Романова, Е.Е. Шарафанова, С.А. Уваров и др. Среди зарубежных ученых, научные исследования которых посвящены данным вопросам следует выделить: Р. Батлера, Дж. Боуэна, Л. Двайера, Ф. Котлера, Т. Коулза, Дж. Р. Уокера и др.

Исследования в области управления качеством услуг рассматривались в работах таких зарубежных ученых, как Л. Берри, К. Гренроос, А. Парасурман, В. Цейгамль и др. В отечественной экономической науке данное направление исследований представлено в научных трудах таких ученых, как М.Ш. Ватолкина, И.Г. Головцова, Е.А. Горбашко, В.В. Окрепилов и др.

Развитию инновационных подходов в экономике посвящены труды зарубежных ученых П. Друкера, Г. Менша, Р. Рассела, П. Ромера, К. Хаксевера, Й. Шумпетера и др. Среди российских исследователей в области инновационных процессов и инновационных систем в экономике можно выделить научные работы: А.А. Алексеева, Е.Н. Ветровой, В.В. Платонова, Н.П. Тихомирова и др.

При этом следует отметить недостаточную проработку в исследованиях вопросов, связанных с изменениями свойств услуг под влиянием различных инноваций и инновационных технологий. Также следует отметить, что факторы влияния и условия деятельности в сфере услуг под воздействием новых технологий меняются, что требует формирования обновленной методологии изучения и инновационного развития сферы услуг.

**Цель диссертационного исследования** заключается в формировании теоретических и методологических подходов к исследованию сферы услуг в условиях инновационной экономики на основе разработки и внедрения модели ресурсного обеспечения инновационных систем сферы услуг, в разработке методических положений по совершенствованию развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере услуг.

Для достижения данной цели определены следующие задачи диссертационного исследования:

-изучить методологические подходы отечественных и зарубежных авторов к трансформации сферы услуг в условиях инновационной экономики,

-исследовать теоретико-методологические основы сущности, специфических свойств услуг в условиях инновационной экономики;

-определить методические подходы к классификации услуг в современных экономических условиях;

-выявить закономерности трансформации и характерные особенности основных этапов развития сферы услуг в различные периоды эволюционного становления экономических систем;

-разработать методологические подходы к изучению и формированию ресурсного обеспечения сферы услуг в контексте инновационного развития национальной экономики;

-исследовать виды и особенности инновационных систем в сфере услуг с позиции теории и практики функционирования сферы услуг,

-разработать модель развития инновационных систем в индустрии туризма как ключевой компоненты сферы услуг;

-сформировать систему показателей для оценки уровня инновационного развития сферы услуг;

-предложить организационно-экономический механизм развития индустрии туризма как инновационной системы сферы услуг.

**Объектом исследования** является сфера услуг и ее ресурсы в условиях инновационной экономики.

**Предметом исследования** являются организационно-экономические отношения, влияющие на развитие трансформационных процессов, происходящих в сфере услуг в условиях инновационной экономики РФ.

**Теоретические основы исследования** составляют теория услуг, теории управления, фундаментальные научные труды отечественных и зарубежных ученых в области управления и маркетинга в сфере услуг, развития инновационных процессов в экономике, создания и внедрения цифровых технологий, проектирования и реализации экономических моделей, теории управления развитием социально-экономических систем, также нормативно-правовые акты, регулирующие перечисленные вопросы на различных уровнях управления - международном, национальном, региональном, муниципальном, ведомственном.

**Методологическая основа исследования.** В рамках проведения исследования применялись методы анализа и синтеза, системного подхода, методы индукции и дедукции, методы прогнозирования и имитационного моделирования. Методические разработки представлены методами декомпозиции и системного анализа, методами экономико-математического моделирования.

**Информационную базу диссертационного исследования** составили официальные данные Федеральной службы государственной статистики РФ, территориальных органов Федеральной службы государственной статистики, Министерства экономического развития РФ, Министерства образования и науки РФ, Всемирной туристской организации, Всемирной торговой организации, статистические данные организаций сферы услуг, а также научные и прикладные публикации, нормативно-правовые акты в области изучаемой проблематики.

**Обоснованность результатов исследования** обеспечивается применением методологии и методов теории услуг, фундаментальных трудов в области экономики услуг, экономики инноваций, практики управления инновационными процессами в сфере услуг, а также аргументацией теоретических и практических предложений, результатами проведенных расчетов эффективности предлагаемых решений.

**Достоверность результатов исследования** подтверждается использованием официальных нормативно-правовых документов и статистических данных Российской Федерации, применением научных и экономико-математических методов исследования, успешной апробацией полученных результатов на международных, всероссийских, региональных научно-практических конференциях, а также публикацией основных научных положений в ведущих научных изданиях, рекомендованных ВАК, а также в изданиях, индексируемых базами данных SCOPUS.

**Соответствие диссертации Паспорту научной специальности ВАК.** Диссертация соответствует Паспорту научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), а именно, п4.1. Теоретико-методологические основы анализа проблем развития отраслей сферы услуг; п. 4.4. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования; п. 4.15. Туризм и рекреация; п. 4.20. Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.

**Научная новизна результатов диссертационного исследования** заключается в разработке методологических положений инновационного развития

сферы услуг, формировании методических подходов к оценке ресурсного обеспечения развития инновационных систем в сфере услуг, а также в обосновании и апробации научно-практических рекомендаций и управленческих решений по моделированию инновационного развития сферы услуг в России.

Наиболее существенные результаты исследования, обладающие новизной и полученные лично соискателем:

1. Сформирована парадигма развития услуг в условиях инновационной экономики с учётом специфики российской социально-экономической системы, объединяющей особенности трансформации свойств услуг, изменения подходов к их классификации и типологизации; новые принципы формирования и развития рынков услуг; инновационные системы и развитие цифровой среды в условиях отдельных секторов сферы услуг; процессы формирования и развития инновационных систем в сфере услуг на принципах цифровизации; обеспечение синергетического эффекта в результате внутриотраслевого цифрового взаимодействия в сфере услуг в условиях воздействия факторов внешней среды. Использование предлагаемой парадигмы позволяет сформировать комплексный методологический подход к системному исследованию развития сферы услуг в условиях инновационной экономики.

2. Обоснован новый концептуальный подход к определению свойств услуг в условиях инновационных преобразований социально-экономических систем и выделены новые свойства услуг в инновационной экономике. Представленный концептуальный подход отличается от уже существующих разработок тем, что учитывает классические представления о свойствах услуги и развивает существующие методологические подходы к социально-экономической оценке свойств услуги, носит универсальный и системный характер, а также принимает во внимание ряд общепризнанных теорий и методик (системный анализ, процессный подход, теория жизненного цикла услуги, теория смены технологических укладов и т.д.). Использование данного подхода создает фундамент для обеспечения синергетической взаимосвязи между экономикой сферы услуг и инновационной

экономикой не только исключительно в исследовательских целях, но и решает ряд социальных и экономических проблем общества.

3. Разработана классификация услуг в условиях инновационной экономики. Предложенная классификация услуг сформирована с точки зрения тех новых инновационных свойств, которые присущи как самим услугам, так и непосредственно организациям сферы услуг в цифровой экономике и принципиально отличается от уже существующих классификаций услуг по ряду важных критериев: носит комплексный и системный характер, обеспечивает тесную взаимосвязь между новыми свойствами любой услуги и её социально-экономическими характеристиками в условиях цифровой экономики, нивелирует и частично устраняет существующие разделения услуг в контексте отдельных отраслей национальной экономики, регионов, особенностей потребителей услуг и других факторов и т.д. Предложенная классификация может быть использована не только для описания особенностей выделяемых категорий услуг, но и для социально-экономического моделирования и прогнозирования развития сферы услуг с проведением соответствующих количественных расчётов.

4. Выделены основные этапы формирования и развития сферы услуг в контексте эволюции социально-экономических систем. В отличие от существующих подходов, при определении и систематизации отдельных этапов эволюционного развития сферы услуг в России принималось во внимание: изменение роли и значения услуг для социально-экономического развития общества в различные периоды времени с учетом научно-технического прогресса; соблюдение и поддержание национальных интересов и суверенитета экономики за счет ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг; обеспечение соответствующих условий развития для всех экономических субъектов; развитие новых форм и механизмов социального партнерства и взаимовыгодного сотрудничества; повышение уровня социальной ответственности как отдельных организаций сферы услуг так и сетевых структур в сфере услуг. Систематизация последовательности основных этапов развития сферы услуг в условиях инновационной экономики позволяет оценить трансформационные процессы,

происходящие в национальной экономике в контексте их влияния на формирование и развитие ресурсного обеспечения сферы услуг в России.

5. Представлен методологический подход к обоснованию структуры ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг. Среди отличительных аспектов данного подхода следующие: наличие тесной взаимосвязи между различными видами ресурсов, их ориентацией на достижение максимальной синхронизации при использовании в условиях конкретных предприятий и организаций сферы услуг для обеспечения общего синергетического эффекта и достижения тех результатов, которые значимы в условиях конкретного рынка или сектора сферы услуг в выбранный временной отрезок. Предлагаемый методологический подход к характеристике структуры и состава ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг в современных экономических условиях может быть использован как фундаментальная основа разработки новых показателей оценки эффективности уже существующих видов ресурсов.

6. Выделены и охарактеризованы организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг, в соответствии с которыми проведена их систематизация и классификация с точки зрения экономики сферы услуг. Предложенный авторский подход позволяет учитывать: изменения различных свойств услуги с социально-экономической точки зрения в процессе создания, функционирования и развития инновационных систем в сфере услуг, специфику трансформации форм взаимодействия инновационных систем; проблемы формирования глобального цифрового пространства на уровне государства. С практической точки зрения важно, что организационно-экономические особенности могут быть оценены не только с качественной, но и с количественной точки зрения через систему целевых индикаторов и показателей, которую можно использовать для определения уровня развития инновационных систем в сфере услуг различного типа. Каждая из выделенных особенностей подразумевает возможность конструирования организационно-экономических механизмов, направленных на достижение целевых индикаторов и показателей, отражающих развитие сферы услуг в инновационной экономике.

7. Разработана модель развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере услуг в современных экономических условиях. Предложенная модель имеет несколько основных свойств с точки зрения системного и процессного подходов - носит интегрированный характер, так как охватывает все элементы ресурсного обеспечения сферы услуг в инновационной экономике; может быть использована для различных инновационных систем в зависимости от выбранного признака их классификации; отражает наличие количественных взаимосвязей между подсистемами и элементами инновационных систем; может быть верифицирована на основе использования показателей, применяемых в системе официального статистического учета. На основе предложенной модели могут быть разработаны соответствующие организационно-экономические решения, направленные на обеспечение роста инноваций в сфере услуг в России.

8. Сформулирована система универсальных и специализированных показателей для моделирования развития ресурсного обеспечения сферы туризма в РФ как инновационной системы сферы услуг. Универсальные показатели включают в себя базовый показатель, который отражает характерную (отличительную) особенность отдельных видов ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг без учета влияния вида или модели инновационной системы. Общие показатели модели характерны для всей сферы услуг и определяются исходя из современных тенденций развития ресурсного обеспечения с учетом особенностей инновационных систем. Количество и выбор универсальных показателей соответствует современным тенденциям в развитии ресурсного обеспечения сферы услуг и может варьироваться в зависимости от самой инновационной системы. Специализированные показатели характерны для выбранного сегмента сферы услуг (индустрии туризма) и могут определяться в зависимости от параметров и масштаба деятельности инновационной системы, учитывать инновационные свойства услуги. Количество и выбор показателей соответствует современным тенденциям в развитии ресурсного обеспечения сферы услуг и может варьироваться в зависимости от сегмента сферы услуг. Для выбора специализированных показателей был использован экспертный метод.

9. Разработан организационно-экономический механизм ресурсного обеспечения индустрии туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ и предложен поэтапный и последовательный алгоритм его реализации. Цель разработанного организационно-экономического механизма связана с переходом на новый возможный уровень развития инновационной системы в рамках эволюционного пути, что соответствует формированию цифровой экономики и экономики впечатлений, активному распространению цифровых технологий. Предложенный алгоритм реализации организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения индустрии туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ позволяет решить ряд стратегических задач, в том числе: обеспечить потребность в профессиональных кадрах для предприятий индустрии туризма, повысить коэффициент обновления основных фондов на предприятиях сферы туризма и обеспечить модернизацию и развитие инфраструктуры, повысить долю инвестиций в основной капитал в сфере туризма, увеличить динамику посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», а также увеличить долю туристских кластеров в среднесрочной перспективе.

**Теоретическая значимость исследования.** Теоретическая значимость обусловлена разработкой методологических положений и применением теоретических подходов к приращению знаний об инновационном развитии сферы услуг; обоснованием комплекса методов для совершенствования инновационного развития сферы услуг. Теоретическая значимость результатов диссертационного исследования также состоит в формировании теоретических подходов к инновационному развитию сферы услуг в части сформулированных методологических и методических положений управления инновационными услугами и инновационными системами в современных экономических условиях.

**Практическая значимость** заключается в возможности использования прикладных результатов диссертационного исследования для управления сферой услуг на федеральном и региональном уровне, муниципальном уровне, а также на уровне предприятий и организаций с точки зрения развития инновационной деятельности

и использования возможностей и организационно-экономических решений, связанных с цифровой трансформацией сферы услуг в РФ, в том числе в области прогнозирования потребности кадров для индустрии туризма и совершенствования подходов к модернизации инфраструктурного обеспечения сферы услуг в субъектах РФ.

**Апробация результатов исследования.** Основные научные результаты исследования апробированы на научно-практических конференциях различного уровня (международных, национальных и региональных) - форумах и семинарах по направлениям развития сферы услуг, в т. ч. сферы туризма, в авторских научных публикациях. Отдельные теоретические и методологические аспекты диссертационного исследования используются в учебном процессе: при подготовке учебно-методического обеспечения и преподавании дисциплин по образовательным программам бакалавриата, магистратуры, аспирантуры («Инновации в сфере туризма», «Инновационные технологии в сфере услуг», «Управление организацией сферы услуг» и т.д.), а также для реализации программ профессиональной подготовки в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

**Публикации результатов исследований.** Основные результаты диссертационного исследования отражены в публикациях общим объемом 107,95 п.л. (вклад автора – 33,25 п.л.), среди которых 1 авторская монография и 7 монографий в соавторстве, а также 28 научных статей в рецензируемых изданиях, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации общим объемом 16,0 п.л. (вклад автора – 8,75 п.л.). Так же отдельные результаты опубликованы в 6 статьях в изданиях, индексируемых в международных реферативных базах данных Web of Science и Scopus.

**Структура диссертационного исследования** определена поставленной целью и задачами проведения диссертационного исследования. Диссертационное исследование состоит из введения, пяти глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Во введении обоснована актуальность темы исследования, раскрыта степень разработанности предметной области

исследования, определен объект и предмет, цель и задачи исследования. Первая глава посвящена исследованию теоретико-методологических подходов к характеристике услуг в условиях инновационной экономики. Во второй главе исследован генезис трансформации сферы услуг в контексте эволюции социально-экономических систем, современное состояние и тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики. В третьей главе представлены результаты исследования ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг как конвергенции человеческих, инфраструктурных, финансовых, информационных и партнерских ресурсов. В четвертой главе исследованы процессы формирования и развития инновационных систем в сфере услуг. В пятой главе представлены результаты моделирования ресурсного обеспечения развития инновационных систем в сфере услуг и в индустрии туризма, как важной составляющей сферы услуг, разработан организационно-экономический механизм развития ресурсного обеспечения индустрии туризма как инновационной системы сферы услуг РФ. В заключении сформулированы основные выводы и результаты, полученные в ходе диссертационного исследования.

# **1. Теоретико-методологические подходы к исследованию услуг в условиях инновационной экономики**

## **1.1. Сущность и природа услуг в контексте классических и современных научных теорий**

Современная экономическая система переживает эволюционный переход от индустриального общества, ориентированного на массовое производство однотипной продукции для удовлетворения массовых запросов потребителей к более совершенному постиндустриальному обществу, в котором значительную роль играет уже не товарное производство, а услуги. В условиях постиндустриальной экономики услуги необходимо рассматривать не только с точки зрения возможности их эффективного создания и последующего потребления, но и в контексте их роли и значения для учета интересов всех субъектов социально-экономической системы, а также в контексте обеспечения ее устойчивости в условиях кризисных состояний и появления новых внешних рисков и угроз для текущего и будущего функционирования.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 5 августа 2025 г. № 1176 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316», под инновационной экономикой следует понимать экономику общества, основанную на знаниях и инновациях, способствующую повышению благосостояния граждан, долгосрочному социально-экономическому росту и достижению других стратегических целей социально-экономического развития страны [8]. В связи с этим, весьма важным представляется исследование природы и сущности услуг как важной социально-экономической категории во взаимосвязи с теориями и научными представлениями как классического характера, так и отражающих инновационные тенденции человеческого общества.

Одна из первых трактовок определения услуги связана с такой дефиницией как «общественное благо», которая была предложена американским экономистом П. Самуэльсон еще в 1954 году в статье «Чистая теория государственных

расходов», где общественные (коллективные) блага рассматриваются как блага, «которые все потребляют сообща, в том смысле, что потребление такого блага каждым индивидом не ведет к сокращению такого потребления любым другим индивидом» [323, с. 387]. Общественное благо в отличие от частного блага обладает следующими основными признаками - отсутствие конкуренции в потреблении; неделимость; неисключаемость. Основные перечисленные признаки обуславливают необходимость финансирования чистых общественных благ со стороны государства в связи с отсутствием альтернативных источников выделения средств для удовлетворения интересов каждого из членов общества.

Данное замечание особенно актуально и в настоящее время, с точки зрения наличия стратегически важных расходов со стороны государства, финансирование которых происходит исключительно за счет средств федерального бюджета (например, расходы на национальную оборону, правоохранительные органы, судебную систему и т.д.). Даже в условиях ограничения доходов государственного бюджета, данные статьи являются приоритетными и должны рассматриваться в контексте обеспечения самого существования государства как социально-экономической системы, способной обеспечить интересы и защитить всех ее внутренних субъектов. Соответственно, развитие и трансформация любой услуги как социально-экономической категории должно быть, в первую очередь, подчинено национальным интересам в области обеспечения безопасности и сохранения институтов государственной власти.

В дальнейшем представление о дефиниции «общественное благо», было расширено в исследованиях представителей научной школы институциональной экономики, среди которых можно отметить Т. Веблена, Дж. Коммонса и др. Эти ученые рассматривали экономику как часть социальной системы, акцентируя внимание на том, что предпочтения людей формируются обществом. Само понятие «общественных благ (чистых)» определяется институционалистами как блага, доступные каждому индивиду бесплатно без ограничения использования, а их циклический кругооборот зависит лишь от влияния ряда институциональных факторов.

Для устойчивого развития сектора общественных благ не маловажным фактором является перераспределение ресурсов в сторону информации и знаний. Данное обстоятельство обусловлено тем, что существование и процесс использования любых материальных ресурсов, в настоящее время, зависит от рационального и постоянного мониторинга информационных потоков, а также от уровня накопленного человеческого капитала в организации. Чем ниже уровень используемого человеческого капитала, тем, скорее всего, малоэффективным будет и само распределение ресурсов. В условиях же отсутствия достоверной и верифицируемой информации, применение и использование любого ресурса в технологическом процессе оказания услуг может привести к тому, что данные услуги будут неэффективными, либо не отвечать тем требованиям, которые к ним предъявляет потребитель услуг. Рост роли знания сказывается не только на экономических процессах, но и на социальных. Развитие инновационной экономики, формирование экономики знаний также требует эффективно функционирующих институтов сектора общественных благ.

Необходимо также отметить, что, многие, прежде всего, зарубежные авторы рассматривали не сами услуги как отдельную экономическую или правовую категорию, а как функциональный объект приложения их научных исследований в определенной области знаний.

Например, согласно Ф. Котлеру, под услугой следует понимать «любое мероприятие или выгоды, которые одна сторона может передать другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо [158, с. 575]. Производство услуг может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде». Данное определение предложено автором в рамках его фундаментальных теоретических исследований в области маркетинговой деятельности и организации бизнес-процессов в условиях рыночной экономики индустриального типа, ориентированной на перманентный и устойчивый рост потребления всех ее участников. Ф. Котлер дает весьма широкую трактовку «услуги» как объекта маркетинговой деятельности, подчеркивает связь услуги и с

действием, и с результатом, ориентируясь на сложившийся подход о том, что выгода – это все-таки некий конечный результат, а не динамический процесс.

Следует рассмотреть еще одно определение понятия «услуга», соответствующее теории маркетинга, автором которого выступил К. Лавлок - «услуга – вид экономической деятельности, создающей ценность и обеспечивающей определенные преимущества для потребителей в конкретном месте и в конкретное время, в результате осязаемых или неосязаемых действий, направленных на получателя услуги или его имущество» [164, с. 34]. С точки зрения К. Лавлока, потребительская ценность рассматривается как «значимость конкретного действия или объекта относительно потребностей конкретного индивидуума (или организации) в конкретный момент времени, за вычетом затрат, связанных с выполнением этого действия или использованием объекта» [164, с. 35].

В советской экономической школе сложился подход, согласно которому услуги, результат которых воплощается в товарах, называют материальными (производственными) услугами, а услуги, которые не оставляют осязаемого результата, называют нематериальными (непроизводственными) услугами. Последние, как правило, направлены на удовлетворение личных потребностей граждан - так называемые личные услуги. Среди ученых-представителей советской школы следует выделить Солодкова М.В., Полякову М.В., Овсянникова Л. И [232].

В настоящее время, в условиях российской социально-экономической системы, понятие «услуга» является предметом изучения, прежде всего, двух ключевых областей научного знания - экономики и права. При этом, данная дефиниция не имеет строго научного экономического или нормативно-правового содержания, которое указывало бы на единство подходов к ее трактовке в современных условиях. Однако разработанные в теории гражданского права определения услуги в той или иной мере основываются на принципах и положениях экономической теории.

В начале, рассмотрим понятие услуги и существенные характеристики услуги с точки зрения требований российского законодательства. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации услуга - определенное действие или деятельность, которые исполнитель осуществляет по заданию заказчика (п. 1 ст. 779 ГК РФ) [1]. При этом для заказчика ценность представляет процесс исполнения договора, то есть сами действия исполнителя, которые не всегда имеют овеществленный результат.

Вместе с тем, по мнению автора, для оценки природы и сущности услуги необходимо иметь более комплексное представление о том, каким образом экономика сферы услуг - наука, которая характеризует основные процессы и явления, происходящие с услугами, и оценивает их влияние на формирование и развитие соответствующих рынков услуг с социально-экономической точки зрения - взаимосвязана с другими научными представлениями, теоретическими положениями отдельных авторов и научных школ.

На рисунке 1.1 представлено место теории экономики сферы услуг в контексте взаимовлияния и взаимосвязи с другими научными представлениями и теориями в современных условиях.

Представленный рисунок демонстрирует, что эволюционное развитие экономики сферы услуг происходит, прежде всего, в рамках необходимости обеспечения ключевых принципов системного [47; 142; 146; 176; 177; 192; 298; 306] и процессного [49; 115; 126; 168-170; 320] подходов, отражающих сущность как самих услуг, так и тех экономических отношений, которые возникают на рынке услуг, а также в процессе его взаимодействия с другими рынками как внутри социально-экономической системы, а также на её внешнем контуре, например в условиях мирового рынка услуг.

Основным движущим фактором, который в настоящее время определяет поэтапное и целостное развитие отдельных услуг как экономического блага и всей сферы услуг на национальном уровне в условиях современной социально-экономической системы, по мнению автора, является обусловленный переход на новый технологический уклад.

Теория смены технологических укладов достаточно активно анализируется и обсуждается в современной отечественной [64; 134; 153; 154; 163; 194; 285] и зарубежной [130; 292; 299; 304; 307; 317; 321] литературе как с точки зрения поведения отдельных предпринимательских структур, в том числе и международных транснациональных компаний, так и в контексте формирования межотраслевых кооперационных связей и развития глобализационных процессов и региональной интеграции.

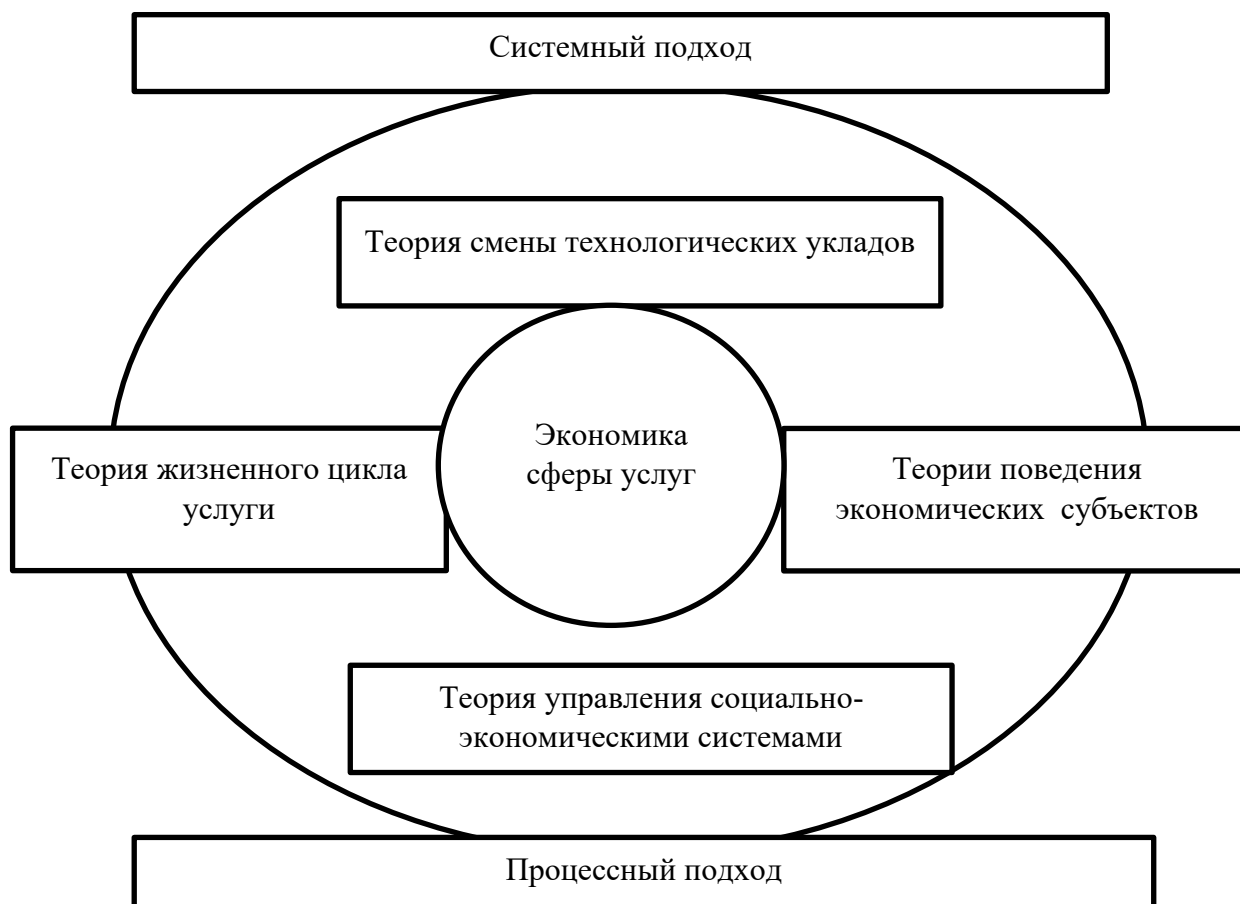


Рисунок 1.1 - Теория экономики сферы услуг в контексте взаимовлияния и взаимосвязи с другими научными представлениями и теориями в современных условиях (авторская разработка)

В меньшей степени, теория смены технологических укладов рассматривается в контексте тех изменений, которые происходят в сфере услуг, хотя ряд авторов и справедливо отмечают важность смены технологических укладов для роста сервисной экономики. В этой связи очень важно понять, что каждый новый

технологический уклад задаёт свои собственные особенности и формирует как дополнительные вызовы и риски для развития сферы услуг, так и приводит к росту доходов от инвестиционной деятельности на рынке услуг при одновременном снижении нормативного срока окупаемости.

Вместе с тем, уже произошедшие изменения на ранних стадиях технологического прогресса, всегда были ориентированы на получение дополнительной прибавочной стоимости от реализации услуг, то есть направлены на рост дохода от инвестиций в ресурсное обеспечение сферы услуг. В качестве основных инициаторов и инвесторов технического прогресса, особенно на первых этапах смены технологических укладов, можно назвать представителей крупного промышленного и торгового бизнеса, которые были заинтересованы в получении значимых денежных доходов от автоматизации производства, доступного на тот период времени. При этом, большое значение в части инвестирования средств принадлежало промышленному производству, чем сфере услуг, которая воспринималась лишь как дополнительный вариант получения дохода.

Рост реального вклада сферы услуг в получение доходов от инвестиционной деятельности бизнес-структур произошел лишь на более поздних этапах смены технологических укладов. В качестве переломного этапа выступает информатизация социально-экономических систем, при которой информационные технологии и их сервисное обеспечение позволили сделать рынок услуг общемировым и способствовали созданию как сетевых объединений в сфере услуг, например, международных гостиничных цепей, так и международных кооперационных объединений, как например, международных торговых сетей, имеющих собственные производственные площадки.

Рост информатизации и появление глобальной сети Интернет вывели сферу услуг на совершенно новый уровень как с точки зрения объекта инвестирования для международного рынка капиталов, так и в контексте изменения всей технологической базы, которая создаёт ресурсное обеспечение сферы услуг. Произошедшие изменения, как полагает ряд авторов, способствовали появлению

сервисной экономики и росту значимости услуг для различных экономических субъектов.

Еще более значимые изменения происходят в сфере услуг в условиях перехода к принципам и методам цифровой экономики, так как цифровые преобразования способствуют не только устойчивому росту экономической эффективности от ведения предпринимательской деятельности в сфере услуг и повышению доходности от инвестирования, но и создают возможности для переориентации экономических субъектов на решение ключевых социальных аспектов, связанных с реализацией услуг.

В этом заключается принципиальная разница между предыдущими этапами технологического развития мировой экономики и современным цифровым этапом, который в большей степени соответствует современным идеям о более справедливом социальном устройстве постиндустриального общества, что подтверждается рядом научных исследований зарубежных авторов [120; 201; 213].

Существующие тенденции и изменения самой услуги как объекта исследования экономической теории и теории управления происходят под влиянием не только технологических новшеств и появлением цифровых технологий, а также искусственного интеллекта. Во многом, происходящие изменения зависят ещё и от того, что меняется сам потребитель услуги [123; 172; 175; 199; 227; 241; 261]. Это, естественным образом, отражается и на том, как технологически и с какой скоростью меняются свойства услуги в современном обществе. При этом, говоря о потребителе услуг, надо подразумевать максимальное количество категорий, которые заинтересованы в предоставлении тех или иных услуг со стороны организаций сферы услуг. В данном случае можно выделять как индивидуальных потребителей в лице домашних хозяйств, так и коллективных пользователей услуг, таких как предпринимательский сектор и государство, которые нуждаются в услугах.

Кроме того, чем больше технологических изменений происходит на любом отраслевом или региональном рынках, тем в большей степени диверсифицируются и сами услуги. Потребность в услугах также формируется исходя из того, что

меняются определённые характеристики функционирования всех экономических субъектов в любой социально-экономической системе.

Как показывает современная практика развития социально-экономических отношений, говоря о свойствах услуги и их трансформации в условиях инновационной экономики, очень важно понимать ведущую роль тех ключевых факторов, которые определяют текущее положение и будущие перспективы развития конкретной социально-экономической системы. При этом, несмотря на то, что есть общие тенденции развития услуг и их трансформации, скорость их изменения, конечно же, будет зависеть от того, в каком состоянии находится социально-экономическая система. Это наглядно можно увидеть, исследуя современные проблемы российской экономики, ориентированной на развитие и государственную поддержку собственного производителя услуг и обеспечение технологического суверенитета, в том числе за счёт более комплексного и эффективного использования новых инновационных свойств услуги в современной цифровой экономике и признания приоритета создания и развития инновационных систем в сфере услуг.

Взаимосвязи экономики сферы услуг не ограничиваются исключительно теориями и представлениями, отраженными на рисунке 1.1. С методологической точки зрения, экономика сферы услуг тесно связана с другими ключевыми теориями и научными представлениями, которые характерны для описания любой экономической категории или явления. В данном случае мы можем говорить о том, что сфера услуг в настоящее время, и её экономическая составляющая, связаны с инновациями [40; 105; 122; 279], управлением качеством [26; 90; 107; 108; 131; 173; 219], пространственной экономикой [109; 214; 245; 250; 267; 280; 282; 288] и т.д. Вместе с тем, представленный рисунок 1.1, по мнению автора, отражает ключевые теоретические аспекты, которые должны быть учтены в новом подходе к организации управления сферой услуг в российских экономических условиях.

Подводя итог вышесказанному, можно говорить о том, что с социально-экономической точки зрения исследование любой услуги, в контексте взаимосвязи экономики сферы услуг и других экономических и управленческих теорий,

подразумевает следующую методологию включения теории сферы услуг в существующие теоретические концепции для решения ключевых социально-экономических задач и проблем, связанных с обеспечением устойчивого развития российской экономики (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Основные направления проведения исследований и решения ключевых социально-экономических задач и проблем, связанных с обеспечением устойчивого развития российской экономики (авторская разработка)

Направления научных исследований	Взаимосвязь с выбранными теориями
Обоснование новых свойств услуги, критериев классификации услуг, оценка инновационных систем в сфере услуг, разработка организационно-экономических механизмов их реализации в приоритетных сегментах сферы услуг, оценка экономической эффективности сферы услуг в новых экономических условиях	Экономика сферы услуг
Оценка уровня влияния цифровых технологий на развитие сферы услуг и ее отдельных сегментов, характеристика и учет рисков внедрения цифровых технологий в сфере услуг, разработка программ по минимизации воздействия данных рисков. Прогнозирование влияния искусственного интеллекта на развитие сферы услуг, оценка последствий и рисков повышения роли ИИ как субъекта управления на рынках услуг, разработка этических норм по использованию ИИ применительно к сфере услуг	Теория смены технологических укладов
Прогнозирование и регулирование количественной потребности в услугах и обеспечение возможности одинакового доступа к качественным услугам со стороны различных потребителей услуг.	Теории поведения экономических субъектов
Анализ и разработка мероприятий по повышению эффективности всего жизненного цикла услуги под воздействием влияния различного рода факторов внешнего окружения.	Теория жизненного цикла услуги
Проведение комплексной и количественной оценки уровня социально-экономического вклада услуг и их производителей в развитие российской экономики в современных условиях.	Теория управления социально-экономическими системами

Несмотря на то, что представленные направления характеризуют каждую конкретную теорию, все они должны рассматриваться в единстве, что предполагает использование системного и процессного подхода, а также учета проблематики качества услуг, вопросов ценообразования, доступности услуг и т. д.

Необходимо говорить о формировании новой парадигмы развития услуг в условиях инновационной экономики, которая отражала бы как изменения самих услуг как общедоступного экономического блага, так и те тенденции и преобразования, которые происходят в сфере услуг в рамках её внутри секторального взаимодействия, а также в контексте усиления кооперационных взаимосвязей сферы услуг с другими отраслями национальной экономики.

Схематическое изображение парадигмы развития услуг в условиях цифровой экономики в РФ представлено на рисунке 1.2. Рисунок 1.2 демонстрирует, что парадигма развития услуг в условиях цифровой экономики сформирована исключительно с учётом особенностей российской социально-экономической специфики, что является ключевым требованием для оценки предлагаемой модели развития услуг в новых технологических условиях.

Среди основных социально-экономических задач, которые решает сфера услуг, прежде всего, следует выделить: повышение уровня и качества жизни населения, создание новых рабочих мест и рост доходов населения, снижение временного лага адаптации экономики к экзогенным факторам, развитие инновационных решений и высокотехнологичных отраслей, усиление инфраструктурного обеспечения экономики.

Важно отметить основное целеполагание, в рамках которого, фактически, выделены естественные и искусственные ограничения для развития всего комплекса услуг и самой сферы услуг в российской экономике.

В качестве естественных ограничений для развития новой парадигмы сферы услуг в РФ выступает необходимость решения ключевых задач социального и экономического характера, которые стоят перед российской экономикой. Прежде всего, необходимо сказать о решении основных демографических проблем российского общества, ухудшение состояния которых создает реальную угрозу для национальной безопасности не только с экономической точки зрения (сокращение потенциальных потребителей услуг в связи с общим снижением численности населения страны и ростом уровня смертности во всех возрастных группах как фактор снижения совокупного спроса на национальном рынке услуг), но и с

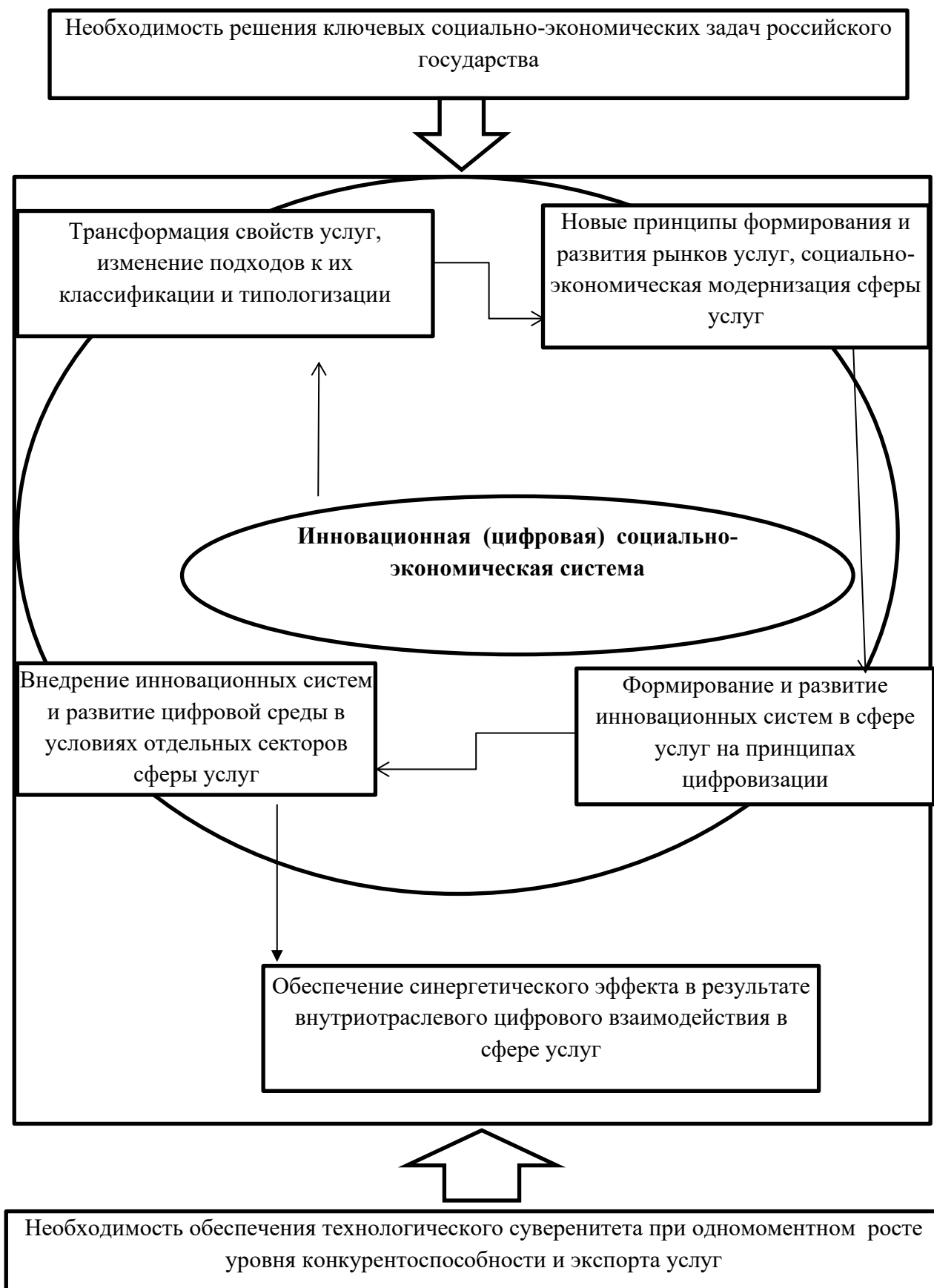


Рисунок 1.2 – Парадигма развития услуг в условиях инновационной экономики в РФ (авторская разработка)

социальной точки зрения (изменение структуры потребления на рынке услуг в связи с диверсификацией миграционных потоков рабочей силы как определенной альтернативы коренному населению российских регионов).

Кроме демографических проблем народонаселения в России, которые определяют ограничения для парадигмы развития услуг в стране, можно выделить и некоторые другие проблемы социального характера, имеющие важное значение для роста сервисной экономики в условиях цифровизации. Среди них - снижение уровня здоровья населения, ухудшение качества предоставления различных услуг населению, неэффективное расходование бюджетных средств на федеральном и региональном уровне, моральное устаревание материально-технической базы предприятий сферы услуг и т.д.

Наличие социально-экономических проблем, фактически формирует те ключевые ограничения, в рамках которых должна развиваться сфера услуг в России. Таким образом, можно говорить о том, что сфера услуг и её экспоненциальный рост должны быть чётко подчинены решению ключевых социально-экономических задач российского общества, а не определяться исключительно коммерческими интересами отдельных предпринимательских структур, пусть и федерального значения. Услуги и их ресурсное обеспечение должны быть тем реальным и эффективным организационно-экономическим инструментом, который может и должен использоваться в рамках системы национального проектирования, в том числе за счет расширения программ социальной ответственности крупного бизнеса и роста социальной активности домашних хозяйств, в том числе за счет оптимизации и цифровизации систем государственного регулирования и контроля над личными расходами на услуги у данных экономических субъектов.

С другой стороны, приходится говорить и о существовании значительных искусственных ограничений, которые фактически сокращают возможности для развития российской сферы услуг как с точки зрения привлечения инвестиций, в том числе, международных, так и с точки зрения роста уровня инновационной активности организаций сферы услуг в стране в связи с ограничениями доступа к

нематериальным объектам и объектам интеллектуальной собственности, разработчиками которых являются иностранные компании и нерезиденты.

Данное обстоятельство вызвано изменением социально-экономической ситуации и теми тенденциями, которые происходят во внешнеполитической среде России. При этом, текущие негативные изменения носят долгосрочный характер, что необходимо учитывать при формировании стратегии развития отдельных рынков услуг и всей сферы услуг в РФ.

В современных условиях сфера услуг должна быть ориентирована на обеспечение технологического суверенитета как внутри самой сервисной экономики, так и с точки зрения роли услуг в обеспечении технологического суверенитета других отраслей национальной экономики, что и нашло свое отражение на рисунке 1.2.

Соответственно, две ключевые системы ограничений определяют общую парадигму развития услуг в цифровой среде в России и являются уникальными именно для российской экономики, которая значительно отличается от тех условий, в которых пребывает большинство экономик стран мира на сегодняшнем этапе развития мировой экономики.

Сама парадигма представляет собой сочетание пяти основных блоков. В качестве основного первоисточника, который влияет на формирование парадигмы услуг инновационной экономики в России, следует выделить формирование и развитие инновационной цифровой социально-экономической системы, которая ориентирована на разноплановое и массовое использование цифровых технологий как инструмента воздействия на различные ресурсы и производственно-хозяйственные процессы национальной экономики, которые происходят в современном российском обществе.

Развитие социально-экономической системы, ориентированной на цифровые инновации, фактически трансформирует основу самой сферы услуг, а именно активно влияет на изменение и трансформацию свойств услуг. В данном случае можно говорить о том, что уже существующие свойства услуги не исчезают в рамках революционных преобразований, как это было в условиях производства в

рамках Первой промышленной революции, а все-таки эволюционируют и преобразуются в другие свойства, которые, в большей степени, отвечают новым вызовам со стороны технологического прогресса. При этом надо отметить тот факт, что свойства услуги не только преобразуются в рамках уже имеющихся условий, но и появляются некие новые свойства, которые не были характерны для предыдущих этапов смены технологического уклада.

Изменение свойств услуг, естественно, оказывает влияние и на модернизацию подходов к тому, каким образом развивать, регулировать и администрировать сферу услуг в рамках национальной экономики; какие инструменты регулирования в наибольшей степени характерны для сферы услуг в условиях цифровизации; какова роль различных экономических субъектов в модернизации сферы услуг; каким образом и какие тенденции наиболее характерны для различных секторов сферы услуг, а также есть ли некоторые перекрёстные элементы в рамках стратегий развития секторов сферы услуг в РФ и за рубежом.

Анализ практической реализации принципов формирования и развития рынков услуг в цифровой экономике необходим для разработки методических подходов к модернизации сферы услуг на национальном уровне. Это, в свою очередь, должно способствовать росту инновационной активности организаций сферы услуг, повышению эффективности государственного регулирования отдельных услуг, а также создали бы возможность для реализации основных направлений цифровой трансформации сервисной экономики, которые, во многом, определяются новыми свойствами услуги, отображенными автором в концепции свойств услуг «7 И».

Происходящие изменения на первых двух этапах предлагаемой парадигмы, в свою очередь, приводят к появлению инновационных систем в сфере услуг, которые охватывают как уже существующие услуги, так и ориентируются на новые услуги, которые связаны с развитием цифровизации в сервисной экономике. Разработка и адаптация принципов создания и развития инновационных систем в сфере услуг к российским социально-экономическим условиям представляется

одной из наиболее актуальных проблематик современной экономики сферы услуг и требует изучения уже накопленного опыта экономики инноваций.

Необходимо понимать не только то, каким образом формируются и развиваются инновационные системы в сфере услуг, но и попытаться спрогнозировать их дальнейшие изменения в условиях роста использования искусственного интеллекта. Кроме того, весьма важным представляется проведение количественной и качественной оценки инновационных систем в сфере услуг с учётом использования возможных критериев классификации услуг, а также в контексте их социальной значимости как важного параметра устойчивого роста для российской экономической системы.

Не менее значимым представляется и оценка основных функций инновационных систем в сфере услуг, которая позволит определить роль и значение таких систем для стабилизации тех социально-экономических отношений, которые характерны для российской экономики в условиях кризисных состояний и в условиях неопределенности. Это важно также в контексте продолжающегося санкционного воздействия и повышения ограничений для развития национального ресурсного потенциала, элементы которого российская экономика могла бы использовать в условиях более открытой модели экономического взаимодействия с экономическими субъектами в рамках глобализационных связей и интернационализации самих ресурсов.

Однако, практическое применение данной парадигмы предполагает не только теоретическое обоснование процесса создания и развития инновационных систем в сфере услуг, но и их непосредственное и результативное, с социально-экономической точки зрения, применение в условиях конкретной сферы деятельности или сектора сферы услуг. В связи с этим важно определить последовательность и те возможные алгоритмы и организационно-экономические механизмы, которые бы способствовали максимальному развитию отдельных инновационных систем, применительно к особенностям каждого конкретного сектора сферы услуг.

В качестве одного из приоритетных секторов сферы услуг, в данном случае, может выступать сфера туризма и гостеприимства, которая имеет значительный накопленный опыт по использованию инноваций, передовых цифровых технологий, новых управленческих подходов для решения не только собственных задач внутреннего развития и модернизации, но и комплексных целей развития и роста туристских дестинаций, регионов и т.д.

Потенциал сферы туризма и гостеприимства в России, в большинстве своём, имеет высокую степень адаптации под возможности инновационных систем в сфере услуг. В связи с этим, будет возникать вопрос о том, как максимально эффективно комбинировать теоретические аспекты, связанные с развитием инновационных систем и непосредственно практические вопросы реализации в рамках конкретных цифровых платформ, цифровых экосистем и т.д., которые могут служить для роста взаимодействия между различными субъектами туристского рынка в практических интересах российской экономики.

Необходимо признать, что формирование и внедрение инструментария цифровых технологий в условиях конкретного сектора сферы услуг, в большинстве своём, должно быть адаптировано не только под условия развития именно данного сектора, но и на обеспечение синергетической взаимосвязи данного сектора сферы услуг с другими, совершенно различными отраслевыми сегментами. Соответственно, финальным этапом предлагаемой парадигмы можно обозначить необходимость обеспечения комплексного синергетического эффекта как непосредственно результата внутриотраслевого цифрового взаимодействия в сфере услуг.

Синергетический эффект от внутриотраслевого взаимодействия, применительно к сфере туризма и гостеприимства, может быть оценён и рассчитан, исходя из обоснования перспективных направлений взаимодействия непосредственно туристских и смежных с ними услуг и образовательных услуг, в том числе в контексте создания единой цифровой среды для совершенствования подготовки кадров для индустрии и повышения роли искусственного интеллекта в

рамках принятия необходимых управленческих решений относительно роста человеческого капитала в сфере туризма и гостеприимства.

## **1.2. Оценка трансформации свойств услуг в условиях инновационной экономики**

Одна из ключевых задач, с точки зрения проведения исследования современной сферы услуг и ключевых тенденций ее саморазвития заключается в необходимости оценки существующих свойств услуги и их принципиальной трансформации под влиянием использования инструментов и методов цифровизации. В научной литературе изучению свойств услуги и их влиянию на технологический процесс и этапы жизненного цикла услуги посвящено достаточно много трудов различных авторов [34; 125; 139; 140; 157; 166; 278].

Можно говорить как о существовании определённого набора классических свойств, которые присущи любой услуге и которые мы привели на рисунке 1.3, так и проблематике изменения этих свойств в современных социально-экономических условиях. Вместе с тем, данный рисунок содержит концептуальный подход к тому, каким образом изменяются свойства услуги в условиях цифровизации социально-экономических систем.

Представленный концептуальный подход к трансформации свойств услуг в цифровой экономике отличается от уже существующих наработок по ряду позиций:

- учитывает классические представления о свойствах услуги и развивает существующие методические подходы к социально-экономической оценке свойств услуги,

- носит универсальный и системный характер, а также учитывает ряд общепризнанных теорий и методик (системный анализ, процессный подход, теория жизненного цикла услуги, теория смены технологических укладов и т.д.),

- ориентирован на обеспечение синергетической взаимосвязи между экономикой сферы услуг и экономикой инноваций в целях решения не только

исключительно экономических целей и задач, но и ряда социальных проблем общества.

На рисунке 1.3 представлен трансформационный процесс, который свидетельствует об изменении свойств услуги в процессе перехода от классической социально-экономической системы, которая соответствует принципам рыночной экономики к инновационной социально-экономической системе, которая основана на цифровых технологиях и предполагает рост социальной ответственности бизнеса, в том числе за счёт использования возможностей сферы услуг. При этом мы видим, что классические свойства услуги не исчезают, а, скорее, преобразуются в более совершенные свойства, которые определяются, прежде всего, возможностями инновационных технологий, изменением потребительского поведения, положительным или негативным влиянием разнообразных факторов внешнего окружения.

На рисунке 1.3 также видно, что изменение технологических основ и внедрение инноваций приводит к появлению новых свойств услуги, что, собственно, нашло своё отражение в виде появления такого свойства, как институциональность услуги.

Рассмотрим более детально трансформацию свойств услуг в цифровой экономике, применительно к специфике и особенностям сферы туризма и гостеприимства.

Одним из классических свойств, который характеризует любую услугу, можно назвать неосвязаемость услуги. Неосвязаемость услуги имеет ряд определенных негативных аспектов для получателя услуги, в том числе:

-сложность с оценкой качества услуги и невозможность его оценки до непосредственного процесса оказания услуги, что, в свою очередь, заставляет потребителей ориентироваться на уже накопленный опыт при получении подобной услуги у аналогичного производителя услуг,

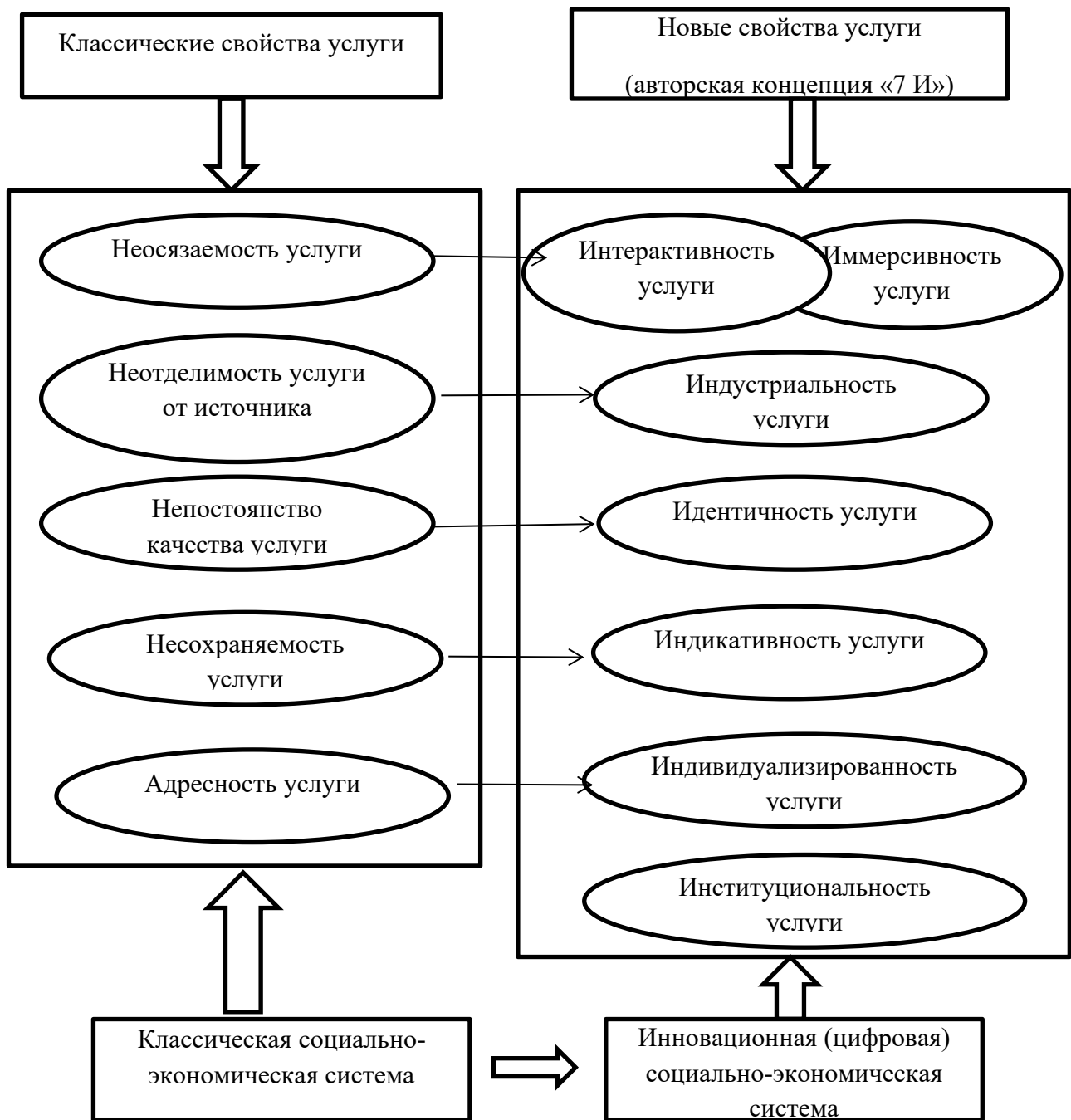


Рисунок 1.3 – Сравнительная характеристика и трансформация свойств услуги (авторская разработка)

-высокий уровень риска и неопределенности, который обусловлен сложностью прогнозирования полученного результата от предоставления услуги, что создаёт необходимость осуществления дополнительных затрат на страхование от возможных рисков при проектировании услуги,

-наличие значительных конкурентных преимуществ от использования известных брендов и торговых марок в сфере услуг, которые, с одной стороны, позволяют обеспечить необходимый уровень получения дохода у производителей услуг, а с другой стороны, создают определённое неравенство для остальных участников рынка, услуги которых могут быть значительно дешевле при сохранении аналогичного уровня качества. Данная ситуация потенциально опасна и для потребителей, которые ориентируются исключительно на бренд и могут быть разочарованы в случае получения услуги не того качества, которое они предполагали изначально, ориентируясь на бренд или деловую репутацию организаций сферы услуг,

-значительная роль персонала, занятого в предоставлении услуги, а также тех межличностных коммуникаций, которые возникают между потребителем и теми, кто предоставляет услугу, что, с одной стороны, может быть рассмотрено в позитивном ключе при наличии соответствующих компетенций у персонала, а с другой стороны, может быть источником для дополнительных проблем у производителя услуг.

Для решения указанных проблем производители услуг, в рамках активного развития маркетинговой деятельности в последние десятилетия, использовали достаточно много различных приёмов, к числу которых можно отнести:

-визуализация самой услуги с использованием достигнутых технических возможностей (например, фотографий, видео-контента, аудио-контента и т.д.), что позволяет более наглядно составить примерное впечатление у потребителя услуги от возможного процесса потребления услуги. Однако, предлагаемая визуализация может не совпадать с реальным положением дел, что создаёт дополнительные опасности для потребителя услуг, когда на фотографии или по видео он видит один визуальный ряд, а при предоставлении услуги сталкивается с совершенно другими впечатлениями негативного характера. Причины данной ситуации могут быть совершенно различными – от прямого злоупотребления со стороны производителя услуг до некачественного обращения персонала организации сферы услуг с устаревшим или неактуальным визуальным контентом,

-значительные вложения в материально-техническое оснащение, интерьер и эргономику тех производственных пространств, в рамках которых происходит процесс предоставления самой услуги. В ряде случаев это способствовало дальнейшей стандартизации услуги и её разделения на определённые категории, которые соответствовали бы, прежде всего, уровню доходов и возможностей самого потребителя. В качестве примера здесь можно привести достаточно большое количество существующих нормативно-правовых актов и стандартов в сфере туризма и гостеприимства [3-5; 7; 12; 19-20; 22-25], как раз и ориентированных на то, каким образом правильно не только предоставлять услугу, но и оформлять визуально и обеспечивать дополнительными услугами соответствующие средства размещения, туристско-рекреационные и санаторно-курортные комплексы и т.п., где происходит непосредственно оказание самой услуги,

-существенная роль символизации в процессе предоставления услуги, которое предполагает использование широкой вариации символов (изображение логотипа и бренда, музыкальное сопровождение процесса оказания услуги, цветовое оформление и т.д.), которые могут не только создать характеристику визуального ряда конкретной услуги, но и сформировать неосознанное желание у потребителя в получении подобного рода услуги. Собственно, на этом основаны современные подходы к развитию экономики впечатлений [52; 72; 95; 132], которая ориентируется не только на реальный опыт потребителя, но и на его психоэмоциональную позицию по отношению к определённым символам, которые могут оказывать влияние на процесс реализации услуги.

С экономической точки зрения, предлагаемые решения в зависимости от того, каким образом максимально визуализировать услугу требуют значительных инвестиционных вложений со стороны производителя услуг. В данном случае очень важно оценить эффективность вложения средств в визуализацию услуги, с целью устранения отрицательных моментов от свойства «неосвязаемость услуги», с получаемым эффектом от реализации услуги. В качестве классического параметра оценки эффективности здесь может выступать динамика объёма продаж услуг до и

после изменений, связанных с визуальным отображением услуги, а также степень удовлетворённости клиентов не только качеством самой услуги, но и теми дополнительными параметрами и условиями, которые оказывают влияние на технологический процесс оказания услуги.

С учётом современных технологических возможностей решения проблемных вопросов визуализации услуги и устранения отрицательных моментов, связанных с таким качеством услуг как неосвязаемость, можно говорить о постепенной трансформации данного свойства в несколько взаимосвязанных свойств, характерных для цифровой экономики и ее влиянии на сферу услуг. Речь идет о переходе к таким свойствам как интерактивность услуги и её иммерсивность.

*Интерактивность услуги* представляет собой свойство, которое позволяет максимальным образом визуализировать услугу посредством использования современных цифровых технологий и возможностей искусственного интеллекта в целях обеспечения высокого уровня соответствия между визуальным рядом, который характеризует процесс предоставления услуги, и реальным технологическим процессом, что влияет на формирование осознанного покупательского поведения у клиентов и создает дополнительные возможности для получения экономического эффекта от ведения предпринимательской деятельности на рынке услуг.

Возникновение интерактивности как свойства услуги напрямую связано с процессами информатизации как очередного этапа смены технологических укладов и появлением информационных порталов и сайтов в глобальной сети Интернет. Однако, современные возможности цифровых технологий формируют надежную основу для дальнейшего развития интерактивности услуги. В данном случае, можно говорить и о широком использовании мобильных приложений как альтернативе привычным интернет-порталам, а также об использовании цифровых платформ -агрегаторов, где содержится вся необходимая информация об услугах и существует общий подход и требования по визуализации к производителям услуг.

Цифровые технологии, в рамках формирующейся платформенной экономики, позволяют контролировать процесс визуализации услуги и сократить

потенциальные риски от применения недостоверного и мало верифицируемого контента с точки зрения соблюдения интересов, прежде всего, конечного потребителя услуги. Цифровые технологии также способствуют выработке общих методических подходов и практических решений относительно визуализации услуг в рамках, например, формирования цифровой экосистемы или развития кластерных отношений между производителями услуг различного профиля и направленности, в том числе, применительно к проблемам определённых территорий или регионов.

При этом, если цифровые технологии позволяют обобщить визуальную информацию и сделать её максимально интерактивной для потребителя, то искусственный интеллект уже способен помочь в осуществлении выбора конкретной услуги, в том числе используя интерактивность как свойство, которая дополнительно влияет на потребительский выбор. Таким образом, искусственный интеллект, по отношению к интерактивности услуги, выступает и как создатель потенциала для развития данного свойства, и как регулятор, который позволяет осуществить определённый контроль за выбором потребителя, устраняя негативные аспекты неосвязаемости услуги.

Искусственный интеллект с одной стороны в условиях сервисной экономики может выступать инструментом для манипуляции потребителем при осуществлении его выбора за счёт визуализации услуги, с другой стороны, создавать конкурентные преимущества для производителей услуг, ориентированных на механизмы недобросовестной конкуренции.

В связи с этим, интерактивность услуги в условиях цифровой экономики может представлять собой важный элемент государственного регулирования, административно-правового контроля и стандартизации с точки зрения национальных интересов любой страны.

С интерактивностью услуги как новым, инновационным свойством, которое соответствует принципам цифровой экономики, тесно связано и ещё одно свойство - иммерсивность услуги. Под *иммерсивностью услуги* следует понимать свойство услуги, которое обеспечивает максимизацию ощущений потребителя от процесса предоставления услуги и тесную, реальную взаимосвязь с каждым этапом данного

технологического процесса. Фактически, можно говорить о том, что иммерсивность услуги обеспечивает максимальное погружение самого потребителя в процесс оказания услуги за счёт использования возможностей цифровых технологий, прежде всего, технологий виртуальной реальности (VR) и технологий дополненной реальности (AR).

Например, для сферы туризма характерно использование как первых, так и вторых технологий с точки зрения иммерсивности оказания услуг. В первом случае речь идёт о создании виртуального пространства, в котором потенциальные туристы могут участвовать в процессе проектирования туристских услуг и совершать виртуальный тур по заранее заданным параметрам в рамках реально существующих туристских дестинаций, а также поучаствовать в разнообразного рода конкурсах, квестах и других видах активности, с учётом технических возможностей созданного виртуального пространства и организационно-экономических условий, в которых находится сам потребитель.

Технологии дополненной реальности позволяют, в большей степени, реализовать свойство иммерсивности услуги непосредственно в процессе предоставления туристских услуг, создав дополнительные условия для развития таких видов туризма как научно-популярный, промышленный, исторический туризм и т.д.

Иммерсивность услуг как инновационное свойство, присущее современной сервисной экономике, в конечном итоге, определяет достаточно высокий уровень геймификации индустрии туризма и гостеприимства и может рассматриваться как одно из потенциальных направлений будущего развития туристских дестинаций. Однако в данном случае, хотелось бы акцентировать внимание на том, что создание цифровой среды для осуществления туристской деятельности и постепенная виртуализация туристского пространства должны выступать в качестве важного стимула для совершения путешествий в режиме реального времени, а не восприниматься в качестве субститута существующих возможностей, которые предоставляют потребителям различные сервисные организации, представляющие собой субъекты рынка в индустрии туризма и гостеприимства.

Еще одним свойством услуги является неотделимость от источника, которое подразумевает наличие тесных взаимосвязей между непосредственно самой услугой и тем конкретным одушевлённым лицом или определённым технологическим механизмом, который предоставляет данную услугу в текущий момент времени. В связи с этим, можно говорить о различиях между услугой и товаром с точки зрения того, что товар всегда может существовать отдельно от его производителя, то существование жизненного цикла услуги не может происходить без прямого участия производителя услуг. Кроме того, в производственном процессе потребитель, чаще всего, не принимает активного участия и ограничивается лишь потреблением уже готовой продукции, которая необходима ему либо для конечного потребления, либо для дальнейшей перепродажи.

В сфере услуг потребитель, наоборот, может быть задействован в непосредственной реализации различных технологических сервисных процессов, хотя также, как и в условиях товарного производства, ориентирован на получение конечного варианта услуг. При этом, потребитель принимает активное участие на разных этапах жизненного цикла услуги – как при проектировании (например, в рамках обсуждения возможной индивидуальной туристской поездки), так и реализации услуги (например, участвуя в познавательном квесте в рамках экскурсионного обслуживания). В связи с этим необходимо отметить более высокий уровень значимости не только маркетинговой деятельности, но и всех остальных производственно-финансовых процессов, в которых, так или иначе, может принимать участие потребитель услуг.

Как уже было сказано, непосредственно услуга может предоставляться как определённым технологическим механизмом, так и непосредственно человеком, то есть персоналом сервисной организации. При этом до настоящего времени использование технологий при реализации большинства услуг также предполагало влияние человеческого фактора и зависело от уровня сформированных компетенций персонала. В обоих случаях реализация рассматриваемого свойства услуги фактически ставило получаемый результат от уровня профессионализма персонала сервисных организаций и их ориентации на клиента. С экономической

точки зрения, данное свойство услуги тесно связано с эффективным управлением трудовыми ресурсами и их развитием, как это подробно рассматривается отечественными и зарубежными авторами [67; 193; 221; 226; 266; 273; 290] в рамках теории человеческого и эмоционального капитала применительно к особенностям сферы услуг. Соответственно, значительные инвестиционные вложения в сфере услуг подразумевают перераспределение получаемых доходов на повышение качества и уровня эффективности управления самого персонала сервисных организаций, что создаёт определённые проблемы расходования финансовых ресурсов для многих секторов сферы услуг, особенно в условиях ведения малого или среднего бизнеса.

Внедрение современных цифровых технологий и особенно новых систем более продвинутого искусственного интеллекта позволяет уменьшить зависимость сервисных организаций от персонала, а также повысить качество и эффективность управления за счёт сокращения ряда функций работников в пользу технологического обеспечения. Положительным моментом можно назвать и принципиальную возможность оптимизации численности сервисных организаций в условиях применения такого рода технологий, что особенно очевидно в настоящее время.

Несмотря на то, что, неотделимость от источника как свойство услуги сохраняется в большей степени, чем остальные классические свойства услуги, следует говорить о необходимости выделения такого нового свойства как индустриальность услуги. Под индустриальностью услуги следует понимать ее способность носить массовый характер и частично снизить уровень отрицательного влияния такого свойства как «неотделимость от источника» за счет активного внедрения инноваций цифрового характера и более массового охвата потребителей на каждом этапе жизненного цикла услуги. Важно отметить, что при этом одновременно происходит снижение зависимости от квалификации и уровня подготовки самого персонала за счёт более автоматизированного процесса предоставления услуги.

Однако, с финансово-экономической точки зрения, развитие свойства индустриальности услуги могут позволить себе далеко не все сервисные организации в связи с необходимостью осуществления достаточно большого объема затрат на внедрение цифровых технологий, большая часть из которых достаточно капиталоемкие. В российских условиях также необходимо отметить определенную сложность доступа к ряду передовых цифровых технологий в связи с текущей социально-экономической и политической обстановкой. Развитие данного свойства услуги возможно только при наличии достаточных финансовых ресурсов либо непосредственно у самой организации сферы услуг в качестве собственных средств, либо с точки зрения привлечения заёмных средств как частного характера, так и за счёт использования ряда существующих государственных программ, связанных с реализацией национальных проектов на федеральном уровне.

В долгосрочной перспективе именно индустриальность услуги как её качество позволит повысить уровень конкурентоспособности тех организаций сферы услуг, которые активно используют современные цифровые технологии и искусственный интеллект и расходуют достаточное количество собственных или заемных финансовых ресурсов для максимальной автоматизации технологического процесса предоставления услуг при одновременном удовлетворении всех запросов со стороны потребителей. Поэтому, с точки зрения долгосрочного характера развития данного свойства на рынке услуг, можно признать, что оно имеет принципиальное значение не только для организаций сферы услуг, но и для всей российской экономики.

Третьим важным свойством услуги, рассматриваемым в классических представлениях о сервисной экономике [35; 56; 104; 207], следует признать непостоянство качества услуги. Природа возникновения данного свойства услуги тесно связана с человеческим фактором, который является ключевым с точки зрения производства услуг. Непостоянство качества услуги зависит не только от уровня квалификации персонала, оказывающего услуги. Качество оказываемых услуг зависит и от самого клиента, который получает услугу, начиная от его

финансовых возможностей и заканчивая его психоэмоциональным состоянием в определённый период времени, когда оказывается услуга. Основными факторами влияния на изменение данного свойства, являются:

-локальное расположение сервисных организаций и ее ресурсной базы (например, удаленность организаций сферы туризма от отдельных туристских достопримечательностей на территории дестинации снижает качество предоставления туристских услуг для потребителя и отрицательно влияет на конкурентоспособность поставщика услуг),

-время оказания услуги (например, в сфере туризма и гостеприимства очень важно учитывать фактор сезонности, который фактически определяет возможность доступности определённых туристских ресурсов и объектов инфраструктуры для потребителя туристских услуг исходя из времени года, что отражается не только на цене предоставляемой услуги, но и на качестве её реализации),

-учет влияния разнообразных факторов внешней среды, нивелирование которых весьма сложно с социально-экономической точки зрения.

В сфере услуг туризма и гостеприимства к наиболее значимым факторам внешней среды, оказывающим влияние на свойства непостоянство качества услуги, можно отнести, прежде всего, погодные условия. Например, экскурсии на открытом воздухе становятся невозможным или ограничиваются по времени в связи с ухудшением погодных условий, что снижает качество услуги для потребителя. Еще одним внешним фактором, весьма актуальным в настоящее время, следует признать эпидемиологические условия, что достаточно наглядно показала пандемия коронавирусной инфекции, которая значительно снизила возможности туристов по использованию средств размещения или по свободному передвижению на территории туристских дестинаций. Важный фактор влияния - это политическая обстановка, которая диаметрально меняет качество предоставляемых услуг вплоть до полного отказа от возможности совершения туристских поездок в связи с ведением боевых действий или осуществления антитеррористических операций.

Одной из задач любой сервисной организации, функционирующей на рынке услуг, является возможное сокращение влияния непостоянства качества услуги на технологический процесс оказания услуги. В данном случае можно говорить о двух основных стратегиях, которые может реализовать сервисная организация:

1. Первая стратегия, представленная и раскрытая в ряде научных работ [100; 133; 187; 289; 303], предполагает развитие устойчивости сервисной организации с точки зрения адаптации к влиянию факторов внешней среды, на которые она не может оказать влияния ни самостоятельно, ни даже в условиях совместного взаимодействия в рамках отраслевых ассоциаций или объединений. Устойчивость сервисной организации может развиваться за счёт: более рационального перераспределения финансовых и материально-технических ресурсов, сокращения текучести персонала, снижения влияния фактора сезонности с точки зрения получаемых экономических результатов, диверсификации видов экономической деятельности, роста инновационной активности и многих других направлений, которые позволяют максимально быстро адаптироваться к изменению текущей социально-экономической, политической или, даже, эпидемиологической ситуации. Таким образом, обеспечение устойчивости процесса проектирования, оказания и реализации услуги - это одна из ключевых задач нивелирования непостоянства качества в условиях воздействия факторов внешней среды.

2. Вторая стратегия, в большей степени, ориентирована на работу с внутренней средой организации сферы услуг и предполагает переход от свойства непостоянства качества услуги, которое вызвано внутренними причинами, к новому свойству услуги, характерному для инновационной экономики и определяется ростом использования цифровых технологий, а именно - к идентичности услуги. Под свойством идентичности услуги следует понимать стремление к обеспечению одинакового уровня качества услуги вне зависимости от влияния факторов внутренней среды организаций сферы услуг.

В современных условиях можно говорить о достаточно большом выборе организационно-управленческих инструментов, которые позволяют обеспечить высокий уровень идентичности качества проектирования и оказания услуги и

которыми в настоящее время могут воспользоваться достаточно широкий круг организаций в сфере услуг. К числу такого рода инструментов, как показал проведенный анализ ряда научных источников [59; 174; 202; 215; 275], можно отнести:

-совершенствование существующей системы контроля качества, в том числе: усиление внимания к обратной связи с потребителем в рамках использования цифровых технологий и мобильных приложений; расширение возможностей, связанных с анализом входящей информации, в том числе с использованием технологий больших данных и блокчейна; повышение мотивации персонала к вопросам качества обслуживания и оказания услуг за счёт развития системы материального и нематериального стимулирования на основе программных продуктов и технологических решений, которые позволяли бы более справедливо распределять возможные премиальные финансовые ресурсы или нематериальные поощрения, в зависимости от качества обслуживания клиентов и уровня их удовлетворенности в долгосрочном периоде в рамках программ лояльности, в трудовом коллективе организации сферы услуг,

-создание собственной системы управления ожиданиями, которая включала бы в себя рост информационной прозрачности при взаимодействии с клиентом на различных этапах жизненного цикла услуги; неформальное предупреждение клиента о возможных проблемах и возникающих рисках, связанных с предоставляемой услугой, включающее в себя подробное описание рискованных ситуаций, с которыми может столкнуться клиент, что особенно актуально для организаций сферы туризма и гостеприимства. Важно, чтобы ожидания оправдывались ожиданиями, которые предоставляет организация сферы услуг при получении запросов от потребителей или других контактных аудиторий, тем более в условиях развития целевых корпоративных программ формирования лояльности,

-проведение стандартизации реализуемых или планируемых к реализации бизнес-процессов, предполагающая разработку и внедрение унифицированных организационных процедур по каждому из видов экономической деятельности; создание и использование специализированных цифровых платформ, которые

предполагали бы применение чек -листов, шаблонов, производственных карт для персонала и т.п. Для реализации данной идеи очень важна выработка непосредственно критериев оценки эффективности проведения управленческих процедур, что также будет способствовать гарантии постоянства качества и расширению свойства идентичности услуги в условиях цифровизации,

-идентичность услуги также может быть обеспечена за счёт активного развития уже имеющихся элементов ресурсного обеспечения организации сферы услуг. В данном случае, очень много можно говорить о тех формах и инструментах, которые используются для повышения уровня трудовых ресурсов и развития человеческого капитала организации. Но вместе с тем, речь может идти и о развитии объектов инфраструктуры, которые необходимы для оказания услуг (например, модернизация средств размещения за счет внедрения ресурсосберегающих технологий или роботизации), повышения эффективности вложения финансовых ресурсов, которые получают сервисные организации в качестве прибыли от ведения основной деятельности (например, использование различных финансовых инструментов для вложений долгосрочного характера) и т.д.

Непостоянство качества услуги тесно связано ещё с одним свойством любой услуги, а именно с её несохраняемостью. Данное свойство предполагает, что услуга может быть реализована в определённый период времени и за пределами этого периода фактически её оказание представляется невозможным. При этом некоторые этапы жизненного цикла услуги могут быть сохранены за счет использования информационных и цифровых технологий. Несохранимость услуги связано с тем, что услугу невозможно складировать как материальный товар. В настоящее время несохраняемость услуги как свойство может оказывать отрицательное влияние на клиентские ожидания и предпочтения, формировать барьеры для развития партнерских взаимоотношений между участниками кластерных образований и сетевых объединений в сфере услуг, отрицательно влиять на развитие ресурсов организации сферы услуг и т.д.

В связи с этим необходимо говорить о переходе от свойства несохраняемости услуги к её индикативности. Индикативность услуги предполагает, что, несмотря на наличие свойства несохраняемости услуги, существуют определённые индикаторы, которые позволяют привлечь клиентов на постоянной основе к получению услуги. При этом индикаторы могут иметь как определенную материальную составляющую, связанную с возможностью предоставления дополнительных или сопутствующих услуг, оформлением процесса оказания самой услуги и т. д., так и нематериальную основу, связанную с брендом и деловой репутацией сервисной организации. В первом случае даже внешний вид и опрятность персонала могут служить индикатором, который либо способен привлечь клиента, либо вызвать негативные эмоции. В свою очередь, на репутацию организации в сфере услуг будут влиять не только субъективные отзывы, например, клиентов или партнёров, но и наличие соответствующих профессиональных наград в ряде крупных региональных и международных конкурсов, что, например, характерно для сферы туризма и гостеприимства [43; 80; 112; 217; 268; 276].

Таким образом, индикативность как инновационное свойство услуги в условиях цифровой экономики позволяет весьма эффективно и достаточно успешно разрешить проблему несохраняемости услуги и гарантировать, что потребитель, каждый раз обращаясь к одному и тому же поставщику услуг, будет получать услуги с сохранением существующего технологического процесса.

Управление свойством индикативности услуги, прежде всего, находится в зоне ответственности и зависит от самого поставщика услуг и от того, каким образом он может максимально правильно и своевременно оценить потребительские ожидания. В данном случае, мы можем говорить об использовании таких экономических и управленческих инструментов, как:

- гибкое ценообразование на предоставляемые услуги в зависимости от ряда факторов, в том числе и учет социальных особенностей ведения бизнеса (например, оказание бесплатных услуг отдельным категориям граждан);

- необходимость прогнозирования спроса на услуги с учётом сложившейся социально-экономической ситуации (например, использование цифрового моделирования при прогнозировании туристских потоков в дестинации);

- ориентация на максимальное использование производственных мощностей и объектов инфраструктуры в рамках технологического процесса оказания услуг (например, обеспечение максимальной загрузки имеющегося номерного фонда в средствах размещения туристской дестинации),

- развитие системы корпоративной культуры и ее соотнесение с миссией и целями организации сферы услуг и т.д.

Таким образом, процесс управления индикативностью является одной из ключевых задач любой организации сферы услуг в условиях цифровой экономики, так как она обеспечивает конкурентоспособность данной организации по сравнению с существующими конкурентными структурами и способствует росту потребителей, готовых к совершению покупки на регулярной основе.

Следующим классическим свойством услуги следует признать её адресность, что означает, что услуга всегда ориентирована на определённого потребителя и максимально, насколько это технологически возможно и экономически выгодно, адаптирована к клиентскому выбору посредством реализуемой маркетинговой политики сервисной организации. Однако, в классическом представлении [53; 96; 284] речь идет не о конкретном потребителе, а о группе потребителей, которые объединены по определенному характерному признаку и образуют отдельный потребительский сегмент. В сфере услуг выделение определённых рыночных сегментов происходит по классическим категориям, таким как половозрастная структура, территориальное расположение, наличие определённого уровня дохода и т.д. Вместе с тем потребительский сегмент представляет собой совокупность различного рода потребителей. Если в условиях товарного производства можно говорить о факте наличия одинаковых предпочтений внутри потребительского сегмента, то уже применительно к услугам, следует подчеркнуть существование совершенно разных подходов и пожеланий со стороны клиентов, которые хоть и

объединены по какому-то определённомu принципу в сегмент, но могут иметь весьма разные запросы.

В условиях предыдущих технологических укладов, решение данной проблемы не представлялось возможным с технической точки зрения. Даже появление информационных технологий и глобальной сети Интернет ещё не создало возможности для того, чтобы точно выявлять индивидуальные предпочтения по отношению к определенной услуге каждого конкретного домашнего хозяйства или предпринимательской структуры, а лишь способствовало более адекватному и справедливому распределению ресурсов при проектировании и реализации услуги с учетом более адресного характера услуги, нежели чем в более ранние экономические периоды, например в послевоенное время.

Инновационная экономика и цифровые технологии позволили обеспечить постепенный переход от адресности услуг и укрупненных потребительских сегментов к другому свойству – индивидуализированности услуги. Под индивидуализированностью услуги следует понимать свойство, которое гарантирует, что жизненный цикл услуги и его элементы полностью соответствует текущим запросам конкретного, индивидуального потребителя услуги, а не укрупненного потребительского сегмента. Соответственно, происходит трансформация от типовой услуги адресного характера к услуге, полностью ориентированной на конкретного потребителя, прежде всего, обладающего определенной степенью лояльности по отношению к организации, которая способна учитывать специфику его образа жизни и особенности потребительских практик клиента. Благодаря данному новому свойству, услуга изначально максимально формируется исходя из предпочтений клиента, как оцененных самой организацией и ее персоналом во время уже совершенных ранее покупок, так и потенциально смоделированных за счет возможностей искусственного интеллекта при обработке достаточного объема информации о клиенте, например при контент-анализе его активности в социальных сетях. Данное обстоятельство обуславливает возможность полной адаптации технологического процесса проектирования, оказания и реализации услуги под непосредственное изменение запросов со

стороны клиента. Соответственно, индивидуализированность услуги, с экономической точки зрения, это не только учёт и анализ интересов самого клиента, но и возможность более оптимального и эффективного использования той ресурсной базы, которая имеется в распоряжении у сервисной организации.

В данном случае, принцип индивидуализированности может быть активно использован, например, средствами размещения при формировании, как минимум, годового плана обеспечения загрузки номерного фонда, исходя из различных возможностей и потенциала своих собственных уже существующих или потенциальных клиентов. Для выполнения подобного рода плана могут быть использованы программы лояльности для индивидуальных потребителей гостиничных услуг; программы развития корпоративного партнёрства; ориентация на участие во внутри-кластерных проектах; диверсификация самих гостиничных услуг, предполагающая, в том числе, реализацию совместных программ. Например, весьма перспективным выглядит использование номерного фонда средств размещения для оказания конгрессно-выставочных услуг. Таким образом, следует выделять различные варианты, которые позволяют за счёт свойства индивидуализированности услуги, решать собственные социально-экономические вопросы средств размещений и других сервисных организаций, в том числе и снизить негативное влияние фактора сезонности.

Помимо классических свойств услуги и их трансформационных вариантов, рассмотренных нами ранее в данном параграфе диссертационного исследования, которые присущи современной социально-экономической системе и обусловлены появлением и развитием цифровых технологий, необходимо говорить и о появлении возможных новых свойств услуги. Одним из таких новых свойств услуги можно быть признать институциональность. Под институциональностью услуги следует понимать характеристику услуги, которая проявляется в социальном характере услуги и возможности её активного взаимодействия с обществом при формировании определённых социальных ориентиров развития бизнеса и государства. Важным моментом в этой связи является система

институциональных норм и правил, которые формируют определенную институциональную среду для управления инновационными услугами.

С другой стороны, само наименование свойства как «институциональность» говорит о необходимости формирования и развития нормативно-правового и организационного сопровождения, позволяющих наиболее оптимально встроить услуги в систему управления государством и бизнесом. Это необходимо для того, чтобы преследовались и выполнялись не только исключительно экономические ориентиры, связанные с получением чистой прибыли или наполнением доходной части бюджетов на уровне страны или региона, но и значительное внимание уделялось бы решению ключевых социальных проблем, которые стоят перед обществом, прежде всего демографического характера. Развитие институциональности услуги как нового свойства позволяет повысить эффективность вклада сферы услуг в решение основных социальных проблем на постоянной организационной основе, а также обеспечить их предельную (минимальную) результативность с точки зрения достижения ряда социально-экономических показателей.

Скорость и необратимость самого процесса замещения классических свойств услуги перечисленными ранее новыми свойствами услуги, во многом, зависит от степени инновационной активности как самих сервисных организаций, так и приверженности к разработке, созданию и распространению инноваций со стороны органов государственной власти и домашних хозяйств, которые должны быть готовы к восприятию новых технологий и к работе в более сложной и противоречивой цифровой среде.

Несмотря на тот факт, что перечисленные новые свойства универсальны и идентичны для всей сферы услуг, в некоторых секторах сервисной экономики, они более широко представлены и в контексте охвата организаций сферы услуг, которые постоянно их используют в операционной деятельности, так и с точки зрения той экономической эффективности, которая достигается за счет роста применения цифровых технологий. Среди секторов-лидеров, по уровню достигнутой инновационной активности, следует признать сферу услуг туризма и

гостеприимства, где активное внедрение цифровых технологий позволяет увидеть значительные положительные результаты от трансформации свойств услуг.

В целом можно утверждать, что предложенный концептуальный подход к трансформации уже существующих и появлению новых свойств услуги позволяет оценить саму сферу услуг как часть национальной экономики в контексте тех изменений, которые происходят с технологической точки зрения, а также выработать единые методические подходы к тому, каким образом должны формироваться и развиваться инновационные системы, действие которых будет регламентировать и определять как уже существующие услуги, так и, возможно, новые услуги, которые будут появляться в связи с дальнейшим расширением цифровизации и усилением роли искусственного интеллекта.

### **1.3. Особенности классификации услуг в современных экономических условиях**

Характеристика свойств услуг и их трансформации в условиях цифровизации необходима не только для того, чтобы определить оптимальные пути возможного развития сферы услуг на глобальном уровне, но и для поиска неких общих принципов для классификации услуг в целях выработки единых подходов к тому, как реализовывать, например, государственную политику по отношению к отдельным секторам сферы услуг или разрабатывать бизнес-стратегии частных предпринимательских структур, которые необходимы любым предприятиям, не только относящимся к сфере услуг, но которые используют потенциал свойств услуг для своего более эффективного и гармоничного развития в сервисной экономике.

В связи с этим одним из ключевых вопросов экономики сферы услуг становится необходимость разработки концептуальных подходов к классификации услуг, которые бы соответствовали современным тенденциям и потребностям национальной экономики сегодня. Надо сказать, что подходы к классификации услуг начинают рассматриваться ещё в относительно ранних классических трудах ряда зарубежных учёных.

Один из самых первых и общих подходов к классификации услуг предложил К. Лавлок (Lovelock). В основе его классификации лежат два фундаментальных признака:

- состав объектов, посредством которого можно определить на кого или на что именно направлены действия от процесса предоставления услуг;
- характер этих действий, который отражает понимание того, являются ли услуги осязаемыми или неосязаемыми.

Основные положения данного классификационного подхода представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Классификация услуг в соответствии с К. Лавлок (составлено на основе [44; 86; 94])

Характер действия	Люди	Объекты-собственность
Осязаемые	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Услуги, направленные на человека</li> <li>-Совершение осязаемых действий (медицинские услуги, транспортные услуги, услуги салонов красоты, услуги общественного питания).</li> <li>-Необходимо физическое присутствие заказчика</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Услуги, направленные на физические объекты</li> <li>-Совершение осязаемых действий, направленных на физическое имущество заказчика (услуги фрахтовых перевозок, услуги охраны, услуги ландшафтного благоустройства).</li> <li>-Должен присутствовать физический объект заказчика, но не сам заказчик</li> </ul>
Неосязаемые	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Услуги, направленные на сознание человека</li> <li>-Неосязаемые действия, направленные на сознание человека (услуги в сфере культуры, музейные услуги, информационные услуги, образовательные услуги).</li> <li>Обработка ментального стимула.</li> <li>-Заказчик должен присутствовать ментально, но может находиться либо в специальном помещении, где предоставляются услуги, либо в определенном месте, связь с которым осуществляется посредством передаваемых сигналов или с помощью телекоммуникаций.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Услуги, направленные на нематериальные активы (основанные на обработке информации)</li> <li>-Неосязаемые действия, направленные на неосязаемые активы (услуги страхования, обработка информации, инвестиции, банковское дело).</li> <li>Прямая вовлеченность заказчика может быть ненужной, достаточно чтобы был инициирован заказ на услугу.</li> </ul>

Представленная классификация, в большей степени, учитывает ключевые свойства услуги и может быть использована с точки зрения проектирования и технологического обеспечения оказания тех или иных услуг. Вместе с тем, она не затрагивает аспекты, связанные с социально-экономическими характеристиками услуги в современном обществе, а также не учитывает особенности отдельных экономических субъектов в рыночной экономике.

В контексте экономических отношений, более актуальной и учитывающей недостатки предыдущего варианта классификации, является типологизация услуг в зависимости от характера взаимодействий между участниками рыночных отношений (таблица 1.3). Данная таблица выполнена в виде матрицы, ячейки которой отражают возможные варианты оказания и предоставления услуг в современной рыночной экономике.

Таблица 1.3 – Классификация услуг в зависимости от характера взаимодействий между участниками рыночных отношений (авторская разработка на основе [32; 88; 101])

Сектор экономики	Бизнес	Государство	НКО	Потребитель/ клиенты
Бизнес	B2B-услуги Услуги бизнеса для бизнеса	G2B Услуги государства для бизнеса	Услуги НКО для бизнеса	C2B Услуги клиентов для бизнеса
Государство	B2G-услуги Услуги бизнеса для государства	G2G Услуги государства для государства	Услуги НКО для государства	C2G Услуги клиентов для государства
НКО	Услуги бизнеса для НКО	Услуги государства для НКО	Услуги НКО для НКО	Услуги клиентов для НКО
Потребители/ Клиенты	B2C-услуги бизнеса для потребителей	G2C- услуги государства для потребителя	Услуги НКО для потребителей	C2C Услуги клиентов для клиентов
Экосистема сферы услуг				

Данный подход к классификации услуг важен для определения и последующего использования общих методологических подходов с целью

стратегического позиционирования и развития экономических субъектов в рыночной экономике. Например, с точки зрения разработки организационно-экономических механизмов и инструментов стимулирования взаимодействия потребителя государственных услуг и органов территориального управления на базе МФЦ или при разработке стратегии поведения нового предприятия на определенном сегменте рынка услуг. Причем многие услуги предоставляются посредством цифровых сервисов, например, сервис «Госуслуги». Однако, данная классификация лишь отражает, как в предыдущем случае, отдельные особенности услуги как социально-экономической категории и не отражает ни влияние инноваций, ни роль и значимость услуг для российской экономики.

В таблице 1.4 систематизированы другие подходы к классификации услуг, которые представлены в отечественной и зарубежной литературе. Каждый из представленных вариантов проанализирован с точки зрения преимуществ и недостатков использования в современных экономических условиях и соответственно степени применимости в настоящий период времени.

Отраслевая классификация услуг (пункт № 6 таблицы 1.4) постоянно видоизменяется в связи с перманентным (положительным или отрицательным) влиянием социально-экономических, внешнеполитических, технологических и иных условий и факторов, в рамках которых функционируют и развиваются услуги в социально-экономических системах в РФ и за рубежом.

Вместе с тем, существует достаточно устойчивая группа различного рода услуг, классификация которых есть и в отечественной, и в зарубежной практике. Среди них можно отметить:

-услуги здравоохранения (медицинские, спортивно-оздоровительные, лечебно-оздоровительные, услуги вакцинирования населения, услуги по профилактике заболеваний, услуги психологической поддержки и т.д.),

-услуги образования (образовательные услуги, услуги дополнительного образования, консалтинговые услуги, коучингов, услуги по организации образовательных мастер-классов и т.д.),

-коммунальные услуги (услуги водоотведения и водоснабжения, услуги по транспортировке и утилизации бытовых и промышленных отходов, услуги по благоустройству территории и т.д.),

-бытовые услуги (услуги по ремонту бытовой техники, услуги ателье и т.д.).

Однако, более экономически оправданной являются классификации не с точки зрения отраслевой принадлежности, а с точки зрения осуществляемых видов экономической деятельности (пункт № 7 таблицы 1.4).

В РФ данный критерий классификации положен в основу формирования уже рассмотренного ранее в первом параграфе Общероссийского классификатора видов экономической деятельности.

Аналогичные подходы существуют и в зарубежных странах. Например, Директива Европейского Союза разделяет услуги по видам экономической деятельности на три категории: услуги, предоставляемые потребителям; услуги, предоставляемые бизнесу; услуги, предоставляемые одновременно потребителям и бизнесу [113].

Постепенное развитие общественных отношений, смена технологических укладов и изменение потребительского поведения на фоне усиления свойств, присущих услугам потребовали новых подходов и видений с точки зрения того каким образом можно классифицировать услуги с учетом изменений, происходящих в национальной и мировой экономике. Одной из первых и наиболее известных типологий услуг следует признать концепцию Д. Белла [54], которая не теряет свою актуальность и в настоящее время и может положена за основу при разработке авторской классификации услуг в современных экономических условиях.

Таблица 1.4 – Систематизация существующих подходов к классификации услуг в отечественной и зарубежной научной литературе (авторская разработка на основе [60-61; 110; 147; 159; 180; 183; 228; 246; 251; 253; 301; 313])

№	Наименование параметра классификации услуг	Виды услуг в соответствии с классификацией	Примеры услуг	Преимущества использования классификации	Недостатки классификации
1	Характер производителя услуги	-услуги, предоставляемые людьми	Образовательные услуги, медицинские услуги и т.д.	Позволяет учитывать необходимую ресурсную базу для предоставления услуги и оценивать объем капиталовложений при проектировании услуги	Не учитывает существующее разнообразие вариантов предоставления услуги, а также качественный переход к автоматизации жизненного цикла услуги
		-услуги, предоставляемые машинами и механизмами	Финансово-кредитные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги		
2	Степень присутствия клиента во время оказания услуги	-услуги, требующие присутствия клиента во время оказания услуги	Услуги салонов красоты	Учитывает такое свойство услуги как неосязаемость и ориентируется на непосредственные запросы клиента в процессе предоставления услуг	Не учитывает особенности современных технологий предоставления услуг и их социально-экономические особенности
		-услуги, предоставление которых не требует присутствия клиента	Услуги по ремонту бытовой техники		
3	Мотивы потребителя услуг	-услуги, предназначенные для удовлетворения личных нужд человека	Медицинские услуги, образование, услуги культуры, спортивные услуги	Ориентирована на разделение услуг с точки зрения отдельных экономических субъектов с соответствующим подходом к маркетинговой деятельности, ценообразованию и т.д.	В большей степени применима в условиях плановой экономики и не учитывает более сложный характер взаимодействия экономических субъектов, например развитие услуг аутсорсинга
		-услуги, предназначенные для удовлетворения коллективных нужд организаций	Транспортные услуги, услуги связи, услуги по ремонту и сервисному обслуживанию оборудования		
4	Мотивы поставщика услуг	-услуги коммерческого характера, связанные с получением необходимо уровня доходности	Транспортно-логистические услуги, услуги связи, консалтинговые услуги	Указывает на необходимость выработки отдельных методических подходов к оценке социально-экономической	В настоящее время наблюдается тенденция к необходимости обеспечения предельной нормы доходности для
		-услуги, направленные на	Медицинские услуги,		

		получение определенного социального эффекта	образование, услуги культуры	эффективности услуг	любой услуги, пусть даже и носящей социальный характер
5	Группа товарного ассортимента	-услуги для населения	В качестве примеров могут быть рассмотрены различные услуги, которые зависят от текущих потребностей потребителя услуг	Является логическим продолжением классификации «с точки зрения мотивов потребителя услуг» с большей диверсификацией по отношению к потребителю услуг	В большинстве своем современные услуги носят универсальный характер и могут быть востребованы различными группами потребителей
		-услуги для предпринимательского сектора			
		-услуги для органов государственного управления			
		-услуги универсального характера			
6	Отраслевая принадлежность	-ориентированы на одну отрасль	Услуги, по сервисному обслуживанию БПЛА, услуги автоматизированных кинотеатров	Позволяет определять максимальные пути взаимодействия между отраслями национальной экономики и сферой услуг	В современных условиях услуги все больше носят универсальный характер, что обеспечивает возможность их использования применительно к различным отраслям национальной экономики
		-межотраслевого характера	Услуги аутсорсинга, консалтинга, аутстаффинга		
7	Нормативно-правовое регулирование	-по видам экономической деятельности	Виды и категории услуг определяются исходя из существующих вариантов нормативно-правового обеспечения регулирования сферы услуг	Позволяют выработать общие подходы к стимулированию развития и государственному регулированию различных сегментов сферы услуг	Виды и категории услуг не успевают модернизироваться и изменяться в соответствии со скоростью технологических изменений в цифровой экономике
		-в соответствии с профессиональными стандартами			
		- в соответствии с иными нормативно-правовыми документами			

По мнению ученого Д. Белла определяющими факторами для устойчивого и гармоничного развития постиндустриального общества, являются:

1. Теоретическое знание, а не капитал, как организующее начало. В данном случае его представления соответствуют современным подходам к формированию экономики знаний, которые нашли свое отражения в работах отечественных и зарубежных авторов [39; 62; 141; 155; 205; 211; 242; 264; 270-271; 330]. Практическую основу и результаты от реализации проектов в области экономики знаний, во многом, определяет уровень достигнутого человеческого капитала, который, по мнению ряда авторов [33; 65; 91; 160; 178; 256; 259; 300], зависит в том числе и от степени развития целого комплекса различных услуг, главенствующее место среди которых занимают образовательные услуги;

2. «Кибернетическая революция», обусловившая технологический рост в производстве товаров. В контексте характеристики данного фактора воздействия в условиях постиндустриального общества, можно говорить о том, что его авторские представления соответствуют положениям теории смены технологических укладов и предполагают переход к цифровому обществу, социально-экономические отношения в котором регулируются и развиваются за счет поэтапной разработки и эффективного внедрения инновационных технологий.

Д. Белл также сформулировал пять основополагающих компонентов предполагаемой модели будущего, которые также можно рассмотреть и в контексте роли и значения услуг для перехода к новым возможностям человеческого общества. Среди них;

1. В сфере экономики — переход от производства исключительно товарной продукции к производству услуг. Данный принцип предопределил будущий переход к экономике впечатлений и креативной экономике, изучению которых посвящены теоретические и прикладные труды по экономике сфере услуг ряда известных авторов [260; 296; 297]. Анализ

трудов перечисленных выше авторов показывает, что трансформация услуг значительно влияет на промышленный и аграрный сектор экономики, создавая дополнительные возможности для получения дохода. В качестве примера можно привести появление таких видов туризма как промышленный и сельский туризм, которые демонстрируют эффективное взаимодействие ресурсной базы индустриальных и сельскохозяйственных предприятий для роста уровня дохода экономических субъектов, относящихся к первичному и вторичному секторам экономики.

Именно рыночные услуги, в условиях инновационных преобразований их внутренних свойств и направлений воздействия на субъекты любой социально-экономической системы, становятся фактором роста уровня доходов и прибыли, даже в условиях повышения вероятности возникновения кризисных ситуаций, что следует учитывать при разработке классификации услуг и методических подходов к их количественной оценке.

2. В сфере занятости — преобладание класса профессиональных специалистов и техников. Заявленный принцип соответствует современным тенденциям и трендам в сфере экономики труда, в том числе: специализации трудовых ресурсов в условиях международного разделения труда и глобализации производственно-хозяйственных связей при одновременном усилении, в противоположную сторону, интеграционных социально-экономических процессов на уровне отдельных регионов и групп стран; росту значимости профессиональных стандартов и переходу к единой национальной рамке квалификаций в России; усилению роли инноваций в подготовке кадров для национальной экономики и т.д.

Вместе с тем реализация данного принципа невозможна без развития целого спектра услуг, также тесно связанных с экономикой знаний, среди которых отдельное место занимают образовательные и консалтинговые услуги, повышение значимости которых в сервисной экономике будет способствовать специализации на рынке труда в соответствии с текущими и стратегическими потребностями в кадрах.

Практическое использование заявленного принципа, в современных условиях, также означает необходимость обеспечения тесной взаимосвязи между услугами, независимо от их вида, типа или особенностей предоставления, и компетенциями работников в сфере цифровизации, что также следует учитывать при проектировании, например, основных образовательных программ ВО в сфере туризма и гостеприимства.

3. Осевой принцип — ведущая роль теоретического знания как источника нововведений и определения политики в обществе. В контексте выполнения данного принципа, в настоящее время, весьма значимы становятся такие виды услуг как:

-консалтинговые услуги, направленные на оказание комплексной поддержки экономическим субъектам с точки зрения помощи в решении их практических проблем в социально-экономической сфере за счет высокого уровня накопленного интеллектуального капитала,

-услуги инжиниринга, связанные с проектированием и реализацией сложных технологических решений, в том числе в сфере инноватики и высокотехнологичных производств,

-услуги по организации и проведению научных исследований, в том числе НИОКР, маркетинговых разработок, оценке бизнес-планов и стартапов для их последующей практической реализации и т.д.

Услуги за счет своих свойств и особенностей как экономического блага, позволяют использовать имеющиеся теоретические разработки в разных научных областях, не только в сфере экономики или менеджмента, для их практической реализации, исходя из сложившейся рыночной конъюнктуры и требований со стороны отдельных экономических субъектов.

4. Предстоящая ориентация — контроль над технологией и технологическими оценками деятельности. Весьма важно, что автор акцентирует внимание не только на самих инновациях и инновационных технологиях как драйвере социально-экономического развития любой страны, но и указывает на тот факт, что их практическое применение требует

определенных форм, механизмов и процедур контроля. Это, в свою очередь, косвенно затрагивает и услуги, которые могут быть задействованы для процедур организации контроля за инновационной деятельностью. Среди данных услуг особое место занимают услуги общественного сектора (государственные услуги), которые призваны обеспечить прозрачность и равенство доступа экономических субъектов к инновациям в рамках внутреннего рынка.

5. Процесс принятия решения — создание новой «интеллектуальной технологии», связанной с электронно-вычислительной техникой. В рамках данного принципа автор предопределил постепенный переход от информационных технологий и систем к созданию более сложных и комплексных инноваций, в качестве которых в настоящее время выступают цифровые технологии и искусственный интеллект.

Д. Белл был сторонником теории постиндустриального общества, в котором ведущее место в экономике принадлежит не рыночному и не государственному секторам, а сфере услуг, которая разделена ученым на «третичный», «четверичный» и «пятеричный» сектора. Последовательность отнесения услуги к сектору определялась исходя из значимости той или иной услуги для современного состояния социально-экономической системы. Чем выше значимость услуги для экономических отношений, тем более высокий ранг будет иметь сектор, к которому она относится в рамках данной классификации.

Таким образом, Д. Белл подчеркивал значимость услуг с точки зрения ведущей роли в обеспечении эффективности функционирования любой социально-экономической системы вне зависимости от форм и механизмов практической реализации тех управленческих решений, которые способствуют росту ее эффективности, в том числе за счет устойчивого роста инновационной деятельности всех ее участников.

В соответствии с его научными подходами, весь спектр существующих услуг можно разделить с точки зрения их принадлежности к определенным отраслям экономической деятельности, в том числе:

1. Третичный сектор – транспортные и коммунальные услуги, которые необходимы для обеспечения производственно-хозяйственных процессов в сфере промышленности и сельском хозяйстве, должны учитываться при разработке стратегий развития региональной экономики, соответствовать запросам различных групп потребителей, включая и домашние хозяйства. Низкий уровень качества данных услуг может оказать значительное отрицательное влияние не только на развитие сферы услуг, но и на экономическую стабильность всей национальной экономики. Кроме того, именно данные услуги помогают обеспечить исполнение ключевых принципов логистического обеспечения и экономической безопасности предприятий и организаций.

2. Четверичный сектор – торговые, финансовые, риэлтерские, страховые услуги. Основу данного сектора составляют, прежде всего, торговые услуги, существование которых соотносится с первыми социальными и общественно-политическими системами времен Античности. Торговые услуги обеспечивают эффективность всего производственного цикла первичного и вторичного секторов экономики и целесообразность ведения предпринимательской деятельности при учитываемых количественных параметрах сложившейся рыночной конъюнктуры.

В настоящее время именно торговые отношения продолжают оставаться одним из ключевых направлений взаимодействия в сфере международных отношений, выступая в качестве инструмента для поддержания межстрановых коммуникаций даже в условиях ухудшения политических отношений, как это можно наблюдать в условиях роста экономических санкций по отношению к РФ и роста их общего числа.

В таблице 1.5 представлен объем торговых отношений РФ по основным макрорегионам мира за аналогичные периоды 2024-2025 гг. Несмотря на тот факт, что большинство стран, которые ввели санкции по отношению к РФ, территориально находятся в Европе и Америке, можно наблюдать общую тенденцию на сохранение торговых отношений даже в условиях ведения торговых войн при одновременном снижении величины экспортно-импортных операций. При этом расширение и углубление дружеского взаимодействия со странами Африки и Азии в политическом контексте, отражается и на росте услуг торговли, как при ввозе, так и вывозе продукции.

Таблица 1.5 – Экспорт и импорт товаров Российской Федерации по группам стран (млрд долл. США) [339]

Макрорегионы мира	Экспорт			Импорт		
	Январь-февраль 2024	Январь-февраль 2025	темп роста, %	Январь-февраль 2024	Январь-февраль 2025	темп роста, %
Весь мир	60,2	60,1	99,8	41,8	41,2	98,6
в том числе:						
Европа	10,0	9,1	90,8	10,7	9,7	90,7
Азия	46,0	45,6	99,1	28,3	28,6	101,0
Африка	2,5	3,5	142,5	0,5	0,6	123,9
Америка	1,8	1,9	107,6	2,1	2,2	105,3
Океания	0,0	0,0	162,5	0,0	0,0	84,5

Несмотря на сохранение общих тенденций во внешней торговле, торговля услугами может выступать и в качестве действенного инструмента не только социально-экономического, но и общественно-политического воздействия. В качестве примера можно привести введение ограничительных пошлин на ввозимые товары со стороны США в 2025 г., даже для тех стран, которые поддерживают политический вектор Вашингтона и являются его давними торговыми партнерами.

Базовый тариф составил 10 процентов, однако для немалого числа государств он оказался выше. Так, пошлины на товары из Китая составят 34 %, из стран ЕС - 20 %, из Швейцарии - 31 %, из Великобритании - 10 %, из Израиля - 17 %, из Казахстана - 27 %. Одни из самых высоких сборов

наложены на Вьетнам (46 %), Камбоджу (49 %), Лаос (48 %). Для большинства стран постсоветского пространства введен 10-% размер пошлины, кроме Молдовы (31 %). В представленном списке отсутствуют такие страны как РФ, Мексика, Иран, Канада, Беларусь и ряд других [371].

Изменение величины введенных пошлин возможно только лишь при одном условии – перенесении производственных мощностей из страны-экспортера на территорию США, что должно способствовать обеспечению устойчивого роста ВВП страны в среднесрочной перспективе. Кроме того, необходимо учитывать и тот факт, что, в настоящее время, весьма значимым фактором для роста национальной экономики становится и экспорт услуг.

Вместе с тем, отнесение торговых услуг в четвертичный сектор, указывает на тот факт, что снижение качества их оказания для потребителя или объемов торгов между экономическими субъектами, не вызовет такого же уровня ущерба для национальной экономики, как это может быть в случае коллапсов в сфере ЖКХ или разрушений транспортной инфраструктуры в результате ведения боевых действий.

Однако, в данную категорию, относятся и услуги более сложные с технологической и социально-экономической точки зрения. В данном случае необходимо сказать о финансовых и страховых услугах. Например, финансовые услуги – это услуги по финансовому посредничеству и связанные с ним вспомогательные услуги (за исключением операций по страхованию и программ пенсионного обеспечения). К этим услугам относятся услуги, которые обычно предоставляются банками и другими финансовыми посредниками. Финансовые услуги, в данном случае, можно сопоставить с услугами торговли, однако если в торговых услугах речь идёт о непосредственно обмене товаров на денежные средства, то в рамках финансовых услуг взаимодействие осуществляется с таким видом ресурса, как капитал, что также требует определённого уровня профессионализма и опыта практической деятельности у тех, кто непосредственно занимается реализацией данных услуг в национальной экономике. Благодаря развитию

финансовых услуг, появился и ряд других услуг, без которых невозможно себе представить современную экономическую систему, в том числе такие услуги как страховые и риэлтерские.

3. Пятёричный сектор – услуги здравоохранения, образования, отдыха, исследовательская деятельность и услуги управления государством. Появление данных услуг обусловлено, с одной стороны, экономическим развитием и расширением потенциала глобальной мировой экономики, а с другой стороны - ростом потребностей всех рыночных субъектов за счёт, прежде всего, повышения уровня и качества жизни, развития основ социального государства и т.д. Большая часть из перечисленных услуг изначально была доступна лишь ограниченному числу потребителей, которые имели для этого достаточно финансовых средств и возможностей, подкреплённых определённым социальным статусом.

Постепенно, с учётом развития теории социального государства и необходимости повышения уровня доступа всех граждан и коммерческих структур к рынку услуг, перечисленные выше услуги стали более доступными с точки зрения их цены и обеспеченности ресурсами. В связи с этим произошло активное распространение этих услуг с созданием рыночных структур и последующей их трансформацией уже в актуальных технологических условиях, в том числе и в рамках цифровизации как нового этапа в рамках смены технологических укладов.

Следует также отметить и роль такого направления классификации услуг как использование данных системы национальных счетов (СНС). В рамках данного подхода услуги подразделяются на потребительские (туризм, гостиничные услуги); социальные (образование, здравоохранение); производственные (инжиниринг, консалтинг, финансовые и кредитные услуги); распределительные (торговля, транспорт, фрахт).

Подводя краткий итог проведённому анализу существующих подходов к классификации услуг, необходимо отметить, что все они так или иначе разделяют услуги с точки зрения особенностей их функционального

назначения, взаимодействия с потребителем, значимости для национальной и мировой экономики и т.д. Однако, в большинстве своём представленные подходы не учитывают не только классические свойства услуги, за исключением некоторых авторов, как например К. Лавлок, но и их трансформацию, которая более подробно была рассмотрена нами в предыдущем параграфе диссертационного исследования.

В связи с этим весьма актуальным можно считать вопрос о формировании отдельного методического подхода к классификации услуг, исходя из новых свойств этих услуг, которые отражали бы восприимчивость услуг к процессам цифровизации и учитывали бы влияние экономики инноваций. В рамках данного утверждения автором предложена собственная классификация услуг (таблица 1.6).

Предложенная классификация услуг, сформирована с точки зрения тех новых инновационных свойств, которые присущи как самим услугам, так и непосредственно организациям сферы услуг в цифровой экономике, принципиально отличается от представленных ранее в данном параграфе, уже существующих классификаций услуг, по ряду важных критериев:

1. Классификация носит комплексный и системный характер, так как она может быть использована для совершенно различного рода услуг без соотнесения с определённым экономическим субъектом, особенностями технологического или функционального обеспечения услуги, спецификой государственного регулирования и контроля за процессом оказания услуг, ресурсными ограничениями и т.д.,

2. Классификация, в значительной степени по сравнению с существующими аналогами, учитывает влияние цифровизации и степени внедрения цифровых технологий на рынке сферы услуг и отражает, применительно к любой услуге, насколько данная услуга соответствует уже существующим технологическим требованиям или, наоборот, нуждается в определённом изменении для того, чтобы эта услуга соответствовала

современным уровнем конкурентоспособности, отвечала запросам потребителей и требованиям государственного регулирования,

3. Предложенная классификация методически основана на авторской концепции свойств услуги «7 И», и что обеспечивает тесную взаимосвязь между новыми, инновационными свойствами любой услуги и её социально-экономическими характеристиками в условиях цифровой экономики,

4. Классификация нивелирует и частично устраняет существующие разделения услуг в контексте отдельных отраслей национальной экономики, регионов, особенностей потребителей услуг и других факторов, которые снижают комплексный характер самой услуги как экономического блага,

5. Классификация носит не только исключительно качественный характер, который можно использовать лишь для описания особенностей выделяемых категорий услуг, но и содержит определённую количественную характеристику, чем не обладают большинство из существующих в настоящее время классификаций услуг. Данная количественная характеристика ориентирована на использование широкого инструментария экономического анализа, возможностей социально-экономического моделирования и прогнозирования развития сферы услуг с проведением соответствующих расчётов таких базовых экономических показателей как рентабельность, объем продаж, уровень инвестиционной привлекательности и т.д.

Несомненно, что отдельные критерии, которые представлены в рамках данной классификации, более значимы с точки зрения интересов отдельных потребителей, государства как важного регулятора сферы услуг, тех цифровых технологий, которые используются в сфере услуг и т.д. Однако, использование данных критериев возможно лишь только в общем комплексном подходе. В противном случае разрывается сама взаимосвязь между теми свойствами услуг, которые сформулированы в рамках авторской концепции «7 И» и предложенной парадигмой развития услуг в условиях цифровой экономики в РФ.

Таблица 1.6 – Классификация услуг на основе использования авторской концепции «7 И» и учета трансформации свойств услуг в цифровой экономике (авторская разработка)

Наименование параметра классификации услуг	Виды услуг в соответствии с классификацией	Общая характеристика и значимость выбранного параметра классификации услуг	Показатели, которые можно использовать для социально-экономической оценки услуг в условиях цифровизации
По уровню развития интерактивности	-услуги, интерактивность которых обеспечивается за счет использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)	Связана с социально-экономической эффективностью оценки интерактивности услуг за счет различных технологических инструментов и инноваций	-отношение величины затрат от использования ИКТ для обеспечения интерактивности услуг к величине потенциального уровня затрат при замене ИКТ на ИИ, % -интегральный показатель уровня интерактивности услуги, расчетный коэффициент
	-услуги, интерактивность которых обеспечивается за счет использования цифровых технологий		
	-услуги, интерактивность которых обеспечивается за счет использования искусственного интеллекта		
По уровню развития иммерсивности	-услуги, связанные с необходимостью использования VR-технологий	Указывает на влияние различных технологий иммерсивности на ведение бизнеса с точки зрения уровня их внедрения распространения на рынке услуг	-доля организаций сферы услуг, использующих VR-\AR-технологий к общему количеству организаций в отдельном секторе сферы услуг, %, -средний уровень затрат на внедрение VR-\AR-технологий по секторам сферы услуг, % от капитальных вложений
	-услуги, связанные с необходимостью использования AR-технологий		
	-услуги, ориентированные на одновременное использование VR-технологий и AR-технологий		
По уровню развития индустриальности	-услуги с высоким уровнем развития индустриальности	Отражает уровень индустриальности и массового характера предоставляемых услуг в условиях цифровой экономики	-рентабельность затрат на внедрение цифровых технологий, обеспечивающих индустриальность отдельных услуг по отношению к полученным финансовым результатам, %
	-услуги со средним уровнем развития индустриальности		
	-услуги с низким уровнем развития индустриальности		
По уровню развития идентичности	-услуги, идентичность качества которых обеспечивается за счет цифровизации	Отражает необходимость обеспечения необходимого уровня и сохранение качества	-рентабельность обеспечения идентичности услуги, % -оценка уровня удовлетворенности
	-услуги, идентичность качества которых		

	обеспечивается за счет организационных мер и решений	услуги в зависимости от управления различными факторами внутренней среды сервисной организации	клиентов качеством оказываемых услуг до и после внедрения мер по обеспечению роста уровня идентичности услуги, баллы
	-услуги, идентичность качества которых обеспечивается за счет ресурсного обеспечения		
По уровню развития индикативности	-услуги, ориентированные на использование материальных ресурсов для обеспечения индикативности	Характеризует возможные варианты обеспечения индикативности услуги в целях сохранения или роста спроса на услугу в условиях цифровизации	-рентабельность обеспечения индикативности услуги, % -отношение затрат от приобретения НМА к среднему уровню прироста дохода от их использования в организации сферы услуг, %
	-услуги, ориентированные на использование нематериальных активов (НМА) для обеспечения индикативности		
	-услуги, использующие смешанные варианты индикативности		
По уровню развития индивидуализированности	-услуги общего адресного характера	Отражают эволюцию перехода от свойства адресности к свойству индивидуализированности услуги	-общий уровень затрат на внедрение цифровых технологий, позволяющих обеспечить индивидуализированный подход к каждому клиенту организации, стоимостная оценка
	-услуги с различной степенью клиентоориентированности		
	-услуги индивидуализированного характера		
По уровню развития институциональности	-услуги, уровень институциональности которых соответствует макросистемам социально-экономического характера	Отражает уровень значимости услуг с точки зрения отдельных социально-экономических систем при наличии соответствующего нормативно-правового и организационного обеспечения	-результативность нормативно-правового обеспечения сферы услуг применительно к выбранному плановому периоду, стоимостная оценка -интегральный показатель уровня развития институциональности услуги, расчетный коэффициент измеряемый в баллах
	-услуги, уровень институциональности которых соответствует мезосистемам социально-экономического характера		
	-услуги, уровень институциональности которых соответствует микросистемам социально-экономического характера		

Отдельное внимание также необходимо уделить возможности оценки тех количественных показателей, которые заявлены для характеристики отдельных критериев классификации. Для проведения оценки необходим достаточный объём статистической информации и, естественно, её открытость и доступность с точки зрения проведения анализа. В противном случае, данные критерии будут носить, в большей степени, описательную структуру, что не даст возможность принятия каких-то конкретных управленческих решений применительно к проблематике сферы услуг в России.

Кроме того, предложенные критерии классификации могут быть расширяться, дополняться и изменяться в зависимости от того, каким образом искусственный интеллект будет влиять на развитие сферы услуг. Скорее всего, рост использования данной инновации приведёт к определённому изменению и дальнейшей трансформации свойств услуг, что потребует выработку новых критериев для их классификации уже в условиях экономики, которая не просто регламентируется уровнем использования и внедрения цифровых технологий, но и управляется со стороны ИИ.

Резюмируя вышесказанное, сформированная классификация услуг на основе использования авторской концепции «7 И» и учета трансформации свойств услуг в цифровой экономике может быть использована для характеристики и анализа современных тенденций развития сегментов сферы услуг, а также для количественного измерения инновационных систем в сфере услуг в соответствии с логикой разработанной автором парадигмы развития услуг в условиях цифровой экономики в РФ.

## **2. Генезис трансформации сферы услуг в контексте эволюции социально-экономических систем**

### **2.1. Основные этапы формирования и развития сферы услуг в системе экономических отношений**

Исследование проблематики инновационного развития сферы услуг требует изучения основных особенностей, тенденций и возможностей экстраполяции базовых закономерностей функционирования социально-экономических систем на будущее рассматриваемой сферы. На разных этапах развития общественного хозяйства сфера услуг претерпевала определенные изменения, которые отразились на основных особенностях процесса производства и потребления услуг. Сфера услуг как важнейший объект исследования в рамках теории социально-экономических систем имеет значительный опыт своего формирования и развития. Устойчивый рост экономики нашей страны напрямую зависит от социально-экономической эффективности деятельности сервисных организаций и предприятий, оказывающих качественные услуги различным субъектам рыночных отношений.

Ретроспектива исторического формирования и развития сферы услуг демонстрирует определенные закономерности в деятельности сервисных организаций и предприятий, оказывающих услуги на разных этапах развития национальной экономики. Формирование сферы услуг на разных этапах развития общественного хозяйства происходило под действием различных факторов, которые оказывали влияние на развитие данной сферы.

Эволюционное развитие сферы услуг происходило в соответствии с основными этапами развития общества и экономической системы, а каждый этап характеризуется специфическими особенностями, которые повлияли на трансформацию услуг в соответствии с историческими этапами научно-промышленной революции и с учетом прогнозирования будущего развития

рассматриваемой сферы.

По мнению автора, следует выделить шесть основных этапов в развитии сферы услуг, которые отражены на рисунке 2.1.

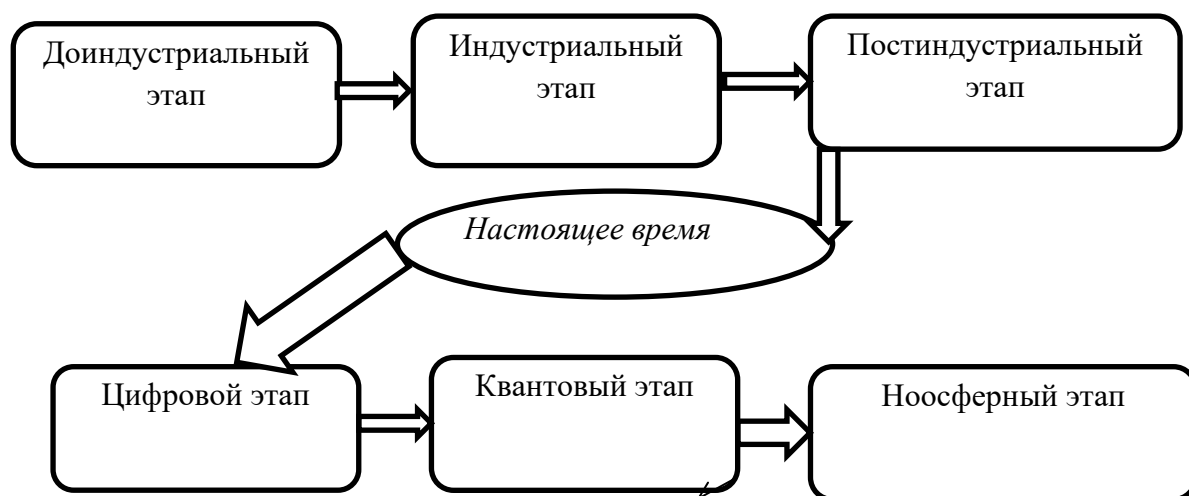


Рисунок 2.1 – Основные этапы развития сферы услуг (авторская разработка)

Сфера услуг формировалась и развивалась поступательно с развитием общества и экономики, как часть экономической системы. На каждом этапе своего развития сфера услуг трансформировалась в соответствии с технологическими укладами, характерными для выбранного исторического периода. Исследование особенностей формирования и развития сферы услуг на каждом выделенном этапе представляется необходимой задачей в рамках данного исследования. Каждый исторический период развития сферы услуг характеризовался своей мировоззренческой парадигмой.

Развитие экономической мысли способствовало появлению научного интереса ученых к пониманию сущности понятия услуги как экономической категории. С точки зрения периодизации основных этапов развития сферы услуг следует в качестве ее формирования как системы рассматривать именно исторический период времени-начало XIX века.

В 1803 г. известный ученый-экономист того времени Ж.-Б. Сэй в своем научном труде «Трактат по политической экономии» центральное место отводит предпринимательской деятельности, которая является источником инновационных изменений. Предприниматель как субъект производства

играет важную роль в экономике и выполняет посредническую функцию между ученым, производящим знания и рабочим, которые применяют эти знания в промышленности [196, с. 68]. Именно стремление приложить знания к полезному делу определяют сущность производственного процесса. Можно говорить о том, что производственный процесс состоит из трех основных операций (рисунок 2.2).

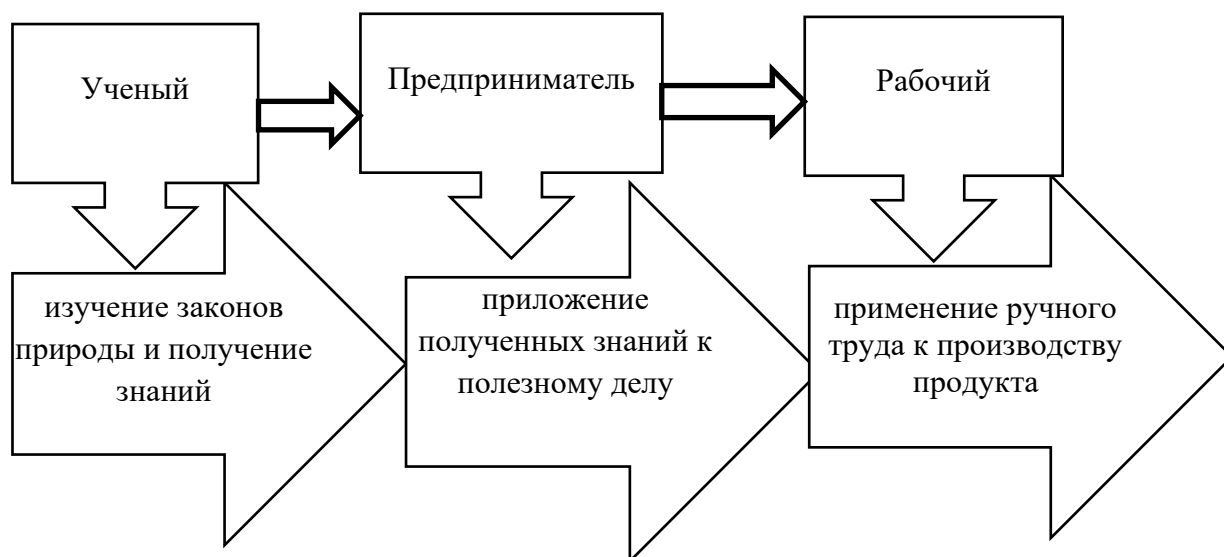


Рисунок 2.2 - Процесс производства продукта в соответствии с экономической теорией Ж. Б. Сэя [196]

В производственном процессе, как видно из рисунка 2.2, ученому отводится ведущая роль в производстве продукта через генерацию знаний, а в случае, когда знание получает реальное воплощение в продукте, то по сути, можно говорить о наличии инновационного процесса. Услуга при этом рассматривается как часть материального производства [69, с. 11]. По мнению Ж. Б. Сэя, услуга обладает определенной ценностью для потребителя.

Постулат Ж. Б. Сэя позволяет считать данный исторический период как начало этапа формирования сферы услуг. Однако, представляется важным также исследовать зарождение сферы услуг через появление различных услуг на доиндустриальном этапе развития общества. Выделяя непроизводственный труд как важный для экономического развития страны,

ученый подчеркивал значимость услуг для повышения благосостояния людей [196].

Основные этапы развития сферы услуг определены значением услуг для социально-экономического развития общества в различные периоды времени. С течением времени, в зависимости от основных этапов научно-технической революции, менялись и форматы предоставления различного рода услуг потребителям, трансформировалась и роль производителя и потребителя в производственном процессе. В связи с этим, проблемы и закономерности формирования и развития сферы услуг должны исследоваться в контексте научно-технического прогресса, что позволяет спрогнозировать дальнейшее ее развитие.

Для каждого этапа характерны определенные особенности услуг, в зависимости от соотношения производственной и непроизводственной сфер в экономике конкретного исторического периода и участия производителя и потребителя в производственном процессе.

Например, на определенных этапах развития, услуги выступают как часть производственной сферы, на других этапах появляется возможность замены тех или иных видов производственной деятельности и в результате превалирует тенденция, при которой производители услуг становятся производителями товаров, а сфера услуг, в свою очередь, начинает занимать лидирующие позиции для экономики страны. Происходит поэтапное изменение роли услуг в общественной жизни и постепенное расширение сферы услуг как части национальной экономики.

Некоторые услуги сохраняют устойчивость на протяжении всего исторического развития сферы услуг, но благодаря инновационным технологиям, как эффективному инструментарию в руках производителя, меняется формат и способ производства услуги. Происходят изменения уровня потребления услуг и трансформируется роль самого потребителя, которая способствует формированию новой парадигмы сферы услуг.

Если на определенном этапе развития сферы услуг услуги рассматривались как продукт обмена, то в настоящее время произошел структурный сдвиг в системе потребления услуг – предприятия сферы услуг продают не услуги как товар, а продают впечатления как новый товар или четвертое экономическое предложение на рынке.

Основным фактором, позволяющим выделять различные этапы развития сферы услуг, можно признать влияние науки и технологий на трансформацию данной сферы.

Генезис зарождения сферы услуг в товарном производстве приходится на период до первой промышленной революции, когда сфера услуг еще не сформировалась и услуги были представлены как часть производства. Особенности каждого из этапов приведены в таблице 2.1.

Катализатором формирования и развития сферы услуг выступают достижения общества в области научно-технического прогресса в разные периоды развития социально-экономических систем. Постепенно начинает происходить процесс преобразования цепочек создания стоимости в сфере услуг посредством разных факторов производства услуг. Рассмотрим более подробно каждый из представленных в таблице 2.1 этапов

На доиндустриальном этапе развития сферы услуг в условиях натурального хозяйства появление отдельных видов услуг происходит как ответ на потребности аграрной экономики. При этом оказывались, преимущественно, личные услуги, основанные на использовании ручного труда.

Согласно теории Белла доиндустриальное общество характеризуется: социальным порядком, основанным на простых производственных формах; развитием добывающих отраслей и первичной обработки ресурсов, необходимых для удовлетворения потребностей; преобладанием неквалифицированного труда; низким уровнем динамизма общества [54, с. 31-32].

Таблица 2.1 – Основные этапы развития сферы услуг в контексте НТП (составлено на основании [50])

№	Этапы развития сферы услуг	Характеристика этапа	Этапы развития НТП	Период	Вид социально - экономической системы	Преобладающие факторы производства
1.	Доиндустриальный этап развития сферы услуг.	Генезис, зарождение сферы услуг. Преобладание индивидуальных услуг, индивидуальный производитель услуг	Доиндустриальный этап развития общества	До первой промышленной революции (Индустрия 0)	Аграрная экономика	Физический труд
2.	Индустриальный этап развития сферы услуг (I этап)	Этап массовых услуг производства	Индустриальный этап Этап I– конец XVIII в. до середины XIX в.	Первая промышленная революция. (Индустрия 1.0)	Индустриальная экономика	Физический труд, природные ресурсы, сырье
3.	Индустриальный этап (II этап)	Этап массовых услуг потребления	Этап II– конец XIX – начало XX в.	Вторая промышленная революция (Индустрия 2.0)	Индустриальная экономика	Капитал и труд, машинные технологии энергия
4.	Постиндустриальный этап	Этап одновременного производства и потребления массовых и индивидуальных услуг	Этап III – вторая половина XX в.	Третья промышленная революция. (Индустрия 3.0) Первая квантовая революция	Постиндустриальная экономика	Компьютерные и телекоммуникационные технологии, информация
5.	Цифровой этап развития сферы услуг	Применение цифрового инструментария производства и оказания услуг, развитие цифровых форматов потребления услуг	Постиндустриальный этап Этап IV– конец XX – начало XXI в.	Четвертая промышленная революция (Индустрия 4.0) Цифро-сфера. Вторая квантовая революция	Цифровая экономика	Информация и знания, киберфизические системы, время
6.	Квантовый этап развития сферы услуг	Применение квантовых технологий для производства услуг	Этап V – до середины XXI в.	Индустрия 5.0. Третья квантовая революция	Квантовая экономика	Квантовые технологии
7.	Ноосферный этап развития экосистемы услуг.	Этап индивидуализации услуг	Этап VI– после середины XXI в.	Индустрия 6.0. Ноосферный период	Ноосферная экономика	Знания и время. Интеллектуальные системы, Социальный капитал

Несомненно, данные характеристики повлияли на появление отдельных услуг, необходимых для осуществления производства сельского хозяйства и добывающих отраслей.

На доиндустриальном этапе формирования сферы услуг появляются отдельные виды услуг, являющиеся важнейшими для развития мирового хозяйства в рамках существующей, в то время, аграрной экономики. В то время экономическая система характеризовалась низким уровнем разделения труда, а хозяйственные связи между субъектами производства услуг были не устойчивы. Большая численность работников того времени была занята в сельском хозяйстве, оказание услуг носило несистемный характер.

На данном этапе преобладает индивидуальное производство услуг, которые еще не объединены прочными хозяйственными связями. Индивидуальные производители услуг удовлетворяют, в основном, личные потребности населения. Катализатором развития общества в данный период времени являлось аграрное производство, которое как и сфера материального производства включала в себя лишь отдельные вспомогательные услуги.

Характеристику данного периода развития общества и экономики Д. Белл определил как этап взаимодействия человека с природой [54, с. 108]. Домохозяйства являются в данный период ключевыми субъектами, оказывающие отдельные виды услуг [54, с. 109]. Производство услуг в данный период происходило в отраслях, связанных с добычей, прежде всего, природных ресурсов в условиях аграрной экономики.

Можно говорить о том, что сфера услуг на данном этапе еще не была сформирована в единую систему хозяйствования, а само возникновение сферы услуг связано, прежде всего, с необходимостью решения определенных проблем по обеспечению специфических видов работ привлеченными работниками.

В соответствии с теорией Белла индустриальный этап развития общества характеризуется следующими основными чертами: развитие производственного сектора экономики как дискретного процесса; квалифицированный труд, требующий более высокой квалификации работника по сравнению с доиндустриальным этапом развития общества; энергия выступает в качестве основного производственного ресурса; повышение производительности труда благодаря внедрению машинных механизмов; формирование у работников способности прогнозирования технологических и хозяйственных процессов [54, с. 158].

Данный этап характеризуется инфраструктурным обеспечением услугами промышленного производства. Услуги рассматриваются как часть производства. Базой развития материального производства являются машинные механизмы, которые уже требовали более высокой квалификации работников. На данном этапе развития общества, услуги выполняли обеспечивающую инфраструктурную роль для бесперебойной работы сферы материального производства. Основными факторами производства выступают капитал и труд. Можно говорить о том, что сфера услуг представлена еще недостаточно диверсифицированными услугами в части структуры - коммунальными услугами, транспортными услугами, финансовыми услугами и услугами по управлению недвижимостью [54, с. 109].

По сути, индустриальный этап характеризуется новой концепцией производства материальных благ. На начальном этапе данного периода, в условиях преобладания массового характера производства, услуги по-прежнему индивидуализированы, даже в какой-то степени являются элитными. В период первой и второй промышленных революций активно развивалось массовое производство, а услуги на данном этапе развития выполняли функцию замены производства определенных товаров и материальных благ. Сфера услуг являлась для человека альтернативой массовому производству получения материальных благ, способствовала

индивидуализации запросов человека, с одной стороны, а с другой стороны, определенные услуги в период активного промышленного производства приобрели массовый характер. Постиндустриальный этап развития сферы услуг ознаменован продуктами четвертой промышленной революции, связанной с синергией цифровых и физических сред в киберфизические системы и конвергенции информационных и операционных технологий.

В соответствии с теорией Белла постиндустриальное общество рассматривается «некой объективной реальностью, воплощающей в себе результаты происходящих сегодня изменений, так и в виде определенной логической конструкции, помогающей осмыслить современную реальность» [54, с. 26]. Постиндустриальное общество способствует развитию как личностных, так и профессиональных качеств работников. На данном периоде развития сферы услуг повышается значения науки и образования для развития общества и экономики.

Несомненно, экспансия производства услуг и повышение доли занятых в сфере услуг способствовали переходу от индустриальной стадии развития к постиндустриальной. Сфера услуг способствует повышению производительности труда и в производственном секторе, как эффективное инфраструктурное обеспечение многих бизнес-процессов. На данном этапе развития сферы услуг скорость и время оказания услуги приобретает иное значение, чем на этапе материального производства.

Модель будущего сферы услуг в соответствии с концепцией постиндустриального общества состоит из пяти основных компонентов и представлена на рисунке 2.3.

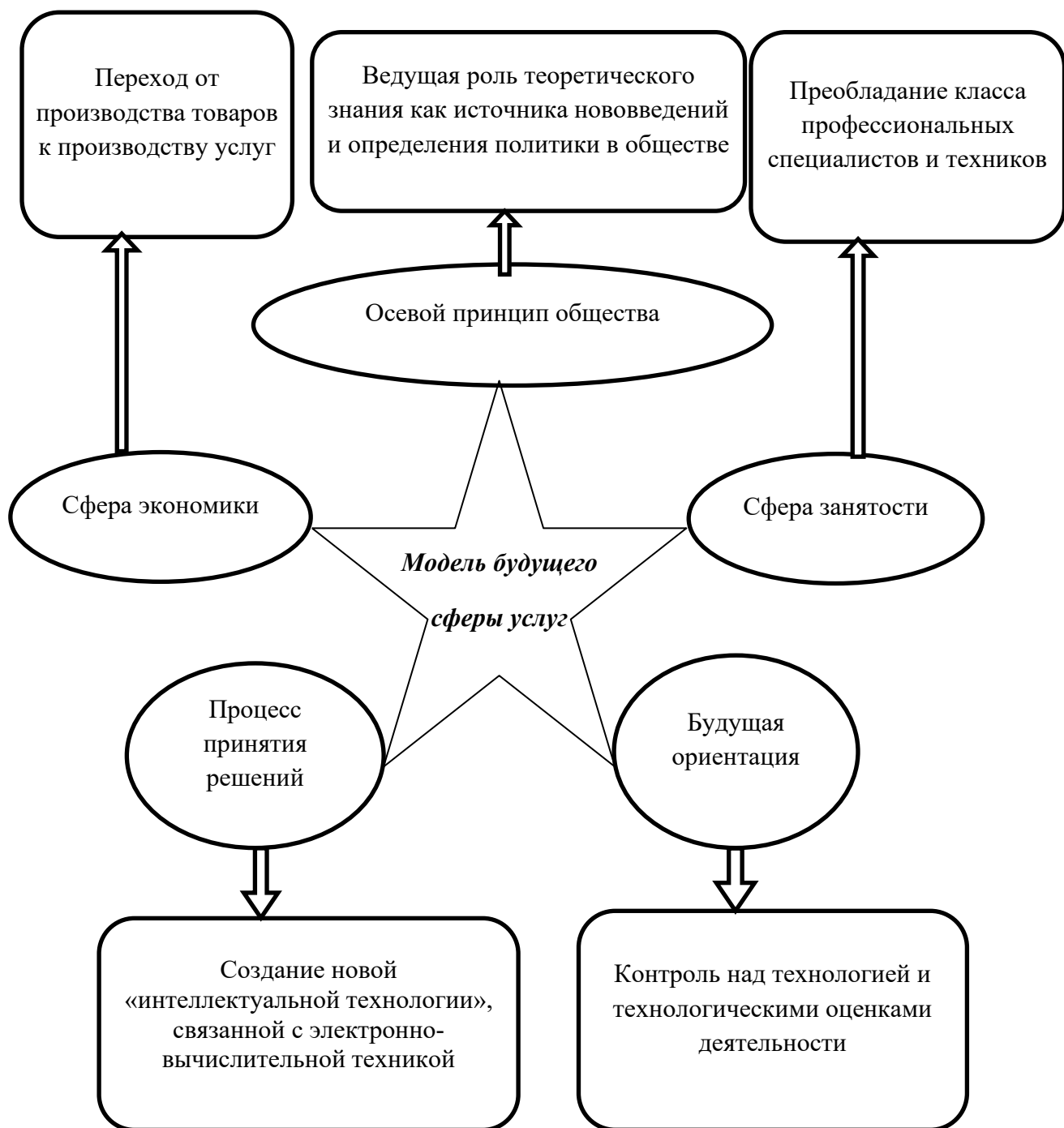


Рисунок 2.3 - Модель будущего сферы услуг (составлено автором на основании [54])

Научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки в данный период времени начинают играть определяющую роль в развитии как сферы услуг, так и всей экономической системы. Ученые, как ключевые субъекты инновационного процесса и как основной ресурс постиндустриальной экономики, генерируют новые знания, которые потом интегрируются и применяются в практической деятельности.

Наука и образование на всех этапах развития сферы услуг играют определяющую роль в инновационном развитии экономики. Ключевым вопросом постиндустриального общества являлся вопрос подготовки необходимой численности квалифицированных кадров [54, с. 315].

Белл выделяет трансформирующие и развивающие технологии. В первом случае меняется способ оказания и потребления услуги, во втором случае – меняется форма. По сути, трансформирующие технологии - это прорывные инновации, которые выступают фактором развития сферы услуг. Интеграция науки и инноваций способствует технологическому прогрессу, являясь одной из фундаментальных основ постиндустриального общества [54, с. 267].

Форма трансформации услуг приобретает новый вектор: развиваются как массовые, так и индивидуальные услуги, одновременно формируя диверсифицированную сферу услуг. Переход услуги от индивидуальной к массовой иногда приобретает и циклический характер. Начиная с индустриального этапа развития сферы услуг, некоторые виды услуг, прежде всего, медицинские, носили массовый характер, что сохраняется и в настоящее время. Речь идет, прежде всего, о вакцинации населения, которая особенно актуальна в период массовых эпидемий различных заболеваний [283]. Одновременно с обязательными «массовыми» медицинскими услугами предоставлялись и индивидуализированные медицинские услуги, оказываемые пациентам с учётом индивидуальных особенностей организма. Способность услуг приобретать массовый и индивидуальный характер является важнейшей характеристикой услуг.

Исключительной особенностью постиндустриального этапа развития является первая квантовая революция, которая связана, прежде всего, с открытием квантовой механики [31]. Первая квантовая революция связана с открытием транзистора и лазера, на которых основаны современные информационные и цифровые технологии [15].

На этом этапе формирование и развитие сферы услуг происходит благодаря широкой диверсификации услуг, их дифференциации и персонализации, что создает потенциальную возможность как массового, так и индивидуального потребления услуг.

На этапе постиндустриального развития усиливается возможность для потребителя выступить в качестве производителем услуги, о чем уже упоминалось ранее в первой главе диссертационного исследования. Внепроизводственные запросы потребителя способствуют тому, что он может самостоятельно производить некоторые услуги, предназначенные для домашнего хозяйства либо для удовлетворения его персонального интереса и предпочтений в части использования свободного времени. Самостоятельное производство услуг потребителями может быть предназначено как для него самого и домашнего хозяйства, так и для обмена на рынке услуг как в формате рыночных, так и квазирыночных отношений.

На постиндустриальном этапе развития сферы услуг большее значение приобретают не количественные, а качественные характеристики человеческих ресурсов, характеризующиеся уровнем квалификации, личными качествами работников по сравнению со средствами производства [54, с. 144]. На первый план выходит эффективное взаимодействие между производителями и потребителями услуг, от которой зависит деятельность организаций и предприятий сферы услуг.

В рамках данного этапа, некоторые услуги продолжали носить персонализированный и уникальный характер, производились творческими личностями самостоятельно в рамках своих увлечений и интересов, и приобретали форму «крафтовых услуг», либо «авторских услуг». Данная тенденция получила развитие еще на этапе индустриального развития сферы услуг и продолжается уже на постиндустриальном этапе. Решающее значение при производстве подобного рода услуг имеют индивидуальный подход к клиентам и высокий уровень качества услуги, ценность опыта и

эмоций. Одновременно с этим, происходит профессиональный рост производителей персонализированных услуг, которые совершенствуют свое мастерство, оказывают «авторские услуги» уже на качественно новой коммерческой основе.

Тенденция перехода персонализированных услуг к массовым услугам также сохранялась и развивалась в данный период времени. Например, оказание рутинных услуг профессиональными производителями, например, через развитие аутсорсинга и удовлетворение творческих запросов населения, не исключает наличия персонализированного подхода, который трансформируется в создание сообществ и других клубных форм производства и потребления творческих услуг. Социализация данного процесса способствовала совместному производству и потреблению некоторых услуг подобного рода.

Постиндустриальный этап развития не заменяет полностью предыдущие этапы, меняется лишь вектор развития общества и экономики, усиливается системность и интеграция происходящих в сфере услуг экономических и социальных процессов. Цифровизация как важная детерминанта развития сферы услуг затрагивает основные этапы производственного процесса услуги и, одновременно, меняет ее основные свойства, что также было отмечено автором ранее в тексте диссертационного исследования. Индустрия 4.0 связана с основными «сквозными» технологиями, проникающими во все сферы экономики, в том числе и в сферу услуг. Конвергенция цифровых технологий предъявляет новые требования к пользователям цифровых услуг, требует формирования и развития цифровых компетенций. Формируется новая цифровая парадигма мировоззрения потребителя и производителя в сфере услуг.

На данном этапе развития сферы услуг на первый план выходят процессы, связанные с обработкой информационных ресурсов. Цифровые технологии становятся ключевым фактором трансформации и развития сферы услуг. Технический прогресс, связанный с четвертой промышленной

революцией, ознаменован развитием и внедрением целого ряда цифровых технологий.

Основные тенденции цифрового этапа развития сферы услуг представлены на рисунке 2.4.



Рисунок 2.4 - Основные тенденции цифрового этапа развития сферы услуг (авторская разработка)

Повышение функционального многообразия и расширение цифровых сервисов, связанных с внедрением цифровых инноваций в сферу услуг, с одной стороны, упрощает процесс оказания услуги без необходимости личного участия оператора - производителя услуги, но с другой стороны, требует постоянного совершенствования цифровых навыков и умений потребителя.

Цифровой этап развития сферы услуг открывает новые возможности для потребителя в части освоения его свободного времени. Причем это касается, в первую очередь, тех услуг, которые уже не требуют личного контакта производителя и потребителя услуги, но могут быть

цифровизированы. Например, это относится к оказанию жилищно-бытовых услуг, в части внедрения цифровых решений «умный дом», цифровизации городской инфраструктуры в рамках системы «умный город» и т.д. У потребителя появляется возможность самостоятельно планировать и расходовать свое свободное время на те услуги, которые он считает необходимыми, поскольку цифровизация услуг предоставляет широкие возможности для выбора потребителя.

Цифровизация меняет соотношение процесса и результата оказания услуги, роли производителя и потребителя услуги, тем самым трансформируя сферу услуг. Свободное время является одним из основных ресурсов человека, и на цифровом этапе развития сферы услуг повышается его ценность для человека. Поэтому производители стремятся создавать услуги, которые, в первую очередь, направлены на удовлетворении потребности в освоении свободного времени потребителя. Необходимость освоения свободного времени способствует появлению новых цифровых услуг, сервисов, форматов, которые меняют весь производственный цикл услуги и отражают наиболее важную тенденцию цифрового этапа развития сферы услуг.

Вторую квантовую революцию связывают со способностью управлять сложными квантовыми состояниями на уровне особенностей квантовой механики [15, с. 2]. Однако, внедрение цифровых технологий в сферу услуг может быть сопряжено с определенными рисками и негативными последствиями, которые могут иметь необратимый характер.

Ученые выделяют определенные проблемы и угрозы, связанные с цифровой трансформацией сферы услуг:

- снижение производительности труда из-за опережающего роста оплаты труда в отраслях, непосредственно связанных с производством цифровых продуктов,

- изменение структуры рынка труда и рынка образования в сфере услуг, связанные с появлением новых профессий и исчезновением старых,

-трансформация готовности потребителей к изменению сервисных технологий,

-ограниченность внедрения цифровых технологий малыми и средними предприятиями сферы услуг в связи с высокими затратами на них [137].

Некоторые исследователи отмечают угрозу роста структурной безработицы, связанной с сокращением спроса на услуги в результате цифровых нововведений [269]. Отмечается также проблема цифровой зависимости населения, ухудшающей здоровье и снижающей творческий потенциал человека [269, с. 56]. По мнению автора, представляется, что цифровые технологии необходимо все-таки использовать как инструментарий для развития творческого потенциала человека. В этой связи важная роль принадлежит сферам образования и культуры, как системообразующим секторам сферы услуг.

Цифровая трансформация способствует ускорению бизнес-процессов в сфере услуг, скорость оказания услуг начинает приобретать новый виток своего развития. Данная тенденция способствует формированию новых цифровых бизнес-моделей в сфере услуг, которые направлены на повышение экономической эффективности деятельности сервисных организаций, оказывающих услуги. Российские организации сферы услуг заинтересованы в цифровизации бизнес-процессов, прежде всего, для повышения экономической эффективности, производительности труда и качества оказываемых услуг. Развитие цифровых технологий повышает степень доступности некоторых услуг благодаря цифровым сервисам и электронной торговле.

Цифровые технологии проникают во все сектора сферы услуг – в государственный, некоммерческий, коммерческий сектора. Происходит активное внедрение цифровых сервисов оказания государственных услуг населению, которые сокращают время оказания услуги. Например, в соответствии с программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной Правительством Российской Федерации 28 июля 2017 г.,

внедрение нейротехнологий искусственного интеллекта (ИИ)<sup>1</sup> является важной задачей российского государства [9]. Внедрение искусственного интеллекта как ключевой цифровой технологии сопряжен с определенными социально-экономическими и морально-нравственными последствиями, в связи с чем ИИ должен выступать лишь как цифровой инструмент в руках производителей и потребителей услуг.

В условиях цифровизации научно-технический прогресс, зависящий от уровня знаний, должен определяться динамикой производства технологической информации в экономике [69]. Данное утверждение экстраполируется и на сферу услуг, как важную часть экономической системы. Цифровой этап развития сферы услуг характеризуется также социально-экономическими особенностями цифровизации. Потребители активно используют цифровой инструментарий для развития различных компетенций, цифровые онлайн-форматы позволяют быстро и оперативно получать необходимую информацию.

Применение цифровых инструментов в сфере услуг требует от пользователей определенных цифровых знаний, умений и навыков, формирующих цифровую компетентность. Необходимость обеспечивать постоянство качества услуг требует от пользователей также непрерывной подготовки в области цифровых технологий. Производитель и потребитель услуг влияют друг на друга, как в процессе производства услуг, так и в процессе ее потребления. Цифровые технологии позволяют потребителю самостоятельно создавать некоторые программные продукты, модифицируя, изменяя и дополняя их функциональные возможности. В условиях цифровизации одна и та же услуга может быть массовой и индивидуализированной одновременно. Повышение степени массовости

---

<sup>1</sup> ИИ определяется как «комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека (включая самообучение и поиск решений без заранее заданного алгоритма) и получать при выполнении конкретных задач результаты, сопоставимые как минимум с результатами интеллектуальной деятельности человека» [9]

услуг влияет на повышение диверсифицированных предложений в части форматов ее индивидуализации [69, с. 15].

Причем в процессе цифровизации повышается степень вовлеченности потребителя в процесс оказания услуги, даже в систему предпочтений, посредством, например, использования цифровых способов обратной связи, оценки и выбора услуг. У потребителя, благодаря цифровому инструментарию, появляется возможность сконструировать услугу с учетом его персональных запросов и предпочтений. Потребитель принимает активное участие в системе продвижения услуги на рынок, определяя какие услуги будут востребованы, а какие уйдут с рынка. Происходит процесс взаимного обучения потребителя и производителя услуги.

Стремление к технологическому императиву порождает актуальный вопрос о вероятности возникновения возможных негативных социальных последствий, связанных с внедрением цифровых технологий. Важной задачей, в этой связи, является эффективное управление техническими достижениями для соблюдения баланса между научно-техническим прогрессом и необходимостью сохранения человеческой природы, экологии и традиционных ценностей российского общества.

Квантовому этапу развития сферы услуг предшествовали квантовые революции, которые ознаменованы появлением новых достижений и разработок в области квантовой физики. Квантовый этап является частью цифрового этапа, но поскольку квантовые технологии оказывают существенное влияние на развитие сферы услуг, следует выделить и рассмотреть его в контексте развития цифровой экономики. Для прогнозирования будущего этапа развития сферы услуг возможно использовать методы динамического прогнозирования совместно с методами экстраполяции.

Квантовым технологиям<sup>2</sup> принадлежит важное значение в качестве одного из основных приоритетов технологического суверенитета Российской Федерации [13]. Среди таксономии проектов структурной адаптации экономики РФ для обеспечения технологического суверенитета также представлено оказание услуг в разрезе различных видов экономической деятельности. Настоящий период цифровизации характеризуется второй квантовой революцией, которая задает стремительный вектор развития инновационных услуг [363].

Правительством Российской Федерации определены сквозные цифровые технологии, среди которых, выделены: квантовые технологии, объединяющие квантовые коммуникации; квантовые сенсоры; квантовые вычисления, которые имеют важное значение для инновационного развития сферы услуг [14]. В 2019 году в рамках национального проекта «Цифровая экономика» была утверждена дорожная карта развития «сквозной» цифровой технологии «квантовые технологии» [9]. Постановлением Президиума Российской Академии наук № 79 от 18.05.2022 «О состоянии и перспективах развития квантовых технологий в Российской Федерации» определена необходимость развития квантовых технологий как одного из приоритетных направлений лидерства нашей страны на мировом уровне. [15].

На рисунке 2.5 представлены направления использования квантовых технологий в сфере услуг.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 июля 2023 г. № 1856-р утверждена Концепция регулирования отрасли квантовых коммуникаций в Российской Федерации до 2030 года [11]. Прежде всего,

---

<sup>2</sup> Согласно определению Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Приказ Минцифры России от 28 февраля 2022 г. № 143) квантовые технологии – «технологии управления сложными квантовыми системами на уровне отдельных частиц, например, атомов и фотонов», данное определение используется в дальнейших документах по развитию квантовых технологий [16].

данное направление является перспективным с точки зрения обеспечения квантовой защиты передачи информации и безопасности баз данных клиентов.

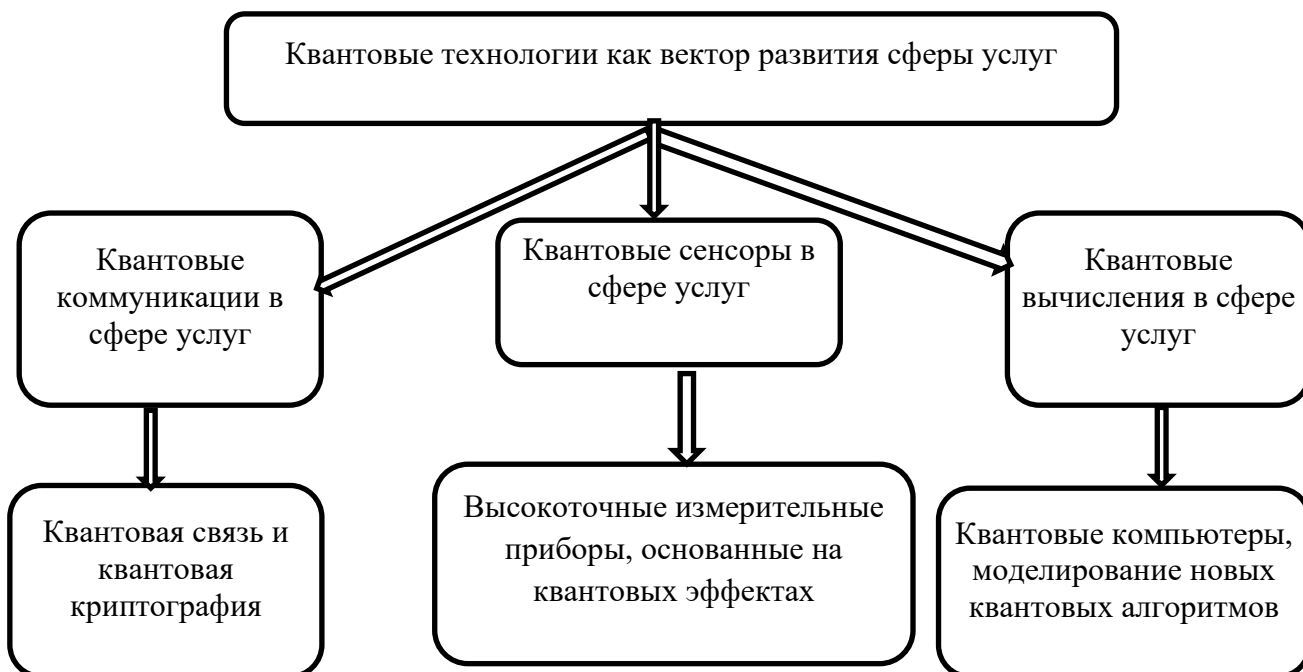


Рисунок 2.5 - Квантовые технологии в сфере услуг (авторская разработка)

Развитие квантового интернета обеспечивает быструю передачу и безопасность информации для всех участников системы. Квантовые приборы и датчики также имеют важное значение для развития сферы услуг для навигации и определения геолокации, диагностики различных систем сервисного обслуживания. Применение квантовых компьютеров в сфере услуг также сопряжено с внедрением облачных бизнес-моделей.

Внедрение квантовых компьютеров в сфере услуг, несомненно, сможет обеспечить ее дальнейшее развитие, поскольку существенно повысится скорость обработки и передачи информации, что окажет влияние как на бизнес-процессы предприятий сферы услуг, так и на всю экономическую систему, в целом (рисунок 2.6).

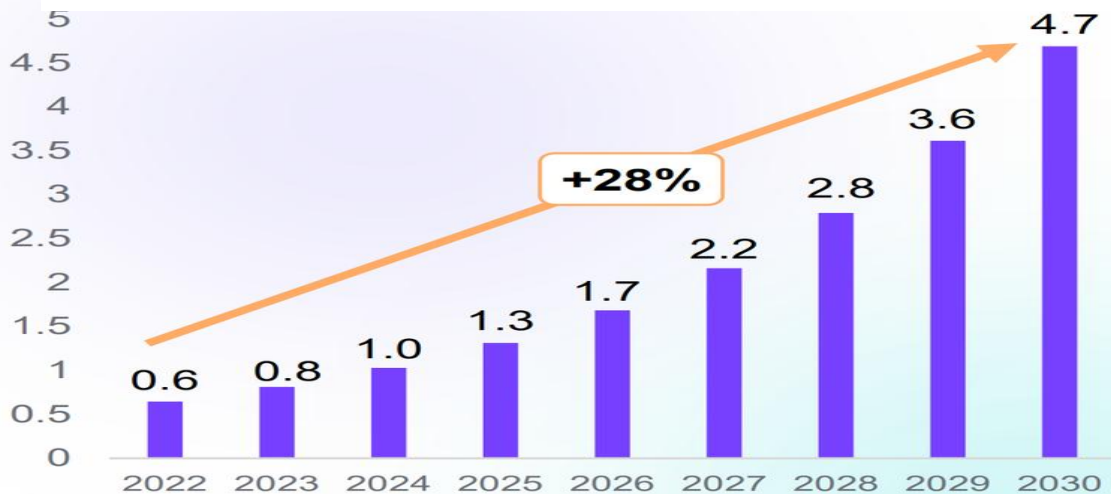


Рисунок 2.6 - Развитие мирового рынка квантовых вычислений [316]

Одним из направлений инновационного развития сферы услуг на квантовом этапе является внедрение облачной концепции, где квантовые вычисления выступают как услуга КВУ (QaaS Quantum-as-a-Service). Компании приобретают доступ к квантовым компьютерам как услугу, получая возможность использовать инновационные технологии посредством осуществления операций на облачных платформах. Ежегодно увеличивается количество патентов в области квантовых технологий, выданных ученым из разных стран мира, а к 2035 году сектор телекоммуникационной связи на основе квантовых технологий может занять 16–26% рынка [316].

Выделим наиболее перспективные направления внедрения квантовых технологий в отдельных отраслях сферы услуг:

- квантовое развитие системы здравоохранения путем предоставления персонализированных медицинских услуг, включающих уникальные методики лечения пациентов, основанные на новых высокоточных методах диагностики,

- построение наиболее оптимальных логистических маршрутов в условиях различных транспортных систем, оптимизация логистических цепочек в сфере услуг,

- развитие услуг квантовой связи, обеспечивающей безопасную и

быструю передачу информации и массивов статистических и аналитических данных в условиях экономики данных,

-квантовое развитие системы образования, позволяющей применять квантовые технологии для подготовки кадров для инновационной экономики,

-развитие квантовых коммуникаций между субъектами сферы услуг, позволяющих обеспечить эффективное функционирование экосистемы, а также формирование квантовой системы экономической безопасности в области оказания различных услуг.

В связи с тем, что квантовые технологии оказывают существенное влияние на качественные изменения услуг, квантовый этап развития сферы услуг следует рассматривать как отдельный период, несмотря на то, что он представляет часть цифрового этапа. Процесс диффузии и интеграции квантовых технологий в сферу услуг активно происходит в настоящее время и продолжится до середины XXI века.

Требуется достаточно много времени для завершения интеграции квантовых технологий в сферу услуг. Предположительно, этот период можно охарактеризовать, с точки зрения теории длинных волн Д. Н. Кондратьева, как начало 6-й длинной волны. Данный этап будет характеризоваться диффузией цифровых технологий в экономику услуг и квантовых технологий как одних из основных инновационных технологий, соответствующих выбранному периоду. Таким образом, общество через 40-50 лет подойдет к следующей волне, в рамках теории Николая Кондратьева, и поставит перед экономикой услуг новые задачи.

Великий русский ученый В. И. Вернадский еще в 30-х годах прошлого столетия подробно рассматривал соотношение человека и научно-технического прогресса, что было обусловлено логичным и закономерным переходом Биосферы в Ноосферу. Данный переход становится возможным благодаря открытию новых видов энергии, которые используются мировой экономикой как «системой природопотребления» [243, с. 26]. Развитие науки

и техники должно происходить на благо человечества, поскольку сохранение человеческих ценностей лежит в основе цивилизованного государства. Развитие творческого потенциала и интеллекта человека, коррелирующее с развитием сферы услуг, должны быть ключевым приоритетом эволюции экономической системы и общества в России.

Ноосферный подход усиливает роль человека, обладающего созидательными знаниями и способностями, необходимыми для производства различных услуг. В данном контексте ноосферный императив отражает значимость системы образования для инновационного развития сферы услуг как экосистемы [69].

Ориентируясь на философские подходы В.И. Вернадского можно констатировать, что человеческий разум является основным регулятором развития сферы услуг. Причем, в основе концепции устойчивого развития лежат научные труды В. И. Вернадского о ноосфере. Об этом упоминал еще в 2000 г. президент РФ В.В. Путин, выступая на деловом саммите АТЭС «Бизнес и глобализация» [357]. Ноосферизм можно связать с интегральным мирохозяйственным укладом, в основе которого лежат нравственные императивы [99]. Ноосферное мировоззрение, в контексте развития сферы услуг, основано на знании, науке и образовании, генерирующих инновации. Ноосферное мировоззрение должно быть сформировано как у производителей услуг, так и у потребителей услуг (рисунок 2.7).

Сфера услуг развивается под воздействием целого ряда факторов. Не только инновационные технологии оказывают влияние на развитие сферы услуг, но и социальные факторы посредством новых способов социальных взаимодействий между субъектами экономической системы, формирующих социальный капитал. Ноосферный подход к развитию сферы услуг позволяет рассматривать ее как экосистему в контексте эффективного взаимодействия различных факторов – экономических, экологических, социальных и т.д.

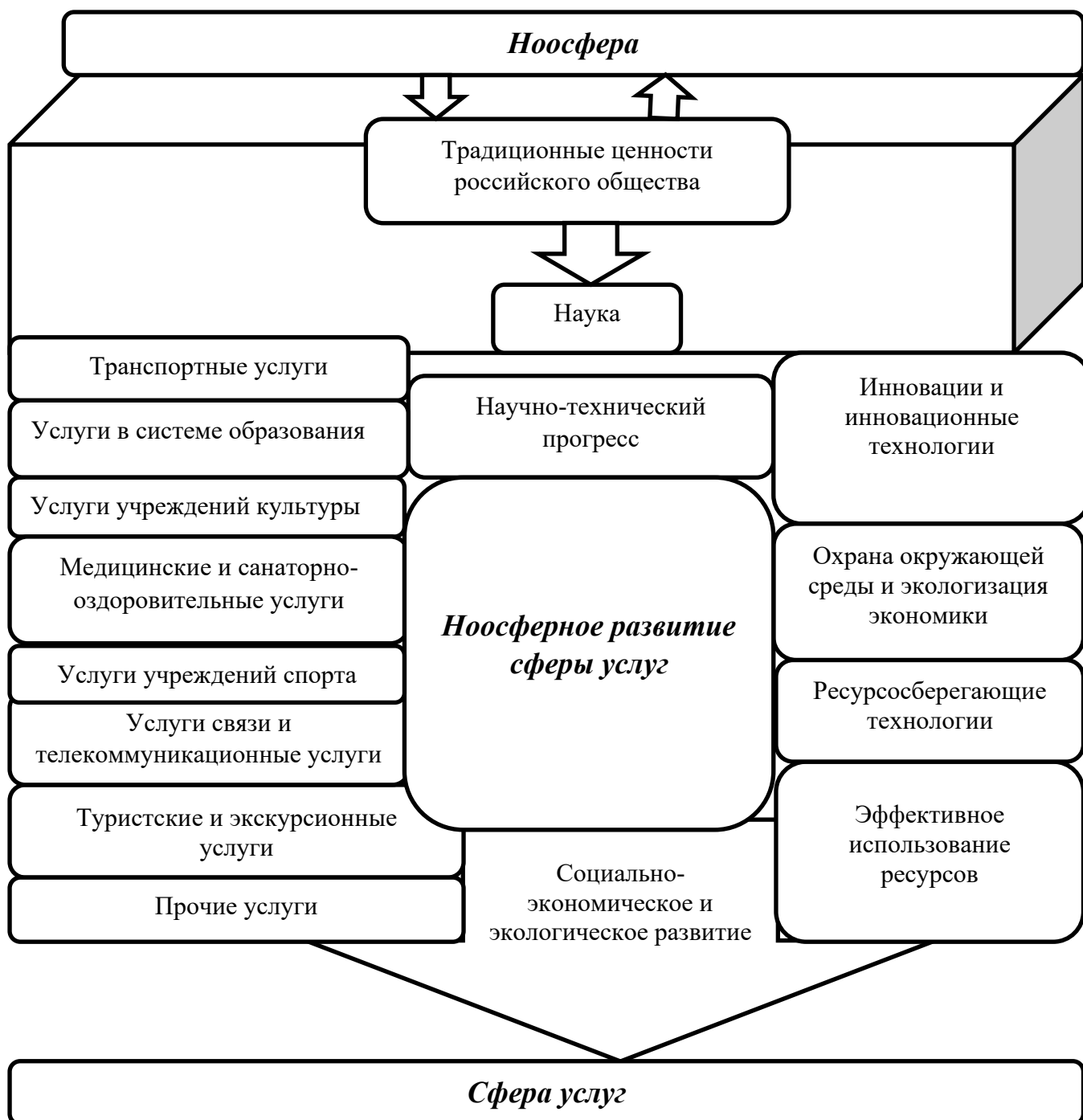


Рисунок 2.7 - Ноосфера и ее влияние на развитие сферы услуг  
(авторская разработка)

Сфера услуг также способна быстро реагировать на различные запросы экономики и общества, производя услуги необходимые как в оперативном периоде времени, так и в стратегической перспективе. Все это указывает на необходимость проведения более детального анализа современных тенденций развития сферы услуг.

## 2.2. Современное состояние и перспективные направления развития сферы услуг в РФ

Развитие сферы услуг в Российской Федерации, как ключевого сектора экономики нашей страны происходит весьма быстрыми темпами. Об этом свидетельствует динамика целого ряда показателей, с помощью которых можно оценить место сферы услуг в экономической системе.

Одним из ключевых показателей для сравнения состояния и развития сферы услуг РФ на международном уровне является показатель доли сферы услуг в валовом внутреннем продукте страны (таблица 2.2).

Таблица 2.2 – Доля услуг в ВВП стран мира в 2024 - 2023 гг. [234]

Страна	Доля сферы услуг в ВВП, %		Глобальный рейтинг
	2024	2023	
США	79,68	79,14	1
Великобритания	72,79	72,50	2
Франция	70,40	69,66	3
Италия	65,60	64,84	4
Германия	63,91	63,15	5
Австралия	65,54	63,57	6
ЮАР	62,67	62,61	7
Бразилия	59,31	58,18	8
Мексика	58,18	57,88	9
<b>Россия</b>	<b>57,53</b>	<b>56,74</b>	<b>10</b>
Китай	56,75	56,34	11
Турция	56,82	54,13	12
Аргентина	53,38	53,15	13
Индия	18,85	49,51	14
Саудовская Аравия	47,16	44,75	15
Индонезия	43,77	42,88	16

Как видно из представленной таблицы, доля сферы услуг России в ВВП в 2024 году составила 57,53%, что выше на 0,79% выше, чем в 2023 году.

Добавленная стоимость сферы услуг стран G20, на основе имеющихся статистических данных Всемирного банка, представлена ниже в таблице 2.3<sup>3</sup>. Добавленная стоимость в сфере услуг – это вклад в экономику сферы услуг, который оценивается как общая стоимость произведенных услуг за вычетом общей стоимости промежуточного потребления товаров и услуг, использованных для ее производства. По данным за 2024 год Россия занимает 8 место в рейтинге по данному показателю.

Таблица 2.3 – Добавленная стоимость в сфере услуг в странах большой G20 в 2024 г. [353]

Страны	Добавленная стоимость сферы услуг, 2024 г., в бил. долл. США	Глобальный рейтинг
США	23253,37	1
Китай	10636,8	2
Германия	2978,12	3
Великобритания	2652,25	4
Франция	2226,1	5
Индия	1950,58	6
Италия	1556,56	7
Россия	1250,51	8
Мексика	1077,97	9
Турция	751,92	10
Индонезия	611,19	11
Сауд. Аравия	583,61	12
ЮАР	250,85	13

Несмотря на то, что Россия занимает 8-е место в международном рейтинге, добавленная стоимость сферы услуг в 2024 году возросла по сравнению с предыдущим периодом (рисунок 2.8).

Добавленная стоимость в сфере услуг России в 2024 году составила 1 250 512,35 млн долларов, что на 6.4% больше, чем в 2023 году, когда она была равна 1 175 278,36 млн долларов. Это первый год роста после падения. За

<sup>3</sup> В таблицу включены только те страны, по которым представлены данные о добавленной стоимости за 2024 году для сопоставимости проведения сравнительного анализа.

весь период ведения статистики с 1989 года этот показатель увеличился в 8,07 раза.

Самый большой показатель добавленной стоимости сферы услуг был достигнут в 2013 году со значением 1 286 570,99 млн долларов. Минимальное значение в России наблюдалось в 1999 году, когда оно составило 97 737,61 млн долларов [360].

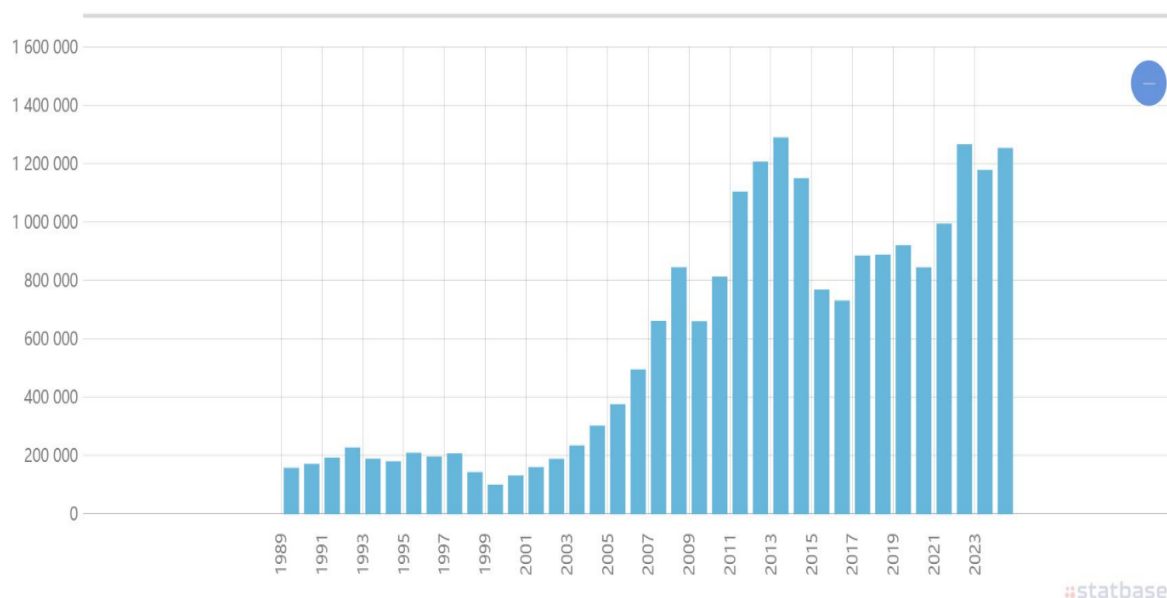


Рисунок 2.8 - Динамика добавленной стоимости в сфере услуг в РФ [360]

В соответствии со стандартной международной отраслевой классификацией всех видов экономической деятельности (МСОК) сфера услуг соответствует разделам 45–99 классификатора МСОК и включает в себя различные виды экономической деятельности [182].

Одним из ключевых индикаторов развития сферы услуг является показатель, характеризующий долю занятых в сфере услуг. Согласно имеющимся статистическим данным в 2024 и 2025 годах в Российской Федерации доля занятых составляла 69,80 и 69,06 соответственно и в рейтинге странам G20 Россия заняла 14 место (таблица 2.4).

Таблица 2.4 – Доля занятых в сфере услуг в 2024 и 2025 г. по странам G20 [351]

Страна	Доля занятых в сфере услуг 2024 г., %	Доля занятых в сфере услуг 2025 г., %	Глобальный рейтинг
Великобритания	83	83,23	1
Канада	79,94	80,15	2
США	79,39	79,56	3
Австралия	78,41	78,53	4
Франция	69,66	78,33	5
Саудовская Аравия	64,96	74,43	6
Япония	73,77	73,96	7
ЮАР	73,75	73,83	8
Германия	63,69	72,95	9
Бразилия	71,98	72,16	10
Аргентина	71,64	71,81	11
Южная Корея	71,14	71,51	12
Италия	69,89	70,23	13
<b>Россия</b>	<b>69,80</b>	<b>69,06</b>	<b>14</b>
Мексика	63,70	64,06	15
Турция	58,08	58,49	16
Индонезия	49,75	50,17	17
Китай	46,15	46,53	18
Индия	32,27	32,56	19

Постиндустриальная экономика характеризуется повышением доли занятых в сфере услуг. Причем, доля занятых в сфере услуг многих стран превышает 50%, что свидетельствует об активных сервисных процессах, происходящих в экономике и повышении доли организаций и предприятий, которые оказывают различные услуги экономическим субъектам. Цифровизация экономики также способствует расширению сектора IT-услуг и, соответственно, повышению доли занятых в этом секторе.

На рисунке 2.9 представлена динамика доли занятых в сфере услуг в Российской Федерации за период с 1991 по 2025 г.г.

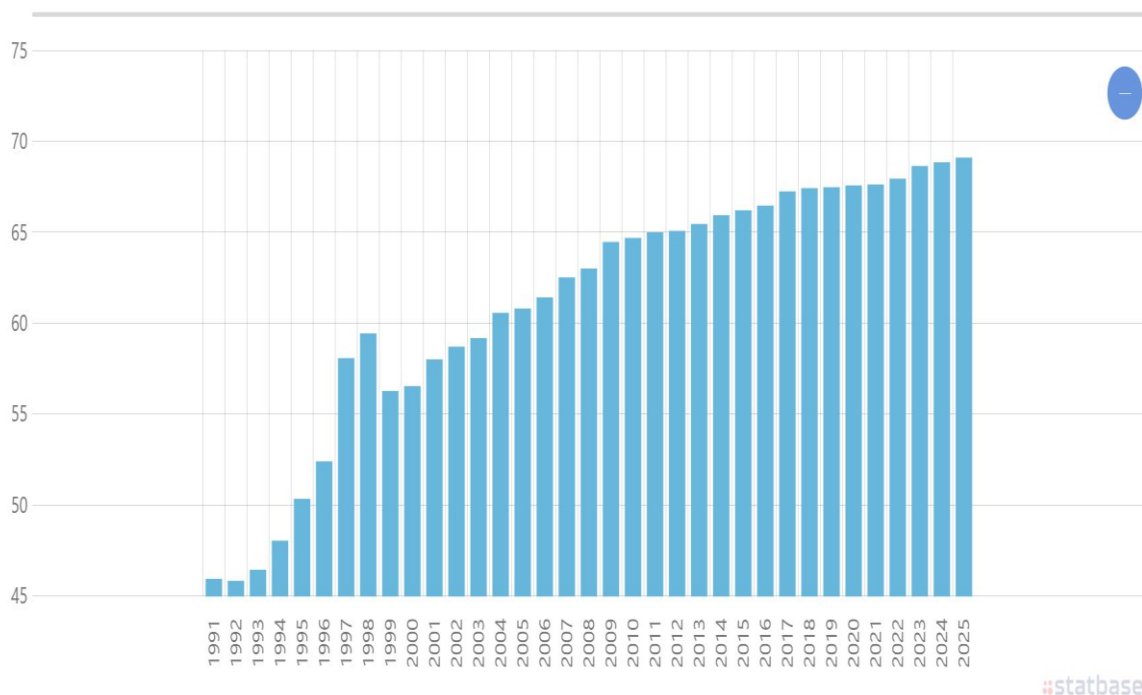


Рисунок 2.9 - Динамика доли занятых в сфере услуг в Российской Федерации за период с 1991 по 2025 г.г., % [352]

График демонстрирует повышающую тенденцию роста доли занятых в сфере услуг в РФ. В 2025 году значение данного показателя достигло 69, что составило 06% от общей численности занятых в экономике нашей страны [352].

Ключевым индикатором развития сферы услуг в Российской Федерации также является доля услуг в ВВП. Имеющиеся статистические данные за период с 1991 по 2024 г.г. демонстрируют волнообразное устойчивое повышение данного показателя за последние 35 лет (рисунок 2.10). Повышение доли услуг в валовом внутреннем продукте прямо пропорционально доли занятых в различных отраслях сферы услуг. Данная тенденция продолжает сохраняться и в дальнейшем. Несомненно, что внешние факторы, в том числе и геополитического характера, оказывают влияние на значение данного показателя.

Поступательное повышение доли сферы услуг в ВВП, начиная с 1991 года демонстрирует развитие сектора услуг в нашей стране и тенденцию к сервисизации экономики. За последние 20 лет доля сферы услуг в ВВП РФ

находится в диапазоне от 51 до 57%. За весь 35-летний период наблюдения, начиная с 1991 года, доля сферы услуг в валовом внутреннем продукте увеличилась в 1,88 раза [352].

В соответствии с аналитическим докладом за 2025 год о макроэкономической ситуации в государствах – членах Евразийского экономического союза и предложениях по обеспечению устойчивого экономического развития, экспорту и импорту услуг уделяется большое внимание в рамках международной торговли услугами на Евразийском пространстве. Более 60% мировой торговли услугами составляют компьютерные, финансовые, деловые, технические и исследовательские услуги [42].

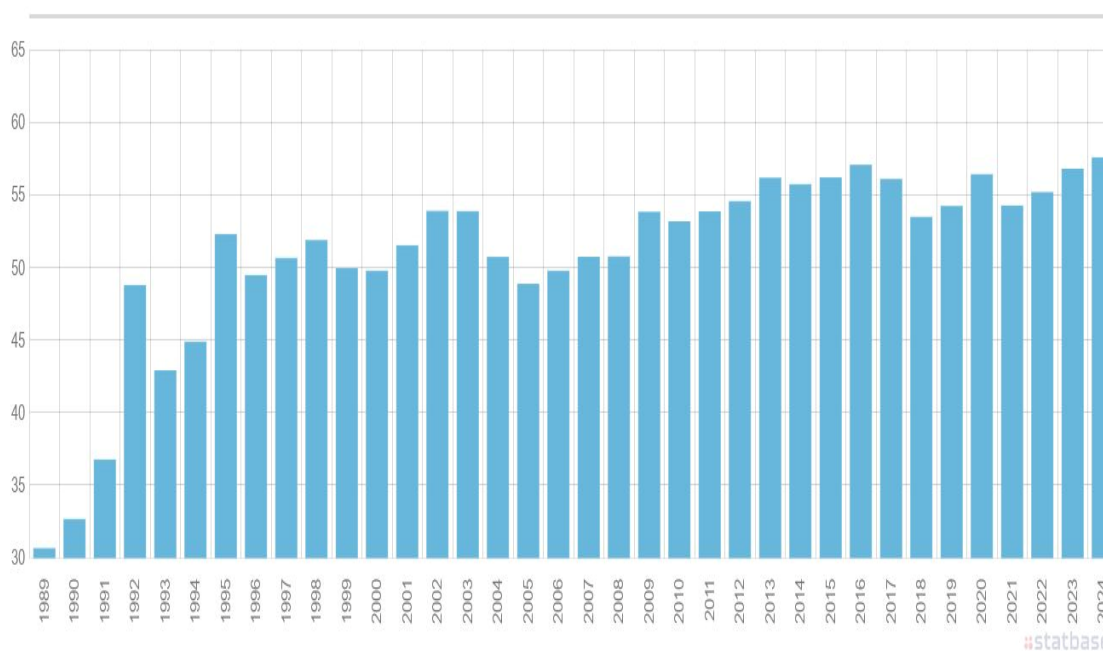


Рисунок 2.10 - Динамика доли сферы услуг в ВВП РФ, % [352]

Повышение экспорта коммерческих услуг является стратегической задачей для привлечения финансовых ресурсов в экономику нашей страны. Рост объема выручки от оказанных услуг зарубежным контрагентам позволяет повысить и долю услуг в ВВП нашей страны (рисунок 2.11).

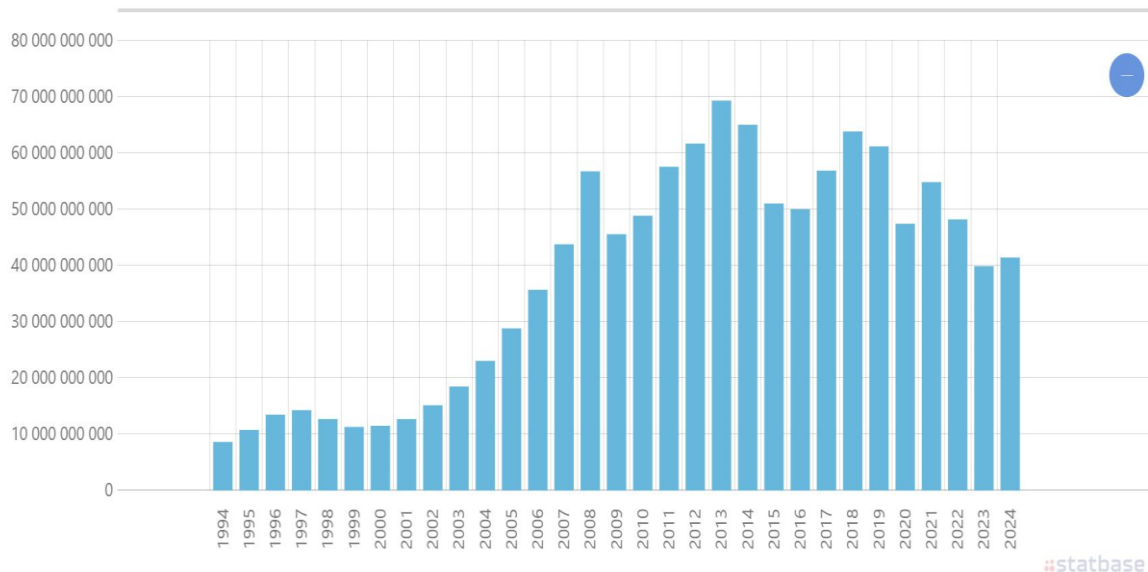


Рисунок 2.11 - Экспорт коммерческих услуг в России (в долл.) [378]

Структура платных услуг населению по данным федерального статистического наблюдения за отдельные периоды времени, начиная с 2005 года представлена в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Структура платных услуг населению, в % к итогу [345]

	2005	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Все оказанные услуги	100	100	100	100	100	100	100	100
в том числе:								
бытовые	10,1	9,9	10,9	10,7	11,0	11,5	11,5	11,9
транспортные	21,5	19,0	18,4	15,0	18,0	18,0 <sup>1)</sup>	19,5	19,9
телекоммуникационные	18,5	19,2	15,9	15,0	12,6	11,4	10,5	10,0
жилищные	5,3	5,8	6,5	8,2	7,4	6,9	6,6	6,4
коммунальные	18,3	21,1	21,1	22,7	20,2	20,0	19,0	17,8
культуры	2,3	1,7	1,7	1,2	1,5	1,6	1,7	1,7
туристские	1,5	2,0	2,0	1,0	1,3	1,7	1,9	2,1
физической культуры и спорта	0,7	0,6	0,8	0,8	1,0	2,7	1,2	1,2
медицинские	4,8	5,1	6,6	9,3	9,6	9,4	9,3	9,3
гостиниц и аналогичных средств размещения	2,6	2,3	2,3	2,0	2,5	2,0	1,9	2,0
ветеринарные	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3
юридические	2,3	1,7	1,2	1,2	1,0	1,0	1,0	0,9
системы образования	6,7	6,6	6,7	7,1	7,0	6,8	6,7	6,5

услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам	...	...	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
прочие платные услуги	3,6	3,6	4,1	3,3	3,9	4,7	5,2	6,0

Структура платных услуг населению за последние 5 лет менялась незначительно. В структуре платных услуг населению за 2024 год можно выделить первую группу услуг, имеющих большую долю в общем объеме платных услуг населению: транспортные – 19,9%; коммунальные – 17,8%; бытовые – 11,9%; телекоммуникационные – 10,0%. Диапазон от 7 до 10% в общем объеме услуг позволяет выделить вторую группу услуг - медицинские – 9,3%, жилищные – 6,4%, услуги системы образования – 6,5%. Остальные виды платных услуг населению составляют в структуре общего объема платных услуг населению менее 6% [345].

Туристские услуги и услуги культуры в 2024 г. составили чуть более 2% в общей структуре платных услуг населению, но динамика доли туристских услуг будет повышаться, это связано с приоритетным развитием внутреннего туризма в Российской Федерации и ростом числа инфраструктурных проектов по развитию территорий и дестинаций нашей страны.

Динамика объема платных услуг населению в сопоставимых ценах представлена на рисунке 2.12.

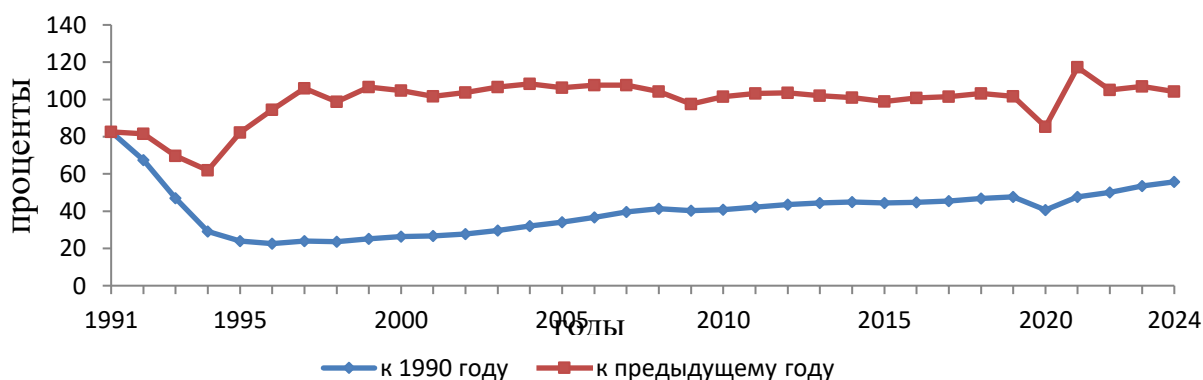


Рисунок 2.12 - Динамика объема платных услуг населению [209]

В соответствии с Приказом Росстата от 06.08.2025 N 384 "Об утверждении официальных статистических методологий формирования официальной статистической информации об обследовании конъюнктуры и деловой активности в оптовой, розничной торговле и сфере услуг" [18], утвержден перечень видов экономической деятельности, относящихся к сфере услуг на основе общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД 2), которые используются для оценки показателей деловой активности в сфере услуг.

В таблице 2.6 представлена оценка основных показателей деятельности организаций сферы услуг на основе перечня услуг, используемого для оценки деловой активности в исследуемой сфере. Оценка деловой активности в сфере услуг Российской Федерации проводится ежеквартально, начиная с 2012 года по следующим основным показателям: индекс предпринимательской уверенности, экономическая ситуация, спрос на услуги, объем оказанных услуг, цены (тарифы) на услуги и факторы, ограничивающие деятельность организаций сферы услуг.

Согласно официальной статистической методологии об обследовании деловой активности в сфере услуг в Российской Федерации, деловая активность рассматривается как индикатор состояния предпринимательской деятельности в сфере услуг для «обеспечения стабильного функционирования бизнеса» [17].

Индекс предпринимательской уверенности в сфере услуг рассчитывается как среднее арифметическое значение балансов оценок фактического изменения спроса на услуги, экономического положения организаций в текущем квартале по сравнению с предыдущим кварталом, а также ожидаемого изменения спроса на услуги в следующем квартале (в процентах). Сезонная составляющая во временных рядах показателей не исключена.

Таблица 2.6 – Показатели деятельности организаций сферы услуг, % от числа обследованных организаций [344]

Показатели	IV квартал 2020			IV квартал 2023			IV квартал 2024		
	более, чем достаточный	достаточный	недостаточный	более, чем достаточный	достаточный	недостаточный	более, чем достаточный	достаточный	недостаточный
Спрос на услуги организации	3	40	57	5	63	32	5	65	30
Объем оказанных услуг (в стоимостном выражении)	3	39	58	4	64	32	4	66	30
Цены (тарифы) на услуги	3	64	33	3	75	22	3	76	21
Инвестиции	2	45	53	3	60	37	3	63	34
Прибыль	2	34	64	3	57	40	3	59	38
Собственная конкурентная позиция	4	64	32	4	76	20	4	77	19
Средняя численность работников	4	76	20	3	77	20	3	75	22

В таблице 2.7 представлены статистические данные о динамике индекса предпринимательской уверенности в организациях сферы услуг в РФ, на конец года соответственно.

Таблица 2.7 – Индекс предпринимательской уверенности в организациях сферы услуг, % [347]

Виды услуг	IV квартал 2020	IV квартал 2023	IV квартал 2024
<b>Всего</b>	<b>-19</b>	<b>-4</b>	<b>-3</b>
деятельность в области пассажирского транспорта (за исключением железнодорожного)	-23	-9	-10
деятельность в области связи	-11	3	3
деятельность гостиниц и прочих мест для краткосрочного проживания	-32	-7	-9
страхование	-2	5	11
деятельность ломбардов	-9	2	4
техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	-11	3	-3
ремонт предметов личного потребления и хозяйственно-бытового назначения	-27	-14	-15
деятельность по предоставлению прочих персональных услуг	-13	-2	0
туристская деятельность	-40	-10	-2
деятельность санаторно-курортных организаций	-29	-20	-15
стоматологическая практика	-9	5	6
деятельность, связанная с производством, прокатом и показом фильмов; деятельность в области телевизионного и радиовещания, культуры, спорта, организации досуга и развлечений	-20	-2	2
рекламная деятельность	-19	2	6
предоставление посреднических и консультационных услуг при купле-продаже и аренде недвижимого имущества	-16	-5	-10
перевозка грузов автотранспортными средствами	-17	-5	-5

Сфера услуг способствует развитию других системообразующих отраслей экономики и снижению зависимости приоритетных отраслей РФ от внешних ресурсов и цен. Развитие сферы услуг позволяет снизить зависимость страны от сырьевого сектора и создать устойчивую экономику, способную противостоять внешним шокам.

На рисунке 2.13 представлен индекс предпринимательской уверенности в сфере услуг для оценки деловой активности организаций сферы услуг. Данный показатель характеризует экономическую деятельность организаций сферы услуг на основе ответов их руководителей. Индекс предпринимательской уверенности в сфере услуг рассчитывается как среднее арифметическое значение балансов оценок руководителями изменения экономической ситуации и спроса на услуги в обследуемом периоде по сравнению с предыдущим, а также ожидаемого изменения спроса на услуги в следующем периоде [17].

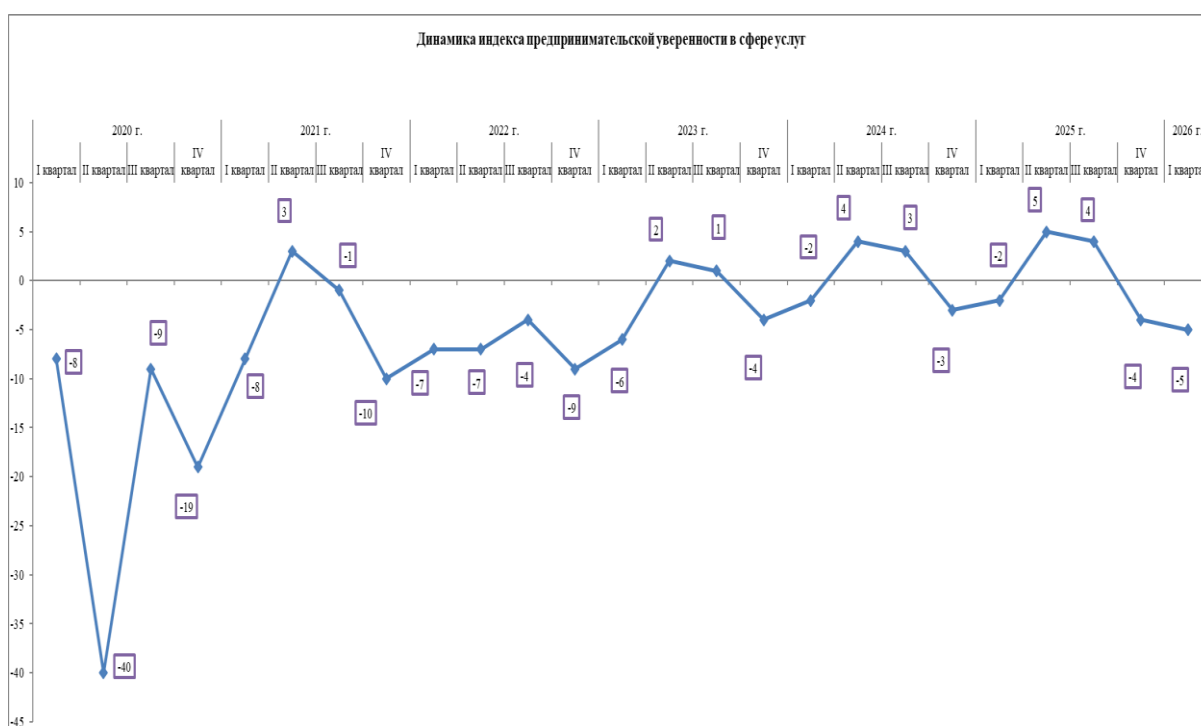


Рисунок 2.13 - Динамика индекса предпринимательской уверенности в сфере услуг [347]

Динамика индекса предпринимательской уверенности в сфере услуг демонстрирует поступательное волнообразное повышение темпов динамики данного показателя, что позволяет говорить о росте деловой активности в сфере услуг за рассматриваемый период времени (рисунок 2.14).

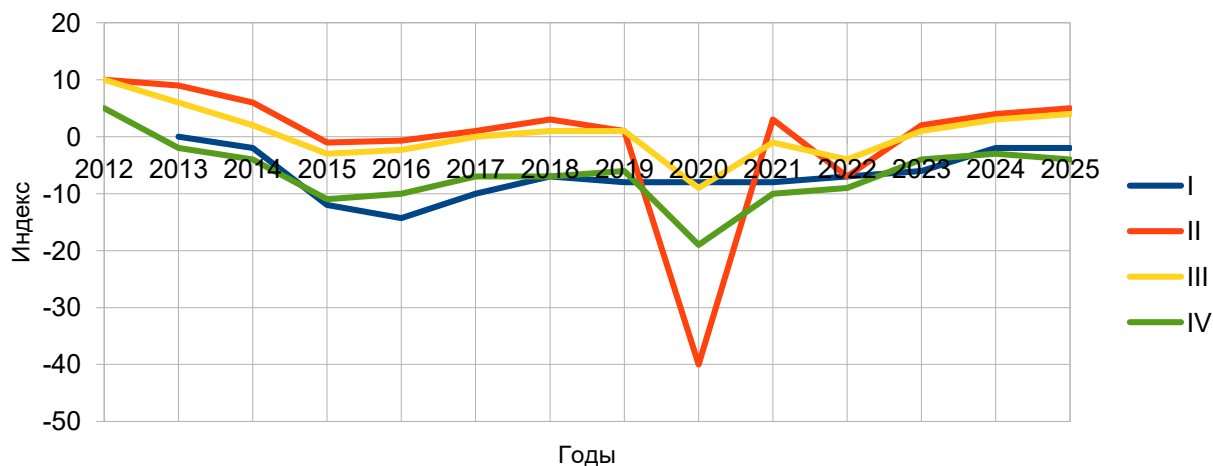


Рисунок 2.14 - Индекс предпринимательской уверенности в сфере услуг [200]

Если сравнить изменения в динамике в разрезе квартальной статистической отчетности, то в целом происходят достаточно плавные изменения в 1-м и 3-м квартале за весь период наблюдения, а во 2-м происходят наиболее резкие изменения.

На рисунке 2.15 представлены факторы, ограничивающие деятельность организаций сферы услуг в I квартале 2026 года по сравнению с I кварталом 2025 года.

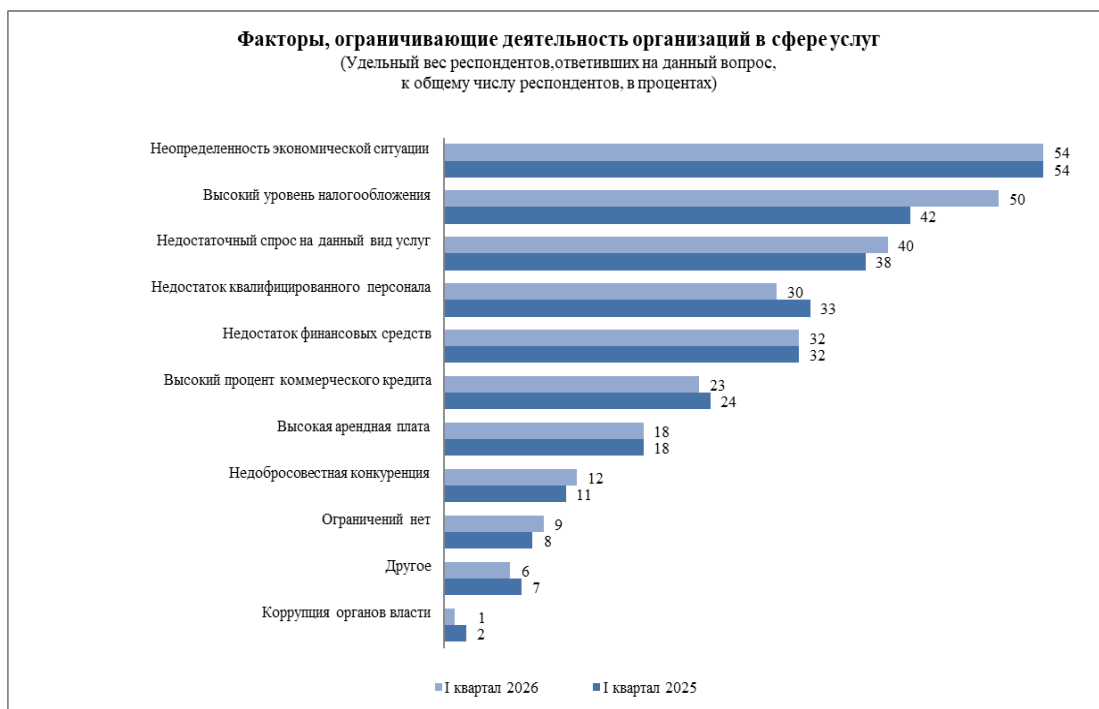


Рисунок 2.15 - Факторы, ограничивающие деятельность организаций сферы услуг в РФ [343]

Среди факторов, представленных на диаграмме, наиболее негативными для деловой активности предприятий сферы являются: неопределенность экономической ситуации, высокий уровень налогообложения; недостаточный спрос на отдельные виды услуг; нехватка квалифицированного персонала.

На рисунке 2.15 представлен удельный вес респондентов, отметивших факторы, ограничивающие деятельность организаций сферы услуг. Факторы представлены в процентах от числа обследованных организаций. Рассмотрим динамику некоторых факторов за период с 2012 по 2025 гг.

На рисунке 2.16 представлен график, который демонстрирует, что за более чем десятилетний период спрос на услуги повышался к 2020 году, а к 2025 году начал немного сокращаться. Соответственно, данная тенденция ограничивает деловую активность в сфере услуг.

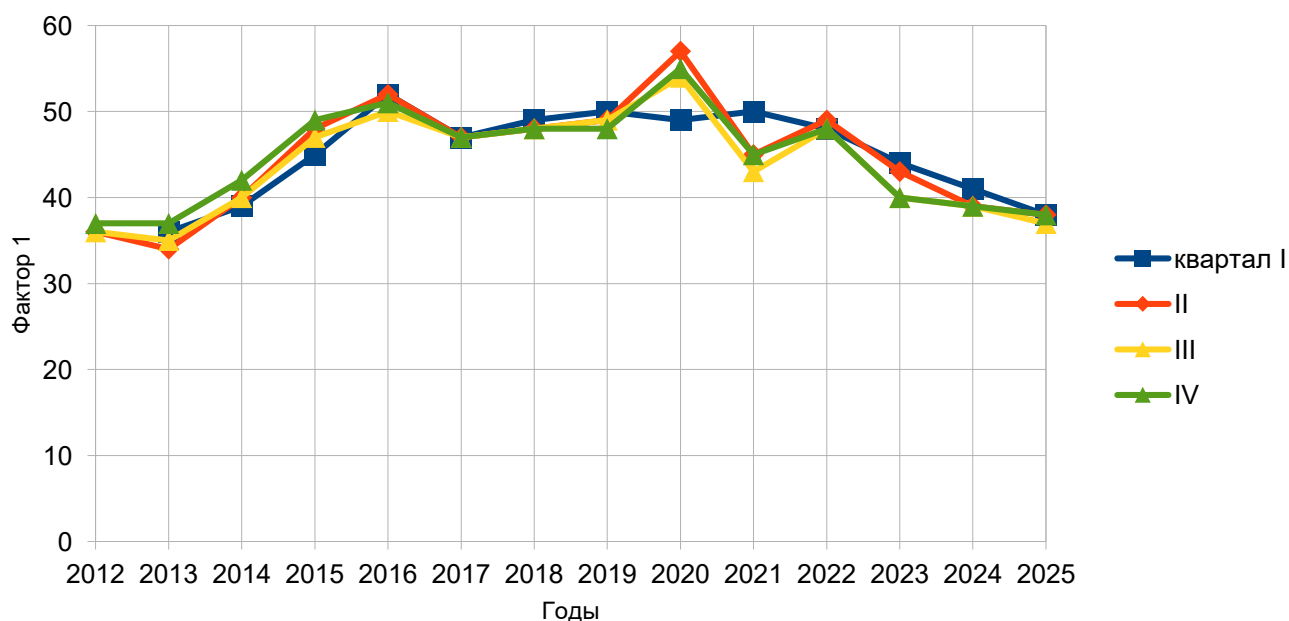


Рисунок 2.16 - Фактор № 1 «Недостаточный спрос на услуги» (составлено автором на основе [200])

Высокий уровень налогообложения также является ограничивающим фактором сферы услуг с 2012 года, но в последние 5-6 лет наблюдается тенденция к снижению негативного влияния данной фактора, благодаря более

эффективной политики налогообложения и поддержке малых предприятий со стороны государства (рисунок 2.17).

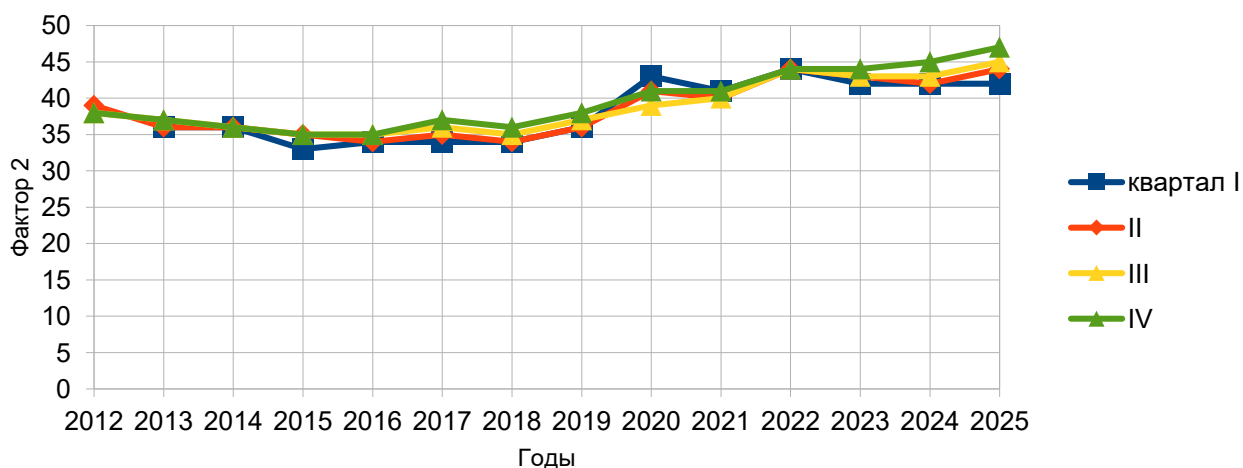


Рисунок 2.17 - Фактор № 2 «Уровень налогообложения» (составлено автором на основе [200])

На рисунке 2.18 также представлен график, характеризующий еще один фактор - нехватку квалифицированного персонала в сфере услуг.

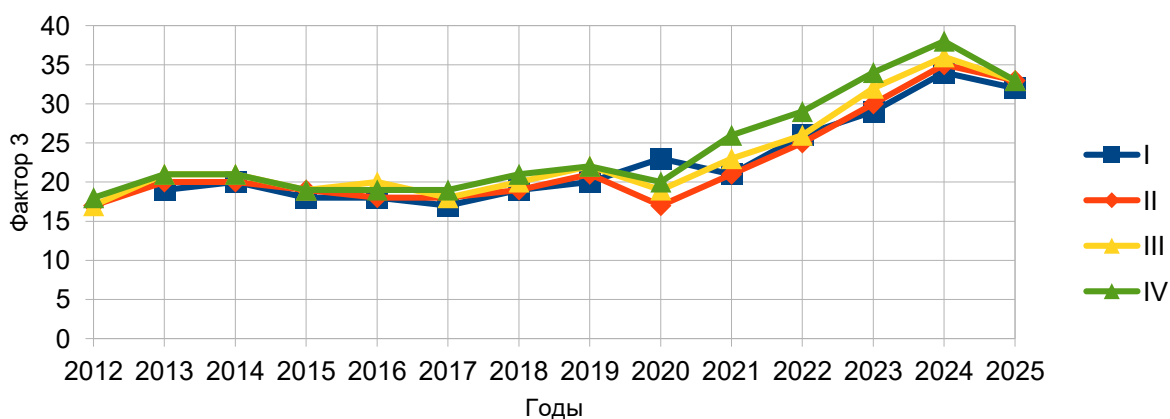


Рисунок 2.18 - Фактор № 3 «Нехватка квалифицированного персонала» (составлено автором на основе [200])

Факторы, которые включены в оценку ограничений для развития сферы услуг, представлены недостаточно полно. В основном выделены экономические ограничительные факторы. На взгляд автора, целесообразно

расширить ограничения следующими факторами - геополитическими; экологическими; социальными и другими факторами.

Также представляется значимым учитывать инновационную активность организаций сферы услуг посредством оценки ресурсного обеспечения инновационной деятельности поскольку в условиях инновационной экономики остро стоят задачи трансформации и развития, прежде всего, за счет имеющихся ресурсов и данная задача является одной из ключевых задач диссертационного исследования.

Важнейшей частью сферы услуг является сфера туризма, представляющая межотраслевой комплекс, включающий в себя самые разные услуги. Для того, чтобы оценить сферу туризма с точки зрения инновационного развития сферы услуг необходимо рассмотреть и охарактеризовать изменения, которые произошли в данной сфере в последнее время с точки зрения основных социально-экономических показателей, характеризующих данный сегмент сферы услуг.

Одним из основных показателей экономического развития сферы туризма является доля валовой добавленной стоимости в валовом внутреннем продукте РФ (таблица 2.8).

Таблица 2.8 – Доля валовой добавленной стоимости туристской индустрии в валовом внутреннем продукте Российской Федерации<sup>4</sup> [346]

Показатели	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Доля валовой добавленной стоимости в ВВП РФ (в основных текущих ценах, %)	2,6	2,6	2,8	2,3	2,6	2,7	2,8	2,8	3,1

<sup>4</sup> Данные за 2017-2024 гг. пересчитаны с учетом изменений в Методологии расчета показателей, утвержденной приказом Росстата от 26 июня 2025 г. № 310.2 без учета статистической информации по Донецкой Народной Республике (ДНР), Луганской Народной Республике (ЛНР), Запорожской и Херсонской областям.

На основании официальных данных Федеральной службы государственной статистики за период с 2017 года по 2025 год доля валовой добавленной стоимости индустрии туризма в валовом внутреннем продукте РФ увеличилась с 2,6% до 3,1% [346].

В соответствии с паспортом национального проекта «Туризм и гостеприимство» планируется увеличить долю туризма в ВВП к 2030 году до 5% [28].

В таблице 2.9 представлены основные показатели, позволяющие оценить вклад сферы туризма в экономику Российской Федерации.

Таблица 2.9 – Вклад туризма в экономику России в 2018–2024 гг. [235]

Показатель	2018 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
Объем услуг туристических агентств, туроператоров и прочих услуг по бронированию, млрд руб.	172,1	91,9	149,8	217,6	285,9	366,1
в % от общего объема платных услуг	1,7	0,9	1,5	2,2	1,9	2,1
Объем услуг санаторно-курортных организаций, млрд руб.	129,1	101,9	150,7	188,9	198,7	236,4
в % от общего объема платных услуг	1,3	1,0	1,5	1,5	1,3	1,49
Объем услуг гостиниц и аналогичных услуг по предоставлению временного жилья, млрд руб.	255,7	183,4	284,5	350,2	428,9	532,8
в % от общего объема платных услуг	2,6	1,9	2,9	3,5	2,8	3,1
Экспорт услуг по статье «Поездки», млрд долл. США	11,6	3,9	4,0	5,5	6,7	7,6
в % от общего объема экспорта услуг	17,9	8,1	7,2	11,4	16,3	17,7
Инвестиции в основной капитал, млрд руб.	348,9	350,4	386,2	593,2	921,5	1100,1
в % от общего объема инвестиций по всем видам деятельности	2,6	2,3	2,2	2,7	3,4	3,4
Средняя численность работников, тыс. чел.	1166,5	1146,4	116,9	1137,2	1060,4	10725,7
в % от средней численности работников по всем видам деятельности	3,5	3,4	3,4	3,4	3,1	5,0

Среднемесячная начисленная заработная плата работников, тыс. руб.	51,6	52,9	59,2	66,4	76,6	92,4
в % к среднемесячной начисленной заработной плате работников по всем видам деятельности	103,4	91,4	92,2	91,1	92,0	93,2

Можно отметить, что за период с 2018 по 2024 г.г. сохраняется положительная динамика повышения объема туристских агентств, туроператоров и прочих услуг по бронированию и их доля в общем объеме платных услуг населению с 1,7% до 2,1%. Также повышается объем услуг санаторно-курортных организаций и услуг гостиниц и аналогичных услуг по предоставлению временного жилья.

Важным показателем является численность работников в сфере туризма, который также повышается за указанный период времени. Несмотря на то, что средняя численность работников сферы туризма за указанный период сократилась, доля средней численности работников туристской индустрии в общей численности работников по всем видам деятельности повысилась с 3,5 до 5%.

Согласно национальному проекту «Туризм и гостеприимство» к 2030 году число рабочих мест в индустрии туризма планируется увеличить до 1,5 млн. чел. [30]. Потребность в кадрах для индустрии туризма к 2030 году планируется на уровне 400 тыс. чел. [362].

Среднемесячная начисленная заработная плата работников индустрии туризма за период с 2018 по 2024 год повысилась с 51,6 тыс. руб. до 92,4 тыс. руб., но по сравнению со среднемесячной начисленной заработной платой работников по всем видам деятельности сократилась, что обусловлено целой группой факторов, основными из которых является повышение цен на различные виды услуг, входящих в турпродукт и повышением издержек производства турпродуктов.

Резкое сокращение экспорта туристских услуг с 17, 9% в 2018 г. до 8,1% в 2020 г. связано с геополитическими факторами и пандемией. Но, к

2024 году данный показатель составил 17,7% общего объема экспорта услуг и ожидается дальнейшее повышение данного показателя. Повышаются и инвестиции в основной капитал сферы туризма, что обусловлено, реализацией национальных проектов в области туризма с вектором на развитие инфраструктурного обеспечения территорий РФ.

На рисунке 2.19 представлена динамика платных услуг населению в сфере туризма за период с 2004 по 2024 гг. - туристских услуг, услуг санаторно-курортных услуг, гостиниц и аналогичных услуг по предоставлению временного жилья.

Рост данного показателя за последние годы обусловлено повышением спроса на туристские услуги, в том числе, благодаря развитию цифровых сервисов. В дальнейшем прогнозируется повышение объема платных услуг населению в сфере туризма.

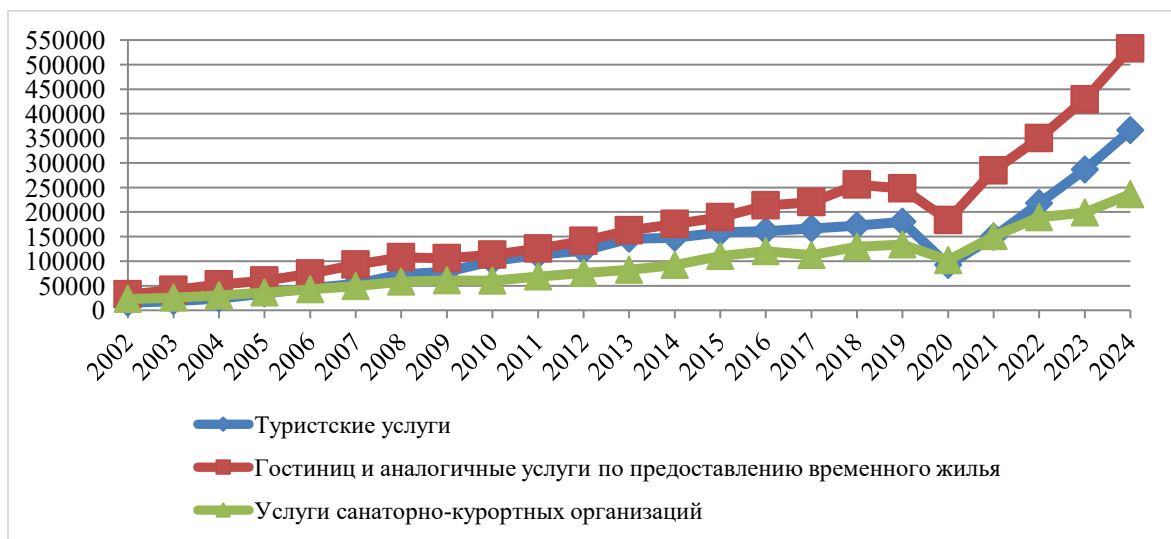


Рисунок 2.19 - Объем платных услуг населению в сфере туризма, млн руб. [341]

Показатели вклада сферы туризма в экономику РФ демонстрируют важную роль туризма для развития сферы услуг. Несмотря на дестабилизирующие факторы, которые привели к сокращению активности в секторе услуг, нарушению производственных и логистических цепочек во многих странах мира, происходит качественная трансформация сферы

туристских услуг и смещение вектора развития на внутренний туризм, въездной туризм и выездной туризм на рынки Юго-Восточной Азии.

Политика государства в области развития туризма нацелена, прежде всего, на развитие внутреннего туризма в РФ. Одним из показателей развития внутреннего туризма является динамика внутренних туристских потоков.

Транспорт является важным компонентом туристского продукта. Представленные статистические данные в таблице 2.10 демонстрируют увеличение внутренних туристских потоков посредством железнодорожного транспорта - с 114,9 млн. чел. в 2010 до 130 млн. чел. в 2024 году и воздушного транспорта – с 30,8 млн. чел. в 2010 году до 86,1 млн. чел. в 2024.

Таблица 2.10 – Внутренние туристские потоки, млн чел. [340]

Внутренние туристские потоки	2010	2015	2020	2023	2024
Перевезено пассажиров транспортном общепользования по территории Российской Федерации – всего	153,0	164,9	132,3	215,8	222,5
в том числе:					
железнодорожным (дальнее сообщение) <sup>1)</sup>	114,9	98,0	67,9	124,2	130,0
автобусным (туристско- экскурсионными автобусами) <sup>2)</sup>	3,7	1,1	1,1	2,2	2,3
морским (каботажное без пригородного сообщения) <sup>3)</sup>	0,1	9,4	4,5	2,5	1,5
внутренним водным <sup>3)</sup> :					
на туристских маршрутах	0,6	0,3	0,1	0,4	0,4
на экскурсионно-прогулочных маршрутах	2,9	2,0	0,7	2,3	2,2
воздушным (внутреннее сообщение, включая местное) <sup>4)</sup>	30,8	54,1	58,0	84,2	86,1
<sup>1)</sup> Включая международное сообщение.					
<sup>2)</sup> По юридическим лицам (без микропредприятий). В 2015 году - включая международное сообщение.					
<sup>3)</sup> По организациям всех видов экономической деятельности. С 2015 года по данным Росморречфлота.					
<sup>4)</sup> По данным Росавиации.					

Основными субъектами на рынке туристских услуг являются туристские компании, поэтому рассмотрим основные показатели, характеризующие деятельность туристских фирм РФ (таблица 2.11). К 2024

году количество туристских фирм значительно увеличилось в 1,8 раз, а число реализованных населению турпакетов почти в 2 раза. Также почти в 2 раза возросла и численность обслуженных туристов.

Таблица 2.11 – Основные показатели деятельности туристских фирм [342]

Показатели	2010	2015	2020	2023	2024
Число туристских фирм (на конец года)	9133	11893	12463	14102	16354
Число реализованных населению турпакетов – всего, тыс.	4358	4024	3125	6369	8097
в том числе по территории Российской Федерации	991	1542	2112	3360	3654
по другим странам	3367	2482	1013	3009	4443
Стоимость реализованных населению турпакетов – всего, млн руб.	167933	239554	169858	711687	1074641
в том числе по территории Российской Федерации	19785	55584	71847	166605	215416
по другим странам	148148	183970	98010	545083	859225
Число обслуженных туристов – всего, тыс. человек	8430	8644	6500	13334	17743
в том числе отправленных по территории Российской Федерации	1967	3383	4164	6938	7613
по другим странам	6463	5261	2336	6397	10130
1) В 2010, 2015 гг. – с учетом туристских фирм, занимающихся только экскурсионной деятельностью.					

Динамика основных показателей деятельности туристских фирм за отдельные периоды времени демонстрирует повышение числа туристских фирм в 2024 году на 79% по сравнению с 2010 годом.

Также почти в 2 раза за рассматриваемый период увеличилось число реализованных населению турпакетов, причем более высокие темпы повышения данного показателя характерны для туров по территории Российской Федерации.

### 2.3. Инновационное развитие сферы услуг: конвергенция теоретических подходов и факторов влияния

Сферу услуг можно рассматривать в качестве эндогенной системы, состоящей из взаимосвязанных элементов, которые должны способствовать развитию этой системы. Важным исследовательским вопросом является проблематика применения различных теорий к инновационному развитию сферы услуг.

В таблице 2.12 продемонстрирована тесная связь научных исследований Д. Н. Кондратьева и Й. Шумпетера в части динамики развития экономики и общества посредством цикличности происходящих инновационных процессов. Для сферы услуг, как важной системообразующей компоненте национальной экономики, также характерны динамические процессы со свойственной им закономерностями, цикличностью и инновационностью.

Таблица 2.12 – Инновационно-циклический подход к развитию сферы услуг (составлено на основе [111; 191])

Этапы развития сферы услуг	Длинные волны Д. Н. Кондратьева	Инновационные циклы Й. Шумпетера	Технологические уклады
Доиндустриальный этап развития сферы услуг	Нулевая волна	Нулевой цикл	-
Индустриальный этап развития сферы услуг (I этап)	Первая волна 1780-1840	Первый инновационный цикл	Первый технологический уклад
Индустриальный этап (2 этап)	Вторая волна 1840–1890-е гг. Третья волна 1890-1940	Второй инновационный цикл  Третий инновационный цикл	Второй технологический уклад  Третий технологический уклад
Постиндустриальный этап развития сферы услуг	Четвертая волна 1940 -е- начало 1980-х г.г.	Четвертый инновационный цикл	Четвертый технологический уклад
Цифровой этап развития сферы	Пятая волна 1980 -е -2020 г.г.	Пятый инновационный	Пятый технологический

услуг		цикл	уклад
Квантовый этап развития сферы услуг	Шестая волна 2020 е годы-2070 г.г.	Шестой инновационный цикл	Шестой технологический уклад
Ноосферный этап развития экосистемы услуг	Седьмая волна		

В отечественной науке инновационные подходы к развитию экономики исследовались известным ученым Н. Д. Кондратьевым, который разработал классическую теорию длинных волн [152]. Н. Д. Кондратьев еще в 1925 г. в своей научной работе «Большие циклы конъюнктуры» разработал основные положения теории длинных волн [151].

Теория длинных волн Н. Д. Кондратьева позволяет экстраполировать данную теорию на сферу услуг. Любой объект управления сферы услуг формируется и развивается в соответствии с основными этапами развития экономики и общества, а также жизненным циклом той или иной услуги. Цикличность лежит в основе многих теоретических исследований развития экономики, в том числе и сферы услуг. Экономика и сфера услуг в настоящее время находится на повышающей стадии 6-й длинной волны Н. Д. Кондратьева.

Н. Д. Кондратьев подчеркивал эндогенный характер цикличности длинных волн, позволяющих прогнозировать развитие экономической системы в долгосрочном периоде [111]. Развитие сферы услуг происходит циклично в соответствии с теорией длинных волн Н. Д. Кондратьева, но длительность волн может варьироваться в зависимости от жизненного цикла различных услуг.

Теория длинных волн Н. Д. Кондратьева лежит в основе теории инновационного развития Й. Шумпетера, который выстраивал инновационные циклы на основе исследований нашего выдающегося ученого. Известный ученый- академик РАН, доктор технических наук, профессор МГУ им. М.В. Ломоносова А. А. Акаев в своей научной статье

«Эпохальные открытия Николая Кондратьева и их место в современной экономической науке» также отмечает, что большие экономические циклы можно отнести к эндогенным факторам [37, с. 14]. Синергетический эффект возникает и в сфере услуг, когда различные инновации внутри системы оказывают и влияют друг на друга, обеспечивая ее инновационное развитие. Для инновационного развития сферы услуг ключевым является вопрос, какие инновации и инновационные технологии в сфере услуг создадут ядро базисных инноваций, составляющих основу шестой длинной волны экономического цикла Н. Кондратьева. Шумпетер выделял, наряду с базисными инновациями улучшающие инновации [36, с. 10].

Сфера услуг, как важная составляющая экономики, развивается благодаря как базисным, так и улучшающим инновациям. Причем, в качестве базисных инноваций могут выступать «сквозные» цифровые технологии, которые внедряются во многих сферах экономики. Теория длинных волн экономического развития Н. Д. Кондратьева и теория инноваций Й. Шумпетера позволяют спрогнозировать как развитие экономики, так и развитие сферы услуг как динамически развивающейся системы с учетом прогнозируемых кризисных явлений. Возможность прогнозирования развития сферы услуг позволяет нивелировать экзогенные факторы со стороны внешней среды и принять необходимые меры, которые снижают уровень воздействия и последствий от различных кризисных явлений.

В своей статье «Математические основы инновационно-циклической теории экономического развития Кондратьева – Шумпетера», А. А. Акаев отмечал, что инновации являются источником роста производительности труда в экономики. По мнению А. А. Акаева, известный ученый М. Хироока эмпирическим путем подтвердил тесную взаимосвязь инноваций и больших циклов теории длинных волн Н. Д. Кондратьева [311]. Эта корреляция характерна как для всей экономической системы, так и для сферы услуг.

На основании исследования М. Хироока можно сделать вывод, что

создание инноваций в сфере услуг также происходит на пике волны экономического цикла Д. Кондратьева. Формирование фундаментальных основ теории инноваций началось в 1910–1930 гг., прежде всего, в экономической и технологических сферах.

Впервые понятие «инновация» появилось в научных исследованиях культурологов еще в XIX в. и означало введение некоторых элементов одной культуры в другую. Формирование фундаментальных основ теории инноваций началось в 1910–1930 гг., прежде всего, в экономической и технологических сферах. Понятие инновации было разработано Й. Шумпетером в работе «The Theory of Economic Development» (1934 г.). Й. Шумпетером инновация рассматривается как новая, научно-организационная комбинация различных производственных факторов, мотивированная предпринимательским духом особого типа предпринимателя – «новатора» [287].

В таблице 2.13 представлены подходы ряда других отечественных и зарубежных ученых относительно сущности и природы инноваций как ключевой основы и ядра инновационной системы. Принимая во внимание международные стандарты и учитывая российскую практику, в качестве основных типов инноваций следует рассматривать продуктовые и процессные инновации.

Таблица 2.13 – Понятие «инновация» в научных трудах ряда отечественных и зарубежных авторов (составлено на основании [103; 106; 118; 161; 181; 254; 274])

Автор	Определение инновации	Страна
В. Г. Медынский, Л. П. Шаржукова [181]	Обновление производимой продукции по средствам внедрения достижений науки, технологии, техники; это закономерный процесс совершенствования производства.	Россия
Е.А. Олейников, Л. П. Гончаренко [106]	Это комплексный процесс, который направлен на развитие и совершенствование хозяйственной жизни людей.	Россия
Р. А. Фатхутдинов [254]	Окончательный результат научного труда, предназначенный для непосредственной	Россия

	реализации в общественном производстве	
Э. И. Крылов, В. М. Власова, И. В. Журавкова [161]	Результат инновационного проекта, который появился на свет в виде новой или усовершенствованной продукции	Россия
П. Друкер [118]	Особый инструмент бизнесменов; способ, в котором перемены используются как возможность реализовать новый тип бизнеса либо услуги	США
С. Ю. Головин [103]	Создание и внедрение различного вида новшеств, порождающих значительные изменения в социальной практике	Россия
Человек и общество: культурология: словарь-справочник [274]	Появление и распространение объекта, ранее не имевшегося в рамках данной культуры. Инновация может быть результатом внутрикультурного заимствования	Россия

Составной частью продуктовых и отдельных видов процессных инноваций, связанных с производственной деятельностью, являются технологические инновации.

Академик Российской Академии наук С. Ю. Глазьев в своей статье «Современная теория длинных волн в развитии экономики» также уделяет внимание инновационным аспектам [98]. Такие сферы как наука, образование, здравоохранение, культура являются социально значимыми для сферы услуг и для всей экономики. Глазьев С. Ю. подчеркивает необходимость опережающего развития данных отраслей для развития человеческого потенциала [98, с. 66].

Одна из основных задач состоит в снижении влияния экзогенных факторов, и инновациям отводится важное место с точки зрения обеспечения экономического роста. Но для полноты исследования сферы услуг как инновационной системы необходимо, наряду с эндогенными, учитывать и экзогенные факторы.

В контексте исследования инновационного развития важно рассмотреть возможности развития сферы услуг через теорию эндогенного экономического роста Пола Ромера [124, с. 11–36]. П. Ромер в своей научной работе «Интеграция технологических инноваций в долгосрочный макроэкономический анализ», включил идеи и инновации в экономические

модели, определил возможные социальные выгоды, благодаря возможностям сотрудничества и объединения ресурсов участниками инновационного процесса. П. Ромер подчеркивал производственную функцию научного знания как эндогенной компоненты для обеспечения экономического роста. Темпы роста сферы услуг как важной компоненты экономической системы также формируются определенными эндогенными и экзогенными факторами.

Научной работе П. Ромера в 1980-х и начале 1990-х годов предшествовала экономическая модель экономического роста, разработанная экономистом Массачусетского технологического института Робертом Солоу еще в 1950-х годах [114]. Несмотря на то, что Солоу пришел к выводу, что технологические изменения являются ключевым двигателем экономического роста, в его собственной модели технологические изменения были экзогенными, т.е. технологические изменения не были чем-то определенным в модели, а являлись внешним фактором [326].

В классических моделях экзогенного экономического роста, таких как модель Солоу, Рамсея и перекрывающихся поколений, рост связан с экзогенно -заданным техническим прогрессом. Технологический прогресс является результатом сознательных действий предпринимателей, прежде всего в секторе исследований и в секторе производства промежуточных товаров, в ответ на рыночные стимулы. В этом важное отличие его модели от моделей Эрроу [294], Узавы [332] и Лукаса [314].

П. Ромер в своем научном исследовании продемонстрировал, как новые технологии создаются в странах с рыночной экономикой посредством научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок (НИОКР), ориентированных на получение прибыли, и как такие инновации способствуют устойчивому экономическому росту как на национальном, так и на международном уровнях.

Согласно теории эндогенного роста П. Ромера эффективная государственная экономическая политика, включая государственные

инвестиции в НИОКР и законы об интеллектуальной собственности, которые не вознаграждают чрезмерно разработчиков новых технологий, необходимы для стимулирования достаточных эндогенных технологических инноваций и поддержки производства соответствующих товаров и услуг. От роста производительности труда и расходов на НИОКР зависит и эффективность деятельности предприятий. Современные подходы к теории эндогенного роста, изучающей производство технологических идей и его связь с экономическим ростом, основаны на научной работе П. Ромера [248].

Применительно к сфере услуг теория эндогенного роста П. Ромера позволяет определить следующие закономерности:

- важное значение для экономического роста сферы услуг имеют технологические инновации и вложения в научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки,

- источником экономического развития сферы услуг являются научные знания и человеческий капитал,

- инновации могут рассматриваться как внутренний фактор развития сферы услуг.

Эти фундаментальные положения способствовали глубокому, интуитивному пониманию экономического роста. В то время как Солоу разделил мир на капитал и труд, Ромер проводит более обоснованное различие между идеями, с одной стороны, и традиционными товарами (объектами), с другой стороны. П. Ромер обосновывал это отличие следующим образом: для объектов свойственна конкуренция, так как использование объекта одним лицом исключает одновременное использование объекта другими. Напротив, идеи не являются второстепенными - идея может быть использована одновременно любым количеством людей. Остается вопрос, как растущая отдача, возникающая в результате отсутствия конкуренции, приводит к возможности устойчивого экспоненциального роста.

В модели Ромера присутствуют три сектора: сектор исследований,

сектор производства промежуточных товаров, сектор производства товаров для конечного потребления [222].

Каждый из этих секторов имеет свои особенности функционирования, и для простоты изложения предполагается, что одна организация работает только в одном из рассматриваемых секторов, хотя ничто не мешает одной и той же фирме одновременно работать в секторе исследований и в секторе производства промежуточных товаров. Сектор исследований характеризуется монополистической конкуренцией – фирмы конкурируют между собой, но результатом работы каждой фирмы являются уникальные идеи или разработки.

Теория эндогенного роста утверждает, что экономический рост в первую очередь является результатом внутренних, а не внешних сил. Таким образом, инвестиции в человеческий капитал, инновации и знания являются решающими факторами экономического роста [223]. Данную теорию возможно применить к сфере услуг, рассматривая сферу услуг как саморазвивающуюся систему за счет внутренних факторов, прежде всего, за счет инноваций.

Одним из основных факторов развития сферы услуг является накопленный человеческий капитал, формируемый системой образования. Сфера услуг является источником различных знаний, которые являются базой для создания инноваций. Вклад нематериальных факторов сферы услуг в экономический рост имеет важное значение для развития экономики нашей страны [185].

Таким образом, основными детерминантами инновационного развития сферы услуг можно считать эндогенные и экзогенные факторы, которые необходимо учитывать для изучения сферы услуг как экономической экосистемы. Построение многофакторной модели инновационного развития сферы услуг позволит проводить более системные и комплексные исследования экономических и социальных процессов, происходящих в экономике.

Научно-исследовательская деятельность является основой для создания инноваций, которые, в свою очередь, становятся движущим фактором развития сферы услуг. Для того, чтобы комплексно описать инновационные процессы, происходящие в сфере услуг, необходимо учитывать взаимодействия между основными участниками инновационной деятельности в рассматриваемой сфере. Теория эндогенного роста также играет важную роль для устойчивого развития сферы услуг, связанного, прежде всего, с расширением границ знаний о детерминантах долгосрочного процветания с макроэкономической точки зрения.

Необходимо принимать во внимание и тот факт, что знания и разумный подход являются, как уже упоминалось ранее в диссертационном исследовании, основой экономического ноосферного развития сферы услуг, поэтому накопление человеческого и социального капиталов является ключом к получению необходимых знаний для обеспечения устойчивости сервисной экономики.

Необходимо определить основные эндогенные и экзогенные факторы, которые станут основой для формирования инновационной модели развития сферы услуг в Российской Федерации (таблица 2.14).

Таблица 2.14 – Факторы инновационного развития сферы услуг в контексте теории эндогенного и экзогенного роста (авторская разработка)

<i>Эндогенные факторы</i>	<i>Экзогенные факторы</i>
Человеческий фактор	Геополитические факторы
Инновации и инновационные технологии	Экономические факторы
Социальный капитал	Экологические факторы
Социальные институты	Социальные факторы

С другой стороны, формирование и развитие сферы услуг происходит под влиянием комплекса факторов, среди которых наиболее существенное влияние оказывают такие группы факторов как: экономические, социальные, технологические, правовые, институциональные.

Каждая группа факторов имеет важное значение для устойчивого функционирования и роста сегментов сферы услуг. Рассмотрим основные группы факторов, которые оказывают влияние на трансформационные процессы, происходящие в сфере услуг (рисунок 2.20).



Рисунок 2.20 - Основные группы факторов развития сферы услуг (авторские разработки)

Экономические факторы имеют важное значение для развития сферы услуг. Одной из основных тенденций развития сферы услуг являются структурные изменения экономики в части повышения доли услуг в ВВП, как уже было отмечено в предыдущем параграфе диссертационного

исследования. Сфера услуг представлена во всех секторах экономики РФ - в государственном, негосударственном и коммерческом секторе. Экономические виды деятельности, входящие в сферу услуг, расширяются, трансформируя структуру всей российской экономической системы. Появляются новые виды услуг и виды деятельности, которые также способствуют структурным преобразованиям сферы услуг. Переход от индустриальной к постиндустриальной экономике подтверждает значимость данного фактора для развития сферы услуг.

Повышение спроса на услуги со стороны разных целевых аудиторий также влияет на развитие сферы услуг. Причем спрос на услуги как социальные, так и оказываемые на платной основе возрастает не только со стороны потребителей- физических лиц, как это было отмечено ранее. Тенденция к высвобождению свободного времени у населения также способствует повышению спроса на услуги в области развлечений, увеличивая долю занятых в индустрии досуга и креативных индустриях в российских регионах.

Международная торговля услугами предоставляет уникальную возможность организациям, производящим услуги выходить на глобальный рынок услуг. Экспорту услуг отводится важная роль в привлечении инвестиций в сферу услуг. В нашей стране была утверждена стратегия развития экспорта услуг до 2025 г. [10].

Социальные факторы также оказывают влияние на развитие сферы услуг. Поскольку в основе любой концепции услуги учитывается мотивация потребителя, а также в связи с изменениями потребностей клиентов в рамках перехода от массового спроса к индивидуализации услуг, происходит появление совершенно новых услуг. Среди социальных факторов большое влияние на развитие как сферы услуг, так и национальной экономики, в целом, имеют демографические факторы. Со стороны различных социально-демографических групп спрос на услуги повышается, но для разных категорий потребителей имеются свои собственные структурные

особенности спроса на услуги. Однако, снижение прогнозной численности населения приводит к сокращению потенциальных потребителей услуг, что, несомненно, является ограничивающим фактором для инновационного развития сферы услуг.

Технологические факторы являются ключевой группой факторов развития сферы услуг, оказывающей воздействие и характеризующейся, прежде всего, уровнем развития научно-технического прогресса. К технологическим факторам, являющимися основными по степени влияния на развитие сферы услуг, относятся: научно-технический прогресс; инновации и инновационные технологии; инновационные системы, сети и кластеры.

Инновационные формы ведения бизнеса оказывают существенное влияние на развитие сферы услуг. Основные субъекты производства услуг объединяются в инновационные системы, кластеры и сети, аккумулируя и перераспределяя различные виды ресурсов - человеческие, материально-технические, финансовые, информационные и др.

Кластер как комплексная форма интеграции может объединять сервисные организации с предприятиями других сфер экономики с целью решения производственных задач. Одним из основных особенностей кластера в сфере услуг является то, что «участники сервисного кластера сконцентрированы в рамках ограниченной географической территории, обладающей уникальными характеристиками или ресурсами, что содействует концентрации и интеграции представителей различных секторов сферы услуг» [164, с. 59].

Взаимодействие участников внутри кластеров нацелено на оказание качественных услуг с учетом основных потребностей клиентов. Поскольку в кластер могут быть включены малые и средние предприятия сферы услуг, которые занимают весомую долю в структуре экономической системы рассматриваемой сферы, данная форма ведения экономической деятельности представляется перспективным направлением с точки зрения инновационного развития сферы услуг.

Активное развитие в области кластерной политики регионов происходит в сфере туристских услуг, поскольку сфера туризма аккумулирует в себе целую систему услуг, входящих в туристские продукты региона.

Институциональные факторы имеют важное значение для развития сферы услуг за счет влияния различного рода институтов в экономической системе. Диверсифицированный характер институциональных образований позволяет выделить наиболее значимые для развития сферы услуг институты. Институциональные механизмы обеспечивают эффективное взаимодействие участников благодаря созданию инновационной инфраструктуры и условий для инновационного развития сферы услуг.

Среди институциональных факторов наиболее значимыми для развития сферы услуг являются: законодательство, образование, политика, рынок труда. В части законодательного обеспечения государство создает условия и регулирует деятельность организаций сферы услуг, в том числе: регламентирует сертификацию и стандартизацию услуг, лицензирование и аккредитацию, стандарты безопасности и защиту прав потребителей услуг.

Политические факторы играют важную роль в развитии сферы услуг как на внутреннем, так и на внешнем рынке. В условиях сложной геополитической обстановки для экономики нашей страны важно разрабатывать адаптационные механизмы, которые позволят нивелировать влияние внешних факторов на экономическую систему. Именно сфера услуг может стать важным адаптационным механизмом для снижения негативного влияния некоторых экзогенных факторов на экономическую систему страны. Политические факторы также способствуют появлению новых видов услуг, востребованных в современных условиях для обеспечения экономической безопасности и обороны страны.

Образование, как важнейший институт нашего общества и важная компонента человеческого капитала, оказывает существенное влияние на развитие сферы услуг. Участники системы образования формируют уникальные знания, умения и навыки, которые необходимы для

осуществления профессиональной деятельности в сфере услуг. Совместные научные исследования университетов, научных центров и коммерческих структур способствуют созданию новых продуктов и услуг, востребованных на рынке и способствующих развитию сервисной экономики.

Рынок труда влияет на структуру сферы услуг и ее развитие, поскольку спрос и предложения на рабочую силу является теми основными элементами, которые формируют основу сбалансированной системы занятости в разрезе видов экономической деятельности. Изменение конъюнктуры рынка труда в части миграционных потоков и мобильности рабочей силы также напрямую влияет на развитие сферы услуг.

Экологические факторы, в последнее время, становятся все более актуальными, поскольку предприятиям сферы услуг необходимо стремиться к минимизации негативного воздействия на окружающую среду и учитывать экологические ограничения.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» [2] экологическому благополучию отводится приоритетное значение. Необходимость решать экологические проблемы регионов ставит перед организациями сферы услуг актуальные задачи в части: применения новых технологий переработки отходов, использования ресурсосберегающих технологий, стремления к бережливому производству и т.д. Повышение социальной и экологической ответственности бизнеса в сфере услуг является важной задачей для всей экономической системы в России.

Природно-климатические факторы оказывают влияние на проектирование инфраструктуры сервисных организаций, оказывающих различные услуги. Федеральный закон "Об особо охраняемых природных территориях" от 14.03.1995 № 33-ФЗ регламентирует особенности функционирования туристско-рекреационных особых экономических зон, осуществление рекреационной деятельности и туристской деятельности [6].

Подводя итог проведенному анализу групп факторов, можно говорить о том, что даже в условиях их отрицательного воздействия, сфера услуг позволяет обществу уменьшить ущерб от влияния экзогенных факторов: политических, экологических и т.д.

Основными принципами, на основе которых необходимо осуществлять инновационное развитие сферы услуг, по мнению автора, являются:

- соблюдение и поддержание национальных интересов и суверенитета экономики за счет ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг;

- обеспечение социальной справедливости для всех экономических субъектов, участвующих в развитии национальной экономики, за счет потенциала российского рынка услуг,

- развитие новых форм и механизмов социального партнерства и взаимовыгодного сотрудничества, в том числе и с представителями дружественных стран,

- повышение уровня социальной ответственности как отдельных сервисных организаций, так и сетевых и кластерных структур в сфере услуг,

- развитие творческого потенциала работников в контексте повышения эффективности использования ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг.

Как видно из представленных принципов, весьма важное значение для инновационного развития сферы услуг имеет его ресурсное обеспечение, подробная оценка и анализ элементов и особенностей которого в российских экономических условиях нашли свое отражение в следующей главе диссертационного исследования.

### **3. Ресурсное обеспечение инновационного развития сферы услуг**

#### **3.1. Характеристика и структура ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг**

Исследование ресурсного обеспечения сферы услуг представляется важной задачей в рамках обеспечения развития экономики нашей страны. Рассматривая инновации в качестве основного фактора развития как сферы услуг, так и всей экономической системы необходимо оценить и структурировать основные виды ресурсов, являющихся фундаментальной основой для осуществления инновационной деятельности любой сервисной организации, являющейся основным субъектом рынка услуг. Меняется экономическая система нашей страны, а вместе с ней меняются и те ресурсы, которые обеспечивают и поддерживают ее эффективное функционирование в сложных социально-экономических условиях. Ресурсы сферы услуг также подвержены определенным изменениям как со стороны внешней среды, так и под воздействием внутренней среды организации. Можно говорить о том, что сфера услуг обладает многообразными видами ресурсов, необходимых для ее инновационного развития.

Под ресурсным обеспечением инновационного развития сферы услуг понимается совокупность ресурсов, необходимых для развития ее отраслей как отдельных, но взаимосвязанных инновационных подсистем. Оценка ресурсного обеспечения инновационной деятельности в сфере услуг представляется важной задачей с точки зрения определения основных направлений развития в условиях цифровизации. Многие организации сферы услуг обладают универсальными ресурсами, необходимыми для осуществления экономической деятельности. Но инновационное развитие имеет свои характерные особенности, требующие учёта специфических факторов, обеспечивающих устойчивость услуг.

В основе ресурсного обеспечения лежит теория общественных благ, которые также развиваются и меняются в условиях цифровой экономики. Возрастает значимость ресурсов, способствующих инновационному развитию сферы услуг и обеспечивающих инновационное развитие экономики.

По сути, концептуальный подход к ресурсному обеспечению экономики сформулировал Й. Шумпетер, определив ресурсное обеспечение «как качественно и количественно новую комбинацию экономических ресурсов, обеспечивающую смену техники и переход к новому укладу, а также и обеспечение растущих доходов за счет инноваций» [26].

В условиях перехода от одного этапа развития сферы услуг к другому и изменения социально-экономических отношений одним из важных вопросов является проблематика обеспечения поступательного роста доли услуг, обеспечивающих инновационность экономической системы. Инновационность как системное и комплексное свойство присуще сфере услуг как важнейшей составляющей экономики на разных уровнях управления – международном, национальном, региональном и уровне предприятий различных форм собственности. Инновационное развитие сферы услуг должно осуществляться в соответствии с определенными требованиями социального государства и основными приоритетами национальной политики, а также способствовать повышению уровня конкурентоспособности организаций сферы услуг.

Важной задачей для развития сферы услуг является стратегическое определение потребностей в различных видах ресурсов организаций, оказывающих услуги. Причем качество оказываемых услуг напрямую зависит от профессиональных знаний и способностей работников, производящих услуги. Эффективное распределение ресурсов также имеет важное значение для достижения необходимых результатов деятельности организаций сферы услуг. Эффективное управление ресурсами организаций

сферы услуг с целью достижения социально-экономического результата также является стратегически важной задачей для сферы услуг.

Данные аспекты рассматриваются некоторыми отечественными авторами в своих научных публикациях [71; 171; 220; 286; 322]. Многие ученые в своих исследованиях обращаются к вопросам изменения ресурсного потенциала сферы услуг в связи с влиянием внешних технологических факторов, прежде, всего, цифровых технологий [85; 206; 208; 257]. Цифровые технологии внедряются не только во многие процессы производства и потребления услуг потребителю, но и в различные бизнес-процессы организации сферы услуг, которые способствуют повышению экономической эффективности сферы услуг на различных уровнях управления в том числе в процессе инновационной подготовки кадров для сервисной и креативной экономики [89].

В условиях повышения цифровизации экономики и перехода к новым экономическим системам постиндустриального характера в условиях российских социальных реалий в долгосрочной стратегической перспективе. Ресурсное обеспечение инновационного развития сферы услуг также задействовано в интеграции различных цифровых технологий в базовые и специфические ресурсы.

Эффективное и рациональное использование ресурсов инновационного развития сферы услуг позволит достичь не только экономических результатов, но и социального, экологического и даже политического эффектов. Как уже было отмечено, во многих научных исследованиях ресурсное обеспечение рассматривается в контексте дефицита ресурсов, ограниченности различных благ. В контексте инновационного развития экономики в условиях ограниченности различных ресурсов перед сферой услуг стоит актуальная задача обеспечения доступа к необходимым ресурсам.

На различных уровнях управления сфера услуг испытывает дефицит ресурсов для своего инновационного развития. Но в условиях

инновационной экономики ресурсы производителей услуг следуют рассматривать как динамическую компоненту, обеспечивающую развитие сферы услуг посредством обеспечения доступа к различным ресурсам в зависимости от определенных этапов инновационного цикла услуги и ее производителя.

Процессы эффективного прогнозирования потребности в ресурсном обеспечении сферы услуг, а также систему рационального распределения ресурсов необходимо рассматривать в качестве единого механизма, обеспечивающего инновационное развитие системы услуг [84]. Основные факторы производства услуг одновременно являются и ресурсами сферы услуг. Рассматривая сферу услуг как динамическую развивающуюся систему, ресурсы инновационного развития могут быть определены как эндогенные факторы, причем инновационность, так или иначе, должна быть представлена в различных видах ресурсов, обеспечивающих инновационность сферы услуг как инновационной системы.

В современных условиях экономики сфера услуг меняется в разрезе основных видов ресурсов, обеспечивающих ее инновационное развитие. Среди основных видов ресурсов, являющихся базовыми элементами сферы услуг, следует выделить: человеческие (трудовые) ресурсы, материально-технические ресурсы, финансовые ресурсы, информационные ресурсы, партнерские ресурсы, ресурсы времени и пространства. Перечисленные ресурсы также обеспечивают производство инновационных услуг. Одной из системообразующих основ производства ресурсов являются общественные блага.

Учитывая все сказанное выше, на рисунке 3.1 представлено авторское видение структуры и взаимосвязей ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг в современных экономических условиях.

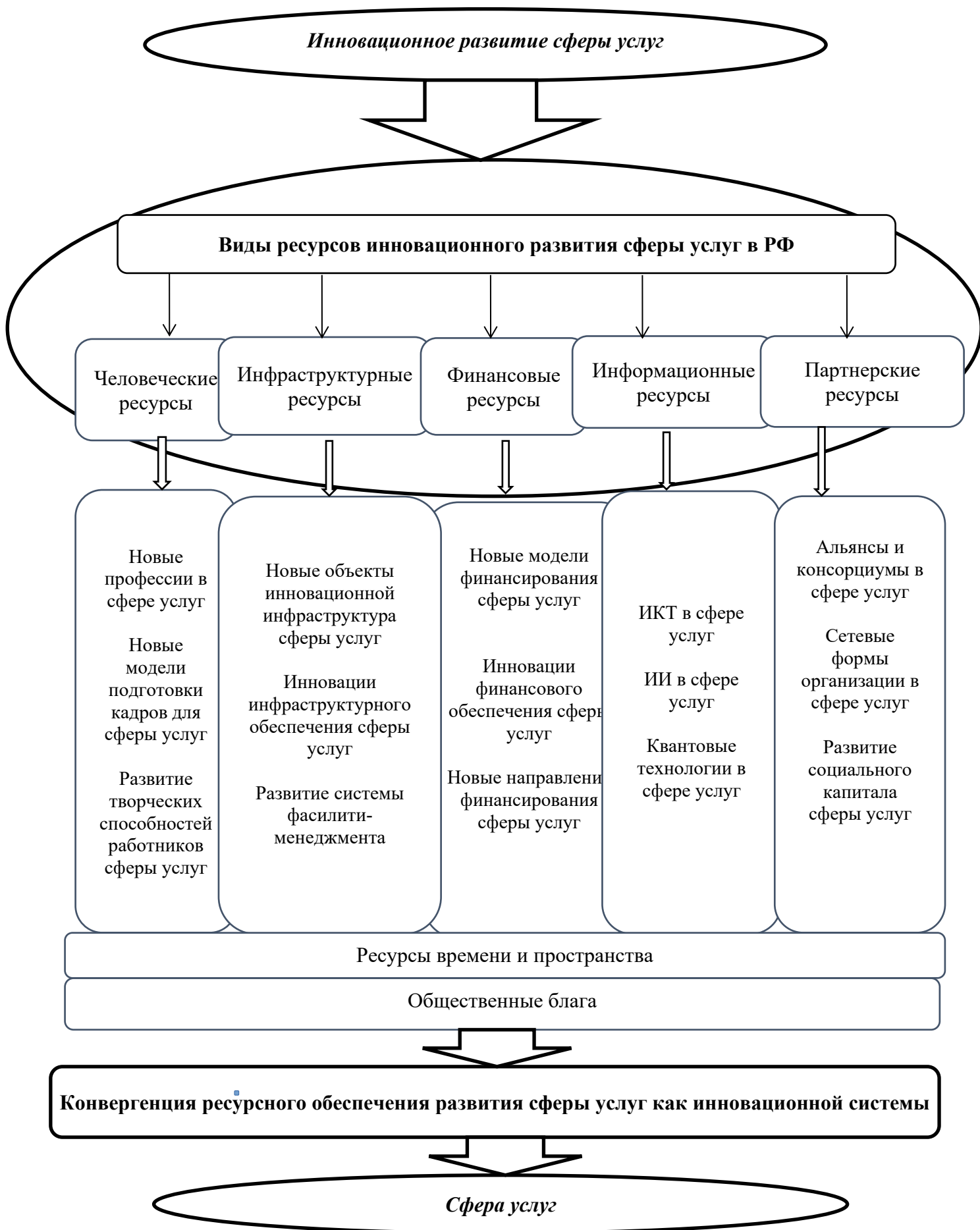


Рисунок 3.1 - Ресурсное обеспечение инновационного развития сферы услуг в современных экономических условиях (авторская разработка)

Необходимо обратить внимание также на тот факт, что в рамках авторского методологического подхода предлагается ориентироваться на значительную роль общественных благ как основы для всего процесса сервизации современных экономических систем.

В отличие от уже существующих исследований в области ресурсного потенциала сферы услуг, автор предлагает не ориентироваться на исключительно отраслевую специфику [102; 112; 249; 258; 291], в которой внимание уделяется отдельным секторам и направлениям сферы услуг, что, определяет, скорее, состав самих ресурсов, а не их значимость и важности для формирования потребительских предпочтений в инновационной экономике.

С другой стороны, исключается и региональный подход [45; 198; 312], где формирование ресурсного обеспечения сферы услуг ставится в зависимости от конкретных особенностей того или иного региона, как, например, в случае сферы туризма определённой туристской дестинации [247].

Среди отличительных аспектов представленного подхода, можно обозначить наличие тесной взаимосвязи между различными видами ресурсами и их ориентацию на достижение максимальной синхронизации при использовании в условиях конкретных предприятий и организаций сферы услуг для обеспечения общего *синергетического* эффекта и достижения тех результатов, которые значимы в условиях конкретного рынка или сектора сферы услуг в выбранный временной отрезок.

Отдельное внимание хотелось бы уделить тем возможным количественным и качественным показателям, которые позволяют оценить социально-экономическую эффективность использования отдельных элементов ресурсного обеспечения инновационного развития в сфере услуг. Например, уровень эффективности использования человеческих ресурсов можно определить на основании результатов комплексной оценки практического применения отдельных творческих способностей работников

организации сферы услуг. При этом оценка может проводиться как на основе применения существующих профессиональных стандартов по различным профессиям, с учётом возможности трансформации предложенных в них обобщённых трудовых функций к условиям, возникающим в процессе внедрения сквозных цифровых технологий в сервисной экономике, так и посредством применения экспертного метода оценки.

С другой стороны, предлагаемый методологический подход к характеристике структуры и состава ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг в современных экономических условиях, фактически, формирует основу для разработки новых показателей оценки эффективности уже существующих видов ресурсов. Например, достаточно большое количество показателей может быть предложено с точки зрения оценки уровня вовлеченности клиентов (потребителей услуг) непосредственно в сам процесс производства услуги, в том числе за счёт результативного использования иммерсивных инновационных технологий.

Ресурсное обеспечение инновационного развития сферы услуг взаимосвязано с ключевыми особенностями, которые определяют ход инновационных процессов в рамках отдельных видов ресурсов. Рассмотрим данные особенности более подробно по каждому из видов ресурсов, участвующих в формировании и развитии сферы услуг в условиях инновационной экономики.

1. Человеческие ресурсы являются системообразующим и ключевым ресурсом инновационного развития сферы услуг. В условиях сервисизации экономики от качества человеческих ресурсов сферы услуг зависит и эффективность использования других видов ресурсов.

Значение человеческого ресурса для инновационного развития сферы услуг сложно переоценить. В эволюционной ретроспективе экономического развития общества значимость человеческого ресурса для развития экономики исследовались многими отечественными такими как С. Г.

Струмилин, В. И. Вернадский, Н. Д. Кондратьев и др., и зарубежными учеными — Смит А, К. Маркс, Г. Беккер, Й. Шумпетер, Д. Белл и др.

Человеческий ресурс рассматривался как главный фактор, влияющий и определяющий уровень производительности труда. Человеческие ресурсы в сфере услуг определяют ее инновационное развитие, а инновационный подход к обеспечению сферы услуг человеческими ресурсами означает, что кадровые ресурсы организации сферы услуг способны осуществлять активную инновационную деятельность для достижения необходимых целей развития сервисных организаций в условиях инновационной экономики и цифровизации социально-экономических процессов.

Творческие способности работников сферы услуг необходимы для генерации новых идей, способствующих созданию инновационных услуг. Кадры являются движущим ядром ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг. Компетентностная модель работника сферы услуг предполагает наряду с личностными и профессиональными способностями, наличие цифровых компетенций, позволяющих применять цифровые технологии в профессиональной деятельности специалиста. В организациях сферы услуг требуется выстраивать эффективную систему управления профессиональными знаниями, которая, с одной стороны, способствует непрерывному обучению работника и накоплению необходимого опыта, с другой стороны - эффективно влияет на результаты деятельности организации сферы услуг.

При этом надо учитывать тот факт, что анализ данных Росстата за 2024 г. показывает, что регулярное использование интернета не гарантирует автоматического развития цифровых компетенций: несмотря на расширение интернет-аудитории, цифровыми навыками по крайней мере на базовом уровне обладает лишь каждый десятый россиянин в возрасте 15 лет и старше (11%) [377].

В связи с этим, необходимо говорить о целесообразности модернизации существующей системы опережающего инновационного

образования, которая позволит подготовить наиболее востребованные квалифицированные кадры для сферы услуг с учетом прогноза качественной и количественной структуры рынка труда.

Система образования является многофункциональной компонентой сферы услуг, от эффективной деятельности которой также зависит развитие национальной экономики. Уровень адаптивности системы образования к инновационным процессам в российской экономике зависит как от качественной структуры научно-педагогических работников, так и от обучающихся, способных осваивать новые знания. Ориентируясь на данное положение, можно говорить о том, что важнейшей задачей государства является прогнозирование потребности кадров для обеспечения эффективного функционирования как сферы услуг, так и экономической системы в целом.

Еще Д. Белл, рассуждая о процессе распределения ресурсов как о «механизме быстрого реагирования на возникающие нужды» наряду с решением социальных, экологических, экономических проблем, отмечал также политическое значение данного механизма в контексте достижения стратегических национальных целей государства [54]. Важное значение для развития творческих способностей работников организаций сферы услуг имеют культурные ценности, лежащие в основе корпоративной культуры, на которые обращал внимание основоположник институционального направления в экономике Т. Веблен, подчеркивая их значимость для экономики [51; 144]. Также в области развития кадровых ресурсов важно отметить необходимость формирования системы культурных ценностей в организациях сферы услуг [79].

2. Материально-технические ресурсы являются основой для инфраструктурного обеспечения инновационного развития сферы услуг. Инновационные материально-технические ресурсы создают фундаментальную базу стратегического развития сферы услуг посредством роста производительности труда работников организаций сферы услуг.

Материально-технические ресурсы объединяют материальные компоненты такие как основные фонды и материально-технические средства, требующие постоянной модернизации и обновления в условиях цифровой экономики. Важным компонентом материально-технических ресурсов инновационного развития сферы услуг является инновационная инфраструктура, включающая в себя совокупность объектов инновационной деятельности, способствующих осуществлению и реализации задач в области развития сервисной экономики. Материально-технические ресурсы в организациях сферы услуг имеют свои особенности, связанные, прежде всего, со свойствами услуг. Одной из основных особенностей является то, что материально-технические ресурсы включены в процесс производства и потребления услуги [244, с. 42]. Данная специфика проявляется и в интеграции материально-технических ресурсов в процесс инновационного развития организаций сферы услуг посредством формирования инновационной инфраструктуры.

Инновационная инфраструктура сферы услуг может включать основные средства организаций сферы услуг с использованием бережливых инноваций и ресурсосберегающих технологий [81]. Вместе с тем, проблема создания и последующего распространения бережливых инноваций и ресурсосберегающих технологий, которые могли бы быть использованы для строительства или реконструкции объектов инфраструктуры сферы услуг, имеет достаточно серьезное значение с учётом специфики российской социально-экономической ситуации.

С одной стороны, необходимо говорить о необходимости разработки и внедрения методов стимулирования применения таких материалов в сфере услуг со стороны органов государственной власти, прежде всего, регионального и муниципального уровня. С другой стороны, речь идёт о создании полного цикла производства таких материалов на территории страны без привлечения иностранных инвестиций на основе собственных отечественных разработок в данной области.

В соответствии с «Перечнем поручений по итогам участия Президента в пленарном заседании Форума будущих технологий и встречи с учеными» было поручено разработать и утвердить Стратегию долгосрочного развития биоэкономики в Российской Федерации на период до 2036 года [27]. Таким образом, биотехнологии планируются к внедрению в том числе, и в области материально-технического обеспечения некоторых отраслей сферы услуг.

Инновационная инфраструктура в сфере услуг также может формироваться посредством таких экосистем как бизнес-парки и социопарки, а также бизнес-инкубаторы и социо-инкубаторы. Вместе с тем, необходимо говорить о смене приоритетов в направлениях деятельности как самих технопарков, так и бизнес инкубаторов с точки зрения их адаптации к изменяющимся условиям внешней среды. Например, основное предназначение бизнес-инкубаторов, на момент их создания и активного распространения в российской экономике, было связано с предоставлением информационно-аналитического, материально-технического и инфраструктурного сопровождения для организации предпринимательской деятельности, в том числе обеспечение офисными помещениями, оргтехникой и т.д. В настоящее время, в качестве основных ключевых направлений деятельности инкубатора можно выделить определённого рода услуги, в том числе:

- формирование и продвижение акселерационных программ, которые помогают не только процессу создания бизнес- идеи как отдельного интеллектуального продукта, но и позволяют учитывать основной набор ограничений и регламентирующих правил, которые непосредственно влияют на процесс реализации выдвинутой бизнес-идеи и должны быть приняты во внимание при открытии отдельных стартапов.

- оказание консалтинговых услуг, которые направлены на повышение эффективности ведения бизнеса и изменения как существующей системы организационного управления, так и непосредственно определённых бизнес -

процессов, что особенно актуально в условиях уже существующих предпринимательских структур, в том числе и в сфере услуг,

-поддержка в организации продвижения бизнес-структур на международные рынки, в том числе на рынке венчурного предпринимательства, с учётом возможностей российского потенциала отечественных предприятий и их востребованности на рынках дружественных стран и т.д.

Представленные примеры свидетельствуют о процессе трансформации материально-технических ресурсов от исключительно составляющей инфраструктурного обеспечения предприятий и организаций сферы услуг, расположенных в определённом пространстве и используемых исходя из технических регламентов и стандартов обслуживания, к более сложным видам ресурсов, которые включают в себя не только материальную составляющую, но и, в обязательном порядке, цифровое сопровождение. Таким образом, можно говорить о том, что материально-технические ресурсы сферы услуг становятся одним из ключевых факторов роста для ведения бизнеса в условиях роста внедрения цифровых технологий и искусственного интеллекта.

3. Финансовые ресурсы инновационного развития сферы услуг. Основной инновационного развития сферы услуг является эффективных финансовый механизм, позволяющий рационально использовать различные виды ресурсов. Расходы на научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки являются одним из основных финансовых показателей развития науки и образования.

Так, в 2024 г. объем финансирования гражданской науки из средств федерального бюджета в России составил 716,9 млрд руб., что на 25,1 млрд руб. больше, чем в предыдущем году. Его доля в расходах бюджета — 2,4%, а в ВВП — 0,4%. Более 75% приходятся на исследования, нацеленные на решение задач национальной экономики, 8,8% — здравоохранения, 7,8% — общегосударственных вопросов, 5,7% — образования [361].

Из представленных данных видно, что значительная доля средств направляется на развитие системы здравоохранения и образовательные услуги, без которых невозможно представить себе развитие современного общества. Однако, весьма важным представляется не только выделение самих средств и их эффективное использование, но и их адаптивность с точки зрения взаимосвязи с происходящими процессами в российской экономике. В данном случае весьма остро стоит вопрос качественной подготовки выпускников, которые были бы реально адаптированы к условиям цифровизации российской экономики. Однако, по итогам проведенного аналитическим агентством ИНТЦ «Сириус» совместно с Общероссийским Народным Фронтом опроса 500 высокотехнологичных компаний в 2025 г., 38% работодателей считают ситуацию с обеспечением инженерными кадрами неудовлетворительной, 75% полагают, что выпускники инженерных специальностей недостаточно подготовлены к практической работе, а более половины респондентов (62%) отмечают, что выпускники не могут самостоятельно решать профессиональные задачи, связывая это с отсутствием практики [358].

В связи с вышесказанным, одной из ключевых задач современной трансформации российской системы образования следует признать повышение её взаимосвязи с основными федеральными целевыми программами, которые уже реализуются исходя из ключевых потребностей российской экономики и тесно связаны с использованием именно финансовых ресурсов как составной части ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг в современных экономических условиях.

В таблице 3.1 представлены основные направления финансирования НИОКР с точки зрения исполнения ряда государственных программ. Большая часть из представленных расходов связана с обеспечением научно-технологического развития российской экономики, где достаточно большую роль может играть и сфера услуг.

Таблица 3.1 – Финансирование гражданской науки из средств федерального бюджета [375]

Наименование государственной программы	Сумма расходов, млн. руб.		Удельный вес расходов, %	
	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.
Научно-технологическое развитие Российской Федерации	542 146,5	560755,2	78,37	78,22
Космическая деятельность России	145493,6	152441,3	21,03	21,27
Развитие здравоохранения	3534,6	2965,9	0,51	0,41
Развитие промышленности и ее конкурентоспособности	-	400,0	-	0,06
Развитие транспортной системы	300	-	0,04	-
Итого, программы	691481,2	716568,9	99,96	99,96
Непрограммные направления деятельности	277,8	289,1	0,04	0,04
Общая величина расходов	691759,0	716858,0	100	100

Необходимо также признать, что большая часть научных школ сосредоточена в системе высшего образования, имеющей научные лаборатории, институты и другие структурные элементы. Качество производства различных услуг зависит от финансовых ресурсов государства, направляемых на развитие отдельных отраслей сферы услуг. Например, в последнее время наблюдается диспропорция государственного и негосударственного сектора сферы образования в подготовке кадров в системе высшей школы.

Инновационные механизмы поиска новых финансовых решений для внедрения услуг является важной задачей, требующей решения обеспечения эффективного внедрения инновационных проектов в сфере услуг.

4. Информационные ресурсы играют огромную роль в инновационном развитии сферы услуг. Среди наиболее значимых являются «сквозные» цифровые технологии, способствующие формированию основ цифровой экономики. Среди приоритетных технологий государство поддерживает внедрение искусственного интеллекта, технологий виртуальной и дополненной реальности, большие данные, квантовые технологии и другие.

Весьма показательно, что более половины (54%) из ста крупнейших российских компаний внедрились генеративный ИИ (алгоритмы создания кода, текста, изображения и другого контента) хотя бы в одну бизнес-функцию. Чаще всего ИИ внедрялся в область обработки визуальных данных, включая компьютерное зрение (28%). Далее по популярности следует сфера обработки звуковых данных, распознавания и синтеза речи (21%), обработки текста (19%) и интеллектуальной поддержке при принятии решений (16%) [366].

Однако распространение систем ИИ не может быть инициировано исключительно предпринимательским сектором и требует обязательного государственного участия, что, в целом, находит поддержку в рамках существующей системы государственного управления, представители которой также активно используют результаты от внедрения ИИ, в том числе для реализации программ и проектов в сфере общественного сектора услуг.

5. Партнерские ресурсы. По сути, партнерские ресурсы являются организационными ресурсами между различными субъектами сферы услуг. [244, с. 30.] Одной из основных тенденций развития современной экономики является переход от конкуренции, в классическом ее представлении, к взаимовыгодному сотрудничеству предприятий, в том числе в сфере услуг. Данная тенденция характерна для совершенно различных направлений и секторов сферы услуг, что свидетельствует об универсальном характере происходящих изменений в условиях цифровизации.

Развитие сетевых видов бизнеса, распространение программ государственно-частного партнерства в различных сегментах сферы услуг, формирование кластерных структур в сфере услуг создают новые возможности для ее устойчивого развития. Посредством эффективных взаимодействий в части формирования различного рода партнерских отношений в области производства, продвижения и реализации услуг, различные сервисные организации объединяют имеющиеся у них ресурсы и

добиваются значимых экономических и социальных результатов в профессиональной деятельности.

Ресурсное обеспечение инновационного развития сферы услуг, в части партнерских взаимоотношений с клиентами, характеризуется тем, что определенные ресурсы клиентов становятся общими ресурсами сферы услуг, поскольку клиенты совместно с производителями услуг участвуют в их производстве.

Отдельное внимание хотелось бы уделить таким видам ресурсов как время и пространство, которые являются наиболее ценным ресурсом для развития сферы услуг. Вектор на «сокращение расстояний» — это не только сокращение времени и пространства в перелетах через континенты или прямом общении, но это и сокращение социальных, эстетических и психологических дистанций в отношении ощущаемого человеком времени.

Большая часть времени работника уходит на работу, но в последнее время в сфере услуг появляются новые услуги в части удовлетворения свободного времени потребителя. В постиндустриальном обществе это «свободное время» также подлежит измерению и распределению, и «эффект от времени», затраченного на эти виды деятельности, является равноценным доходу от рабочего времени. По мере роста производительности труда увеличивается и относительная ценность времени. Таким образом, потребитель обнаруживает, что нуждается в больших доходах для покупки времени, необходимого для содержания и обслуживания ранее приобретенных благ. Экономия времени связана с информационными ресурсами, позволяющими повысить скорость передачи информации, передвижения различных механизмов и т.д.

Важной задачей инновационного развития сферы услуг в России является необходимость эффективного распределения ресурсов в условиях социально-экономических и внешнеполитических ограничений для

обеспечения макроэкономической стабильности и устойчивого роста в условиях цифровизации.

Можно говорить о том, что с одной стороны, возникает необходимость решения комплекса социальных задач, стоящих перед механизмом ресурсного обеспечения сферы услуг, требующих быстрого реагирования на критические социальные проблемы. С другой стороны, механизм распределения ресурсов инновационного развития сферы услуг может выступить в качестве эффективной системы развития всех отраслей, оказывающих различные услуги, способствующих достижению долгосрочных национальных целей Российской Федерации.

В соответствии с этим, мы можем говорить о таком понятии как конвергенция ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг - процесс объединения различных видов ресурсов организаций, оказывающих различные виды ресурсов для достижения максимального экономического и социального эффекта.

С экономико-математической точки зрения, конвергенция ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг может быть описана нелинейным дифференциальным уравнением макроэкономической динамики, позволяющим учитывать синергию «умных» инноваций в ресурсах. Динамическая устойчивость конвергенции ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг достигается благодаря определенным стабилизирующим факторам. Для снижения возможных рисков со стороны внешней среды, связанных с такими экзогенными факторами как неопределенность и неустойчивость, влияющих на экосистему сферы услуг, необходимо создать модель и механизм, который позволит обеспечить стабильный и устойчивый экономический рост сферы услуг как глобальной экосистемы, в основе которой должно находиться социальное партнерство его участников.

### **3.2 Инфраструктурные ресурсы инновационного развития сферы услуг**

К настоящему времени понятие инфраструктуры организации сферы услуг в целом и ее отдельных составляющих однозначно не определены. Вместе с тем, анализируя существующие подходы к определению этой категории, можно отметить, что все они акцентируют внимание на предназначении инфраструктуры – обслуживании тех или иных объектов, обеспечивающем их эффективное функционирование в условиях инновационной экономики. В рамках управления инфраструктурой как системой, создающей необходимые предпосылки для осуществления в организациях основных производственных процессов, в качестве указанных объектов рассматриваются используемые при этом ресурсы. Состояние указанных ресурсов оказывает существенное влияние на эффективность производственных процессов, характеристики производимых продуктов и оказываемых услуг.

При этом, инфраструктура в данном случае может рассматриваться как система, создающая необходимые предпосылки для эффективного осуществления основной (профильной) деятельности через обеспечение нормального (предусмотренного технологией основного процесса) состояния используемых материально-технических и кадровых ресурсов и условий их взаимодействия. В свою очередь, обеспечение обозначенного технологией состояния названных ресурсов предполагает их соответствующее обслуживание.

Следует подчеркнуть, что в рамках достижения целей организаций, как производственная, так и социальная подсистемы инфраструктуры выполняют свою функцию в едином производственном процессе. Отдельно хотелось бы отметить те современные тенденции, которые определяют трансформацию инфраструктурного обеспечения организаций сферы услуг в настоящее время. Рассмотрим их более подробно.

Так, к новым объектам инновационной инфраструктуры, в том числе и в сфере услуг, можно отнести:

1. *Технологические парки*. Программно-целевая форма организации инновационной деятельности в сфере услуг предусматривает объединение по территориальному принципу и координацию действий участников всего инновационного процесса от фундаментальных и прикладных исследований до внедрения в массовое производство. Такой формой организации взаимодействия фундаментальной науки с производством являются технологические парки.

Технологический парк – региональная система совместного предпринимательства, основанная на сочетании деятельности научных учреждений, осуществляющих фундаментальные исследования; прикладных научно-исследовательских центров организации, крупных предприятий и малых инновационных фирм в сфере услуг.

Выделяют несколько видов технологических парков в сфере услуг, отличающихся друг от друга по таким признакам как соотношение между исследовательскими и производственными функциями, объемом проводимых исследований и операций, сферой кооперативного взаимодействия и т.д., в том числе:

-научные (исследовательские) технологические парки представляют собой концентрацию наукоемких фирм вокруг университетов или научно-исследовательских организаций,

-промышленные (научно-промышленные) технологические парки объединяют промышленные предприятия для проведения совместной деятельности или совместного использования территорий для комбинирования факторов производства,

-сервисные технологические парки (парки инновационных услуг), связаны с развитием инновационных услуг для обеспечения устойчивого развития региональных социально-экономических систем,

-технополис (от греч. *techne* - искусство и *polis* - город) - одна из форм свободных экономических зон, создаваемых для активизации, ускорения инновационных процессов, способствования быстрому и эффективному применению технико-технологических новшеств. Технополисы являются совокупностью организаций, отвечающих единому принципу: сосредоточение в одной географической зоне всего того, что связано с высокими технологиями, в том числе передовых предприятий, научно-исследовательских организаций, центров профессиональной подготовки высшего уровня, информационно-коммуникационных структур. При этом принципиальное значение имеет не просто их концентрация в одном месте, а взаимодействие отдельных структур и элементов.

Ядро технополиса образует региональный центр разработки и производства высокотехнологичной продукции. Программа деятельности технополиса обычно включает проведение фундаментальных и прикладных научных исследований с последующим продвижением их результатов в производство, а также разветвленную социальную инфраструктуру, часто включающую в себя близлежащий город.

2. *Бизнес-инкубаторы.* Такая форма коммерческой реализации нововведений и формирования новых организаций и предприятий, как «инкубаторы», впервые появилась в США в конце 1970-х гг., затем в Европе в начале 1980-х. Р. Смайлор, занимающийся проблемой классификации инновационных «инкубаторов», предложил использовать следующую градацию:

-университетские инкубаторы - создаются при научно-исследовательских ВУЗах. Основная задача - сблизить научное общество с промышленностью и рынком, помочь ученым реализовать и коммерциализировать свои собственные разработки, а предпринимателям - обеспечить эффективное взаимодействие с преподавательским составом и студентами, участвующими в научных разработках. Такие инкубаторы в

наибольшей степени ориентированы на техническое новаторство и высокие технологии,

-муниципальные инкубаторы создаются местными властями с целью стимулирования деловой активности и создания новых рабочих мест на региональном уровне,

-частные инкубаторы финансируются одним или несколькими предпринимателями и функционируют как обычная коммерческая фирма, получая доход за счет участия в научных разработках своих клиентов, сдачи помещений в аренду и от оказания консультационных и прочих услуг клиентам и сторонним организациям.

-корпорации инкубаторов, которые можно разделить на два подтипа: объединение некоторого числа частных инкубаторов с единым центральным органом управления и финансовым фондом, образуемым за счет отчислений от фондов отдельных членов корпорации, обладающих достаточно высокой степенью самостоятельности и корпорации инкубаторов, которые сами являются частью крупных промышленных концернов.

Создание инкубатора расширяет возможности крупной фирмы в целом ряде направлений при сравнительно небольших затратах и минимальном риске, особенно если речь идет о фирмах с мощной диверсифицированной исследовательской базой и широкой номенклатурой выпускаемой продукции. Одновременно опыт ряда стран подтверждает целесообразность создания инновационных бизнес-инкубационных центров в регионах, так как это значительно уменьшает процент банкротства малых инновационных фирм, а также снижает входные барьеры на рынок. Это, в свою очередь, увеличивает конкурентоспособность рынков, являющуюся одним из условий постоянного инновационного развития сферы услуг.

Помимо классических представлений Р. Смайлора, можно говорить о и о более распространенном общем определении бизнес-инкубаторов, под которыми понимаются многофункциональные комплексы, предоставляющие разнообразные услуги новым инновационным фирмам, находящимся на

стадии возникновения и становления. Бизнес-инкубаторы предназначены для поддержки появления новых инновационных предприятий, оказания им помощи на самых ранних стадиях их развития путем предоставления информационных, консультационных и прочих услуг.

Бизнес-инкубатор занимает, как правило, одно или несколько зданий. Инкубационный период фирмы-клиента длится обычно от 2 до 5 лет, после чего инновационная фирма покидает инкубатор и начинает самостоятельную деятельность.

### 3. Бизнес-парки.

Представляют собой коммерческие организации, осуществляющие новые виды деятельности благодаря тесному сотрудничеству с одним или несколькими высшими учебными заведениями и/или научными центрами, региональными и местными органами власти и управления.

Бизнес-парк осуществляет формирование современной инновационной среды и решает следующие задачи:

- поддержка инновационного предпринимательства путем создания базы для эффективного становления, развития, поддержки и подготовки к самостоятельной деятельности малых инновационных предприятий;

- коммерческое освоения научных знаний, изобретений, ноу-хау и передачу их на рынок инноваций с целью удовлетворения потребности в этих услугах региона и страны;

- оказание услуг социального характера.

Бизнес-парки чаще всего специализируются на создании интеллектуального продукта, разработке новых идей. В них могут располагаться различные консультационные и инновационные фирмы, которые на льготных условиях получают не только помещения, доступ к связи, копировальной технике, банкам данных, но и возможность воспользоваться маркетинговыми, бухгалтерскими, финансовыми, юридическими и т.п. услугами. Кроме того, в бизнес-парках могут возникать также так называемые "предпринимательские сети", которые являются

необходимым условием для существенного повышения эффективности предпринимательства.

Создание бизнес-парков способствует совершенствованию механизмов взаимодействия между участниками инновационного процесса, включая организацию взаимодействия государственных научных организаций и государственных высших учебных заведений с предприятиями в целях продвижения новых услуг.

Основные отличия бизнес-инкубаторов от бизнес-парков состоят в следующем:

- бизнес-инкубаторы приобретают новую организационную форму, но, не меняя при этом вид деятельности,

- бизнес-инкубаторы поддерживают исключительно вновь создаваемые и находящиеся на ранней стадии развития фирмы,

- политика постоянного обновления клиентов в бизнес - инкубаторах соблюдается жестче, чем в бизнес-парках [82].

Важно отметить, что наряду с процессом появления новых объектов инфраструктуры сферы услуг, инновации активно распространяются и на уже существующие материально –технические объекты. Подобного рода инновации получили название SMART-инноваций.

Организации в сфере услуг, которые отличаются в масштабах рынка от других с точки зрения уровня интенсификации инновационных процессов, чаще всего позиционируют себя как системы, неразрывно связанные с источниками уникальных знаний и инноваций [310, с. 530-531]. Поэтому на примере многих из них можно рассмотреть характерные изменения, которые являются не иначе, как последствиями использования SMART-инноваций [135, с. 22], [331, с. 4], в том числе:

- укрепление связей между потребителем и сервисной организацией, так как это расширяет поле взаимодействия, увеличивает количество точек соприкосновения, онлайн- и технологических каналов связи как основы инфраструктурного обеспечения сферы услуг,

-с ростом объемов информации увеличивается потребность в использовании цифровых «умных» технологий, которые содействуют в обработке, анализе, сборе и хранении потоков данных. Вместе с тем улучшается и качество обмена информацией,

-SMART-технологии представляют собой род инноваций, которые позволяют работать с информацией, передавать и обрабатывать ее в непрерывном режиме,

-SMART-технологии располагают вычислительными возможностями и повышают ценность процессов анализа данных, как и самих данных. В совокупности ускорение процессов и оптимизация работы компаний запускают алгоритм обмена ценностями.

Изучив возможные подходы к классификации SMART-инноваций, можно прийти к выводу о том, что они распределяются между несколькими направлениями в зависимости от выбранных материально-технических ресурсов (таблица 3.2).

Таблица 3.2 – Классификация SMART-инноваций как части материально-технических ресурсов инновационного развития сферы услуг (составлено автором на основании [93; 121; 195; 210; 252; 263; 302; 354])

№	Виды SMART-инноваций	Описание действия SMART-инноваций
1	Процессные инновации [210, с. 15]	«Умные» технологии, которые при помощи комплекса решений помогают предприятиям повышать эффективность алгоритмов и комфорт потребителя в процессе предоставления услуг. Эти технологии позволяют упрощать схему предоставления услуги, инструктирования/информирования, поддержания связи потребителя с компанией на протяжении всего пути при помощи подключения мобильных приложений, чат-ботов и сервисов.
2	Маркетинговые инновации/инновации в бренд-коммуникациях [210, с. 16], [93, с. 47]	SMART-технологии, которые способствуют повышению уровня взаимодействия с потребителем, персонализации услуг и влияют на оптимизацию производственно-сбытовой деятельности за счет модернизации инфраструктурного обеспечения.
3	Продуктовые (организационно-технологические)	SMART-технологии, которые связаны с использованием инфраструктурного обеспечения и материально-технических ресурсов для создания новых продуктов,

	инновации [263, с. 94]	<p>разработкой и применением более современных и эффективных форм обслуживания.</p> <p>Эксперты разделяют эту категорию «умных» инноваций на следующие виды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Инновации, которые направлены на создание новых продуктов и повышающие уникальность услуг за счет материально-технических ресурсов (VR-технологии, технологии дополненной реальности (AR) и др.),</li> <li>2) Инновации, которые совершенствуют сервисную составляющую компаний и заключаются в средствах, обеспечивающих доступность продуктов, дистанционную диагностику проблем, своевременную связь с компетентными звеньями цепочки процессов (чат-боты, приложения, сервисы поддержки, цифровые двойники и др.).</li> </ol>
4	Информационно-аналитические инновации [354]	Инфраструктурные технологии, в большинстве своем относящиеся к «data analytics», а также искусственный интеллект, которые применяются организациями в сфере услуг с целью использования и анализа доступной им информации, трендов на рынке, прогнозирования изменений в спросе на продукт.
5	Управленческие инновации [195], [263, с. 94],	Инфраструктурные технологии, которые ориентированы на улучшение внешних и внутренних коммуникаций организации. Эта категория инноваций подразумевает принятие и внедрение новых принципов управления ресурсами, технологиями, финансами и данными разных категорий за счет модернизации цифровой инфраструктуры сервисных организаций
6	Инновации «умной» инфраструктуры [252, с. 24]	Основной подобного рода технологией является интернет вещей (IoT) – сетевое управление компаниями на рынке услуг, которое предполагает объединение точек доступа (устройств) для создания общей среды обмена информацией. Комплекс возможностей при совместном использовании технологий позволяет эффективно управлять системами в сервисных организациях на принципах «умного дома», автоматизировать процессы (например, в офисных помещениях, гостиницах и помещениях для организации и предоставления конгрессно-выставочных услуг).
7	Электронные бизнес-инновации [121, с. 163-166]	Инфраструктурные технологии, создание и использование которых осуществляется в форме приложений, которые на основе бизнес-моделей управления компаниями в сфере услуг позволяют исполнять цифровые соглашения и систематизировать кадровые, финансовые и технологические данные для того, чтобы в перспективе можно было анализировать текущее состояние внутренних процессов
8	SMART-сетевые инновации [302]	Технологии устойчивого развития сферы услуг, которые существуют в комплексе и позволяют специалистам контролировать работу внутренних систем компании, а также реагировать на сбои в работе. Своевременная работа с течением процессов осуществляется, как

		правило, при помощи датчиков, автоматизированных систем, искусственного интеллекта, систем мониторинга данных по показателям, что также относится к материально-техническим ресурсам инновационного развития сферы услуг
--	--	--

Отдельно стоит отметить такие SMART-инновации как инновации «умной» инфраструктуры, которые активно используются в сфере услуг, в том числе и в гостиничном деле. Об этом свидетельствуют следующие данные - по итогам 2024 года объём мирового рынка бесконтактных гостиничных технологий составил 1,2 млрд долларов, ожидается, что к 2033 году он увеличится почти в три раза, до 3,5 млрд долларов, а в 2025 году глобальный рынок технологий умного гостеприимства оценивается в 29,55 млрд долларов, аналитики прогнозируют, что в ближайшие четыре года он будет увеличиваться на 25,8% в год [374].

По данным исследования Travel Startups, проведённого при поддержке Российского союза туриндустрии (РСТ), темпы развития российского рынка технологических решений для гостиничного бизнеса (HotelTech) остаются высокими: в 2025 году сектор может прибавить 22%, достигнув 9,9 млрд рублей. Крупнейшие его сегменты — сервисы бронирования и дистрибуции, которые занимают 69% рынка, а также системы управления отелем (Property Management System) с долей 18% [374].

Подчеркивает тесную взаимосвязь между понятием «умные инновации» и технологиями по сбору, хранению, обработке, чтению и передаче данных такое явление, как SMART-стандарты. SMART-стандарты составляют семантическую часть технологий в сфере услуг. Специалисты рассматривают этот термин в контексте современной нормативно-правовой базы, в которой содержится документация по стандартизации услуг, разрабатываемая и предоставляемая в цифровой форме, при помощи технологий интеллектуальной обработки содержания [365].

Можно говорить о том, что SMART-инновации представляют собой многофункциональный инструмент, который может быть использован для

повышения конкурентоспособности на рынке услуг за счет оптимизации использования уже имеющихся материально-технических ресурсов сервисных организаций, что включает в себя анализ разных видов «умных» инноваций и их влияние на взаимодействие между потребителями и компаниями, а также на обработку и анализ данных.

Авторская гипотеза также предполагает, что SMART-инновации могут быть рассмотрены, как гибкий инструмент для организаций в сфере услуг, который не только улучшает качество предоставляемых услуг за счет повышение эффективности использования инфраструктурного обеспечения, но и способствует оптимизации внутренних процессов, что в свою очередь повышает общую эффективность бизнеса.

Изменение бизнес-процессов в связи с появлением принципиально новых инфраструктурных объектов в сфере услуг, так и за счет расширения практики использования SMART-инноваций привели к появлению новой подсистемы управления сервисной организацией - фасилити-менеджмент (facility management), для характеристики которого зарубежом используется целый ряд методических подходов и определений:

-Европейская Комиссия по стандартизации подразумевает под фасилити-менеджментом интеграцию процессов во внутренней среде организации, направленных на развитие и поддержание вспомогательных функций и услуг, которые способствуют повышению эффективности ведения основной деятельности, а также дают импульс к рациональному использованию активов и ресурсов организации.

-Британский Институт фасилити-менеджмента определяет данную управленческую и научную категорию как «как интеграцию многофункциональной деятельности во внутренней среде компании и управление ее влиянием на пространство, локализацию и человеческий капитал организации».

-согласно Австралийской Ассоциации фасилити-менеджмента под ним понимается практическая деятельность организации по оптимизации

управления персоналом, процессами и окружающей средой с целью формирования последовательности операций по управлению инфраструктурой и ресурсами организации [70].

В контексте инновационного развития сферы услуг и его ресурсного обеспечения, фасилити-менеджмент может быть рассмотрен как система инфраструктурного обеспечения процесса интегрированного управления услугами и средствами, которые должны содействовать более эффективной реализации целей организации сферы услуг в любых меняющихся внешних условиях.

К основным принципам фасилити-менеджмента можно отнести следующее: стратегическую оценку перспективного развития основного процесса, требующего соответствующего инфраструктурного обеспечения; выработку единых подходов к управлению производственной и социальной инфраструктурой организации; использование различных источников услуг для создания максимальной гибкости и приемлемости цен; обеспечение конкурентных цены на инфраструктурные услуги, согласованные с основным процессом; предоставление возможности в выборе оснащения и специализированных помещений фасилити-службами для осуществления основной деятельности.

В отечественной научной литературе, с учетом практики применения исследуемого вида управления в организациях в условиях инновационного развития сферы услуг, можно выделить следующие наиболее актуальные области фасилити-менеджмента:

- управление проектированием, строительством и эксплуатацией зданий и сооружений производственной и социальной инфраструктуры организации на основе использования инновационных технологий и методов управления,

- управление эргономическими и дизайнерскими решениями, включая проектирование оптимального расположения рабочих мест, дизайн интерьеров как для сотрудников, так и для клиентов на основе применения ИИ,

-управление имуществом организации, включая управление коммерческой и жилой недвижимостью, социальными объектами, находящимися на балансе организации с использованием ИИ и технологий больших данных,

-проектирование и управление техническими и инженерными коммуникациями, к которым относят системы водоснабжения, системы теплоснабжения (теплоцентрали, отопительные котлы и т.д.), электрические сети, канализация и газоснабжение) на основе использования ресурсосберегающих технологий и SMART-инноваций,

-оптимизация сетевой конфигурации и использования энергетического оборудования для осуществления основной деятельности на основе использования ресурсосберегающих технологий и SMART-инноваций,

-осуществление ремонтных работ, сервисного обслуживания как отдельного оборудования, так и целых технологических линий на основании адресных программ обслуживания потребителей услуг,

-осуществление клининговой деятельности и обслуживания с использованием современных материалов и SMART-инноваций,

-управление услугами комплексной безопасностью на основе SMART-инноваций и др.

Среди ключевых проблем фасилити-менеджмента в нашей стране, в том числе и в сфере услуг, следует отметить:

1. Низкий уровень финансирования и инвестирования средств из чистой прибыли на обновление основных фондов организаций, который представляют собой основной элемент инфраструктуры и объект для управления в рамках фасилити-менеджмента.

Отдельно хотелось бы подчеркнуть потенциальную опасность ситуации с высоким уровнем морального износа основного капитала в России, который оказывает отрицательное воздействие не только на уровень конкурентоспособности выпускаемой продукции и позицию субъекта предпринимательской деятельности на том или ином рынке, но и на общий

уровень экономической безопасности в стране.

2. Относительная невысокая инновационная активность российских организаций и предприятий, связанная как с разработкой и реализацией инновационных продуктов на внутреннем и международном рынке, так и их внедрением для обновления как самой производственной и социальной инфраструктуры, так и методов ее управления.

Инновационная активность организаций в контексте идей фасилити-менеджмента определяется качественным и количественным уровнем разработки и внедрения инновационных технологий в развитие и модернизацию производственной и социальной инфраструктуры.

3. Невысокий уровень затрат на обеспечение защиты окружающей среды, неудовлетворительные темпы экологизации экономики.

Одним из важных аспектов реализации программ фасилити-менеджмента является минимизация материального и экономического ущерба окружающей среде, сохранение природного ландшафта и естественных условий внешней экосистемы. Задача фасилити-менеджмента, в данном случае, использовать и структурировать функционирование элементов инфраструктуры таким образом, чтобы они не оказывали прямое или косвенное негативное влияние на экологическую обстановку.

Данный результат может быть достигнут за счет улучшения качества используемых материалов для обеспечения деятельности производственной инфраструктуры; неукоснительного соблюдения локальных стандартов качества и экологической безопасности, национальных и международных стандартов в сфере экологии; повышения ответственности работников организации в случае нарушения экологических норм и требований технологического обслуживания инфраструктуры; развития корпоративной культуры в контексте повышения уровня экологизации осуществляемой деятельности и т.п.

4. Недостаточное внимание к вопросам обеспечения безопасности функционирования производственной инфраструктуры.

Можно говорить о том, что сохраняется длительная тенденция, связанная с недостаточным обеспечением безопасности функционирования производственной инфраструктуры, которая строго регулируется государственными стандартами и локальными правилами организации по целому ряду направлений - промышленная безопасность; безопасность при перевозке опасных грузов; безопасность в области изготовления, монтажа, эксплуатации, ремонта и диагностики технических устройств и оборудования на опасных производственных объектах; охрана труда и снижение производственного травматизма.

5. Отсутствие комплексной системы подготовки и развития профессиональных кадров в области фасилити-менеджмента.

Ключевой проблемой для развития фасилити-менеджмента в России следует признать отсутствие сложившейся системы подготовки кадров для обеспечения эффективного функционирования инфраструктуры организации. К наиболее острым вопросам данной проблематики можно отнести-

- отсутствие федеральных образовательных стандартов, направленных на создание условий и предпосылок для подготовки специалистов по фасилити-менеджменту на уровне СПО и ВО,

- отсутствие единого подхода к формированию профессионального стандарта специалиста в области фасилити-менеджмента, наличие отдельных профессиональных стандартов («Специалист административно-хозяйственной деятельности», «Специалист по процессному управлению» и т.д.),

- отсутствие системы повышения квалификации и подготовки кадров в области фасилити-менеджмента.

Решение выше обозначенных проблем позволит расширить практику эффективного использования механизмов фасилити-менеджмента для управления производственной и социальной инфраструктурой организаций в условиях перехода к инновационной экономике [70].

### 3.3 Подготовка кадров и ее роль для инновационного развития сферы услуг

В докладе Всемирного экономического форума «О будущем рабочих мест 2025 г.» упоминается о том, что рынок труда до 2030 г. серьезно изменится. Благодаря глобальным трендам - цифровой трансформации, развитию больших данных и искусственного интеллекта (ИИ) - появится около 170 млн новых рабочих мест. Но одновременно около 92 млн рабочих мест могут исчезнуть или кардинально трансформироваться [369].

Подобные прогнозы свидетельствуют о значимости трансформации подходов к совершенствованию управления человеческим капиталом как стратегическим ресурсом инновационного развития сферы услуг в условиях цифровизации и изменения вектора российской экономической политики в сторону импортозамещения и обеспечения технологического суверенитета на уровне национальной и региональной экономики.

Основным условием для развития человеческого капитала в сфере услуг можно назвать разработку инновационных подходов и механизмов, направленных на оптимизацию системы подготовки квалифицированных кадров сервисной экономики, которые обладают различными компетенциями и могут принимать активное участие в модернизации материально-технического обеспечения и совершенствовании процессов управления в сервисных организациях. По мнению ряда авторов, среди ключевых тенденций ([55;76;78;119;156;189;225;277]) подготовки кадров для сферы услуг, с точки зрения учета значимости человеческого капитала как элемента ресурсного обеспечения инновационного развития, можно выделить:

- необходимость формирования «цифровых компетенций» в условиях процессов цифровизации российской экономике,

- формирование оптимальных пропорций в процессе освоения «мягких» компетенций (soft skills) и «жестких» компетенций (hard skills),

- расширение проектного обучения и освоение навыков проектной деятельности на всех уровнях образовательного процесса,

- активное участие обучающихся в реализации общенациональных и региональных проектов, например, в сфере туризма и креативных индустрий,
- обеспечение устойчивой связи обучающихся с потенциальными работодателями в процессе прохождения образовательной траектории.

На рисунке 3.2 представлено место и роль подготовки кадров в инновационном развитии сферы услуг.

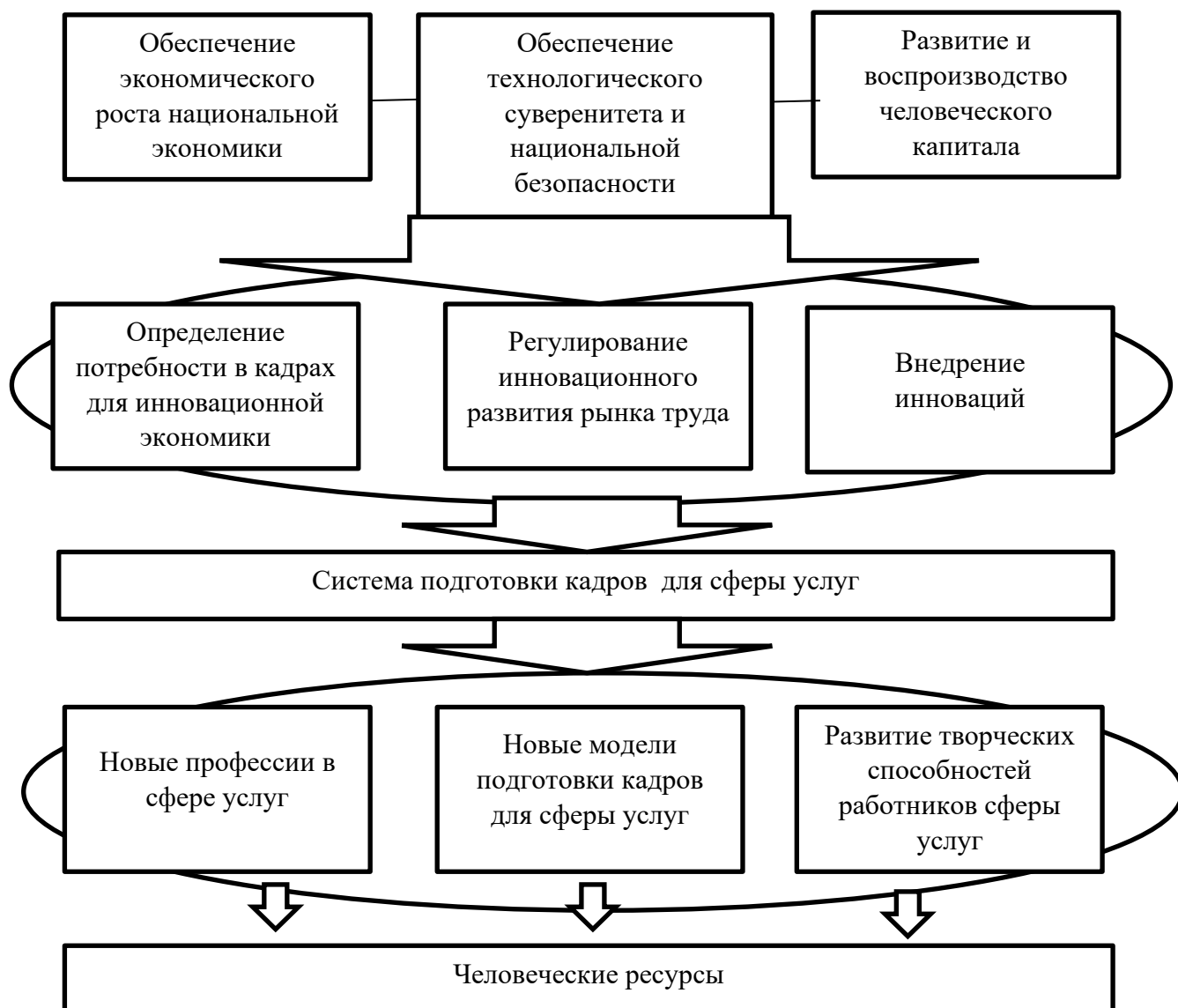


Рисунок 3.2 - Место и роль подготовки кадров в инновационном развитии сферы услуг (авторская разработка)

Одним из ключевых направлений развития человеческого капитала как стратегического ресурса инновационного развития сферы услуг, как уже было сказано ранее, следует признать формирование и последующую апробацию новых моделей подготовки кадров для сферы услуг, максимально адаптированных под российские экономические условия.

Основные направления действия данных моделей сосредоточены вокруг преодоления разрыва между образованием и рынком труда, что связано с влиянием фактора нехватки персонала и существующим несоответствием навыков и опыта выпускников требованиям со стороны организаций сферы услуг. Анализ данного вопроса позволил выявить, что увеличение потоков финансирования и постановка амбициозных целей в области поддержки занятости в сфере услуг и повышении качества сервиса в недостаточной степени влияют на совокупный эффект, так как региональные различия, слабые связи между организациями сферы услуг на разных уровнях управления, санкционное давление, быстрое расширение инфраструктуры в условиях отдельных территорий, а также медленные циклы совершенствования и обновления образовательных программ препятствуют реализации мер, в должной степени.

В основе развития компетенций кадров в сфере услуг в рамках новых моделей подготовки кадров для сферы услуг в том числе в индустрии туризма и гостеприимства, лежат различные направления анализа, контроля и обеспечения образовательного процесса, в числе которых методы обучения, оценка компетенций, а также мотивационный аспект (рисунок 3.3).

Отсюда следует, что поэтапная подготовка и переподготовка кадров для сферы услуг, а также сокращение количества барьеров при взаимодействии сторон, занятых в процессе обучения и трансфера профессиональных компетенций, при помощи инновационных, в том числе и цифровых, технологий рассматриваются как необходимые аспекты обеспечения устойчивости в условиях кризиса, геополитических вызовов и изменяющихся требований к трудоспособному населению в условиях трансформации

социально-экономических систем [41; 319].

Цифровизация как сферы услуг, в целом, так и, например, рынка образовательных услуг в туризме, неизбежно приводит к изменению спроса на квалифицированные кадры. Вместе с тем, доступные цифровые инструменты уже широко используются на практике в туризме, но их роль в обучении потенциальных специалистов для данной сферы, можно сказать, весьма условна.

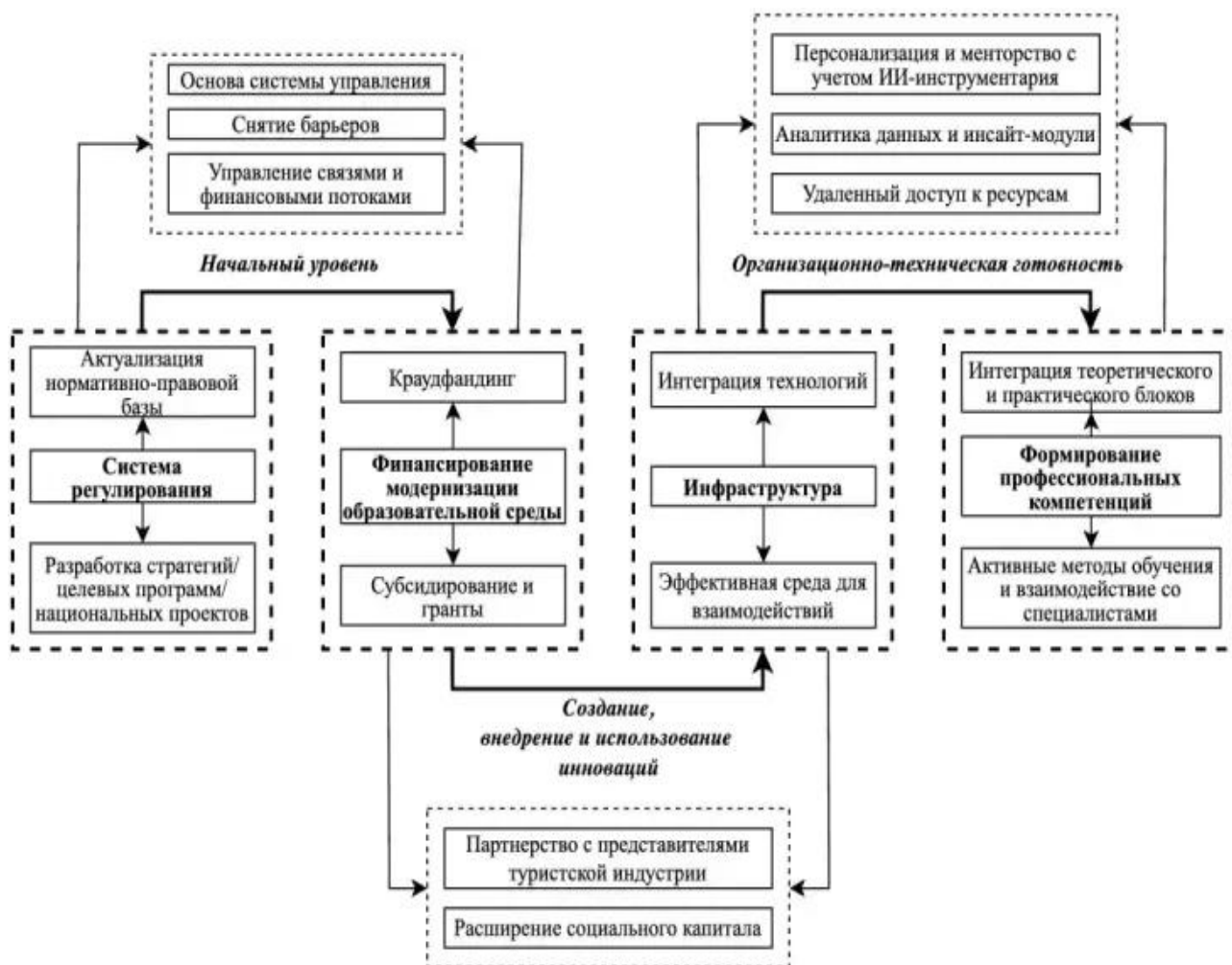


Рисунок 3. 3 – Концептуальные основы разработки и внедрения новых моделей подготовки кадров для сферы услуг (авторская разработка)

Преимущества использования инноваций очевидны, так как они способствуют обучению на основе уже имеющего опыта использования в практических условиях, моделирования реальных ситуаций, принятия решений с учетом полученных данных. Однако, уровень эффективности их

применения напрямую зависит от компетенций и контекста, доступности для потребителя услуг, степени сопротивления изменениям в отдельных сервисных организациях и т.д. [48; 188; 216].

Однако, реализация новых моделей подготовки кадров для сферы услуг, сталкивается с достаточно большим и разнообразным количеством проблем. В частности, одной из ключевых является разнообразие способов интеграции образовательных учреждений, коммерческих предприятий и некоммерческих организаций для формирования и развития системы подготовки кадров для удовлетворения потребностей экономических субъектах в рамках сервисной экономики. Возможным механизмом такой гармонизации рассматривается использование профессиональных стандартов (ПС) как базы для разработки образовательных стандартов и, тем самым, для подготовки кадров для соответствующей трудовой деятельности в сфере услуг.

На сайте Министерства труда и социальной защиты РФ размещён актуальный реестр профессиональных стандартов, в котором, например, представлены ПС в области рекреации, туризма и гостеприимства как важного сегмента сферы услуг, в том числе: «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», «Руководитель предприятия питания», «Сомелье/кавист», «Горничная», «Работник по приему и размещению гостей», «Экскурсовод (гид)» и другие. Однако, за рамками остались многие профессии и виды деятельности в сфере рекреации туризма, повышение разнообразия которых происходит ускоренными темпами в связи с передачей многих социальных функций специализированным сервисным организациям. Появление новых видов услуг на рынке происходит значительно быстрее, чем закрепление профессий и видов деятельности в специальных справочниках и профессиональных стандартах.

Второй аспект проблемы связан с тем, что многие профессии в данной отнесены к 3-5 уровням квалификации, то есть предполагают наличие только среднего профессионального или дополнительного образования. Профессиональная же деятельность, требующая высшего образования (6-8

уровни квалификации) ни в Справочнике актуальных профессий, ни в реестре профессиональных стандартов не обозначены.

Высшее образование требуется для ряда позиций в гостиничном и ресторанном бизнесе. Так, в перечень таких актуальных профессий входят: руководитель гостиничного предприятия, входящего в сеть; руководитель предприятия питания; руководитель службы гостиничного предприятия; руководитель службы предприятия питания; специалист по формированию онлайн-турпродукта и другие.

Приведенный список показывает, что необходима дальнейшая работа по расширению перечня профессий, требующих высшего образования, среди них должны быть как минимум такие позиции как: руководитель туристского предприятия (службы предприятия); руководитель предприятия в сфере экскурсионных услуг, а также руководитель различных сервисных предприятий и организаций, как входящих, так и не связанных напрямую с индустрией гостеприимства.

Однако, не только новые методические подходы к моделированию и изменению организационных основ процесса по формированию и совершенствованию человеческого капитала как части ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг, могут стать факторами роста в российском сегменте сервисной экономики. Весьма значимы в данном процессе и творческие и креативные способности самого персонала, занятого в сервисном обслуживании.

Современные подходы к развитию творческих способностей работников сферы услуг, как важного направления интенсификации роста такого ресурса как «человеческий капитал», ориентированы на повышение качества межкультурных взаимодействий с использованием доступных ресурсов; использование опыта представителей сообщества, а также практиков из числа руководителей ведущих сервисных организаций в России, а также на достижение преобразований, связанных с реализацией микро-итеративного подхода к формированию профессиональных компетенций для

работников сферы услуг.

Развитие творческих способностей работников, как одна из целей инновационного развития сферы услуг, позволяет лучше адаптировать учебный процесс под индивидуальные потребности каждого обучающегося, обеспечить комфортный темп освоения отдельных тем или навыков в рамках будущих трудовых функций, а также использовать уже имеющиеся способности и достижения в других междисциплинарных областях науки. На основании выше сказанного, в таблице 3.3 предложена сводная матрица развития профессиональных компетенций работников сферы услуг на основе совершенствования их творческих способностей.

Таблица 3.3 – Матрица развития профессиональных компетенций работников сферы услуг на основе совершенствования их творческих способностей (составлена на основании [117; 143; 224; 318; 327-329])

Параметр оценки	Инструменты цифрового развития в сфере услуг	Уровень развития партнёрских взаимоотношений и системы управления	Практико-ориентированность
Образовательная программа и навыки	Иммерсивные технологии, искусственный интеллект и работа с данными	Государственно-частное партнерство (ГЧП) и иные формы организации сотрудничества между предприятиями, нацеленные на достижение целей устойчивого развития, учитывающие потенциал вертикальных и горизонтальных связей для развития сферы услуг в инновационной экономике	Переориентирование обучения под запросы существующих профильных организаций, образование на основе проектов в привязке к кейс-стади
Средства и методы обучения	Создание цифровой среды и обучающих лабораторий с использованием AR/VR-технологий, ПО для моделирования и	Совместные программы, обмен ресурсами и координация функционирования лабораторий за счет реализации отраслевых и региональных образовательных консорциумов в сфере	Создание специфических моделей сотрудничества между предприятиями, общественными организациями, креативными

	расширения охвата за счет инфраструктуры	услуг	пространствами с целью приобщения студентов к выполнению трудовых функций в рамках организации практической подготовки
Систематический подход к развитию навыков (HDR)	Организация процесса обучения с учетом необходимости постоянно адаптироваться под внешнюю среду и задействовать новые технологии с целью повышения эффективности образовательных программ	Внедрение принципов соучастия и софинансирования с целью совместного решения проблемы приведения образовательных программ и стандартов в соответствие требованиями сферы услуг	Повышение конкурентоспособности сферы услуг в контексте влияния на показатель занятости за счет практико-ориентированных программ при участии объединений предприятий различной отраслевой направленности
Управление доступом к ресурсному обеспечению	Разработка и внедрение мер по сокращению разрыва в области ресурсного обеспечения, обмена знаниями и перекрестного финансирования	Снижение дисбаланса во взаимоотношениях между организациями и исключение преобладания интересов и дискриминации по отношению к отдельным организациям сферы услуг	Расширение возможностей (тарификация), реализация мультязычной среды

Среди перспективных вариантов развития творческих способностей работников сферы услуг следует выделять инклюзивное развитие талантов с акцентом на инженерно-технических и общих сервисных компетенциях, в частности, опираясь на стандарты работы персонала в публичных зонах.

В этой связи возникает необходимость сформулировать меры по созданию уникальной среды, позволяющей интегрировать образовательные программы высшего образования, ресурсы для совместной работы и участия представителей государственных органов и профильных организаций, а также государственные и частные инициативы по широкомасштабной цифровизации всего процесса подготовки будущих кадров для сферы услуг [324].

Наиболее очевидным вариантом синхронизации перечисленных мер может выступать разработка и внедрение цикла генерации ресурсов и обмена знаниями при формировании программ подготовки кадров, направленных на развитие творческих способностей работников сферы услуг (рисунок 3.4).

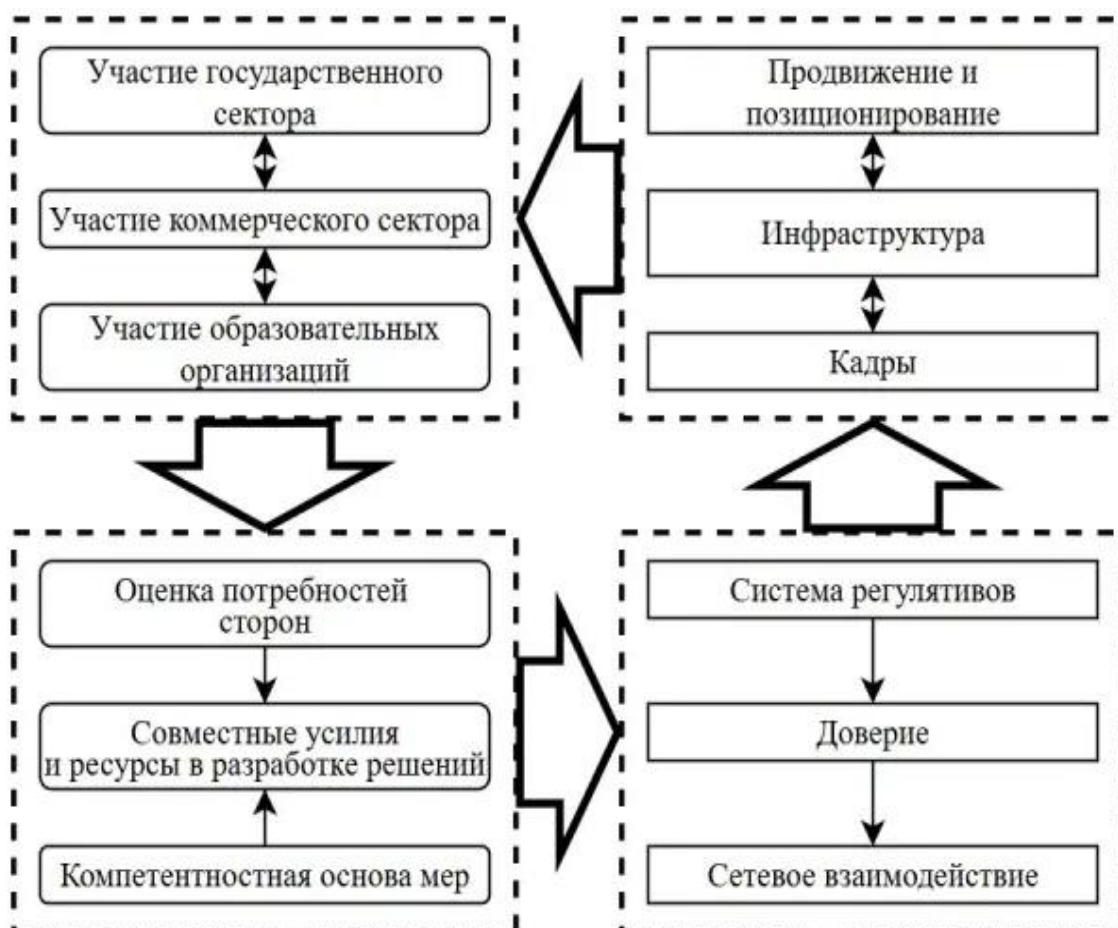


Рисунок 3.4 – Цикл генерации ресурсов и обмена знаниями при формировании программ подготовки кадров, направленных на развитие творческих способностей работников сферы услуг (составлено автором на основании [145; 197; 204; 230; 281])

Инновационные подходы к обеспечению сферы услуг эффективными человеческими ресурсами обусловлены также системной трансформацией рынка труда - изменением структуры спроса в части *появления новых профессий*.

В общероссийском классификаторе профессий и должностей в 2026 г. уже появилось достаточно много профессий, связанных со сферой услуг. Впервые в классификаторе оказались также такие профессии как девелопер,

медиатор (специалист в области права), ландшафтный архитектор и ландшафтный дизайнер, флорист, организатор похорон (агент) и церемониймейстер по проведению похорон. Кроме того, в список вошли разного рода специалисты, связанные с технологиями, например специалист беспилотных систем и специалист по искусственному интеллекту, а также монтажник волоконно-оптической линии связи и сети квантовых коммуникаций [73].

С другой стороны, в части изменения структуры предложения можно говорить о необходимости совершенствования структуры подготовки кадров и модернизации нормативно-правового регулирования системы СПО и ВО по направлениям и специальностям подготовки для сферы услуг. Данное обстоятельство связано с изменением потребности в уже существующих профессиях [359].

Например, в сентябре 2025 г. почти 60% россиян назвали самыми востребованными в ближайшие 5–10 лет профессии типа «человек – человек». К таким профессиям относятся учителя, врачи, юристы, психологи и др., следует из результатов исследования Аналитического центра ВЦИОМ и международного симпозиума «Создавая будущее». В опросе приняли участие 1600 россиян в возрасте от 18 лет.

По мнению респондентов, спросом также будут пользоваться профессии типа «человек – знаковая система» – их указали 25% участников опроса. Здесь лидируют ИТ-специалисты, которых отметили 15% опрошенных, программисты – 7%, специалисты в области ИИ – 3%. На третьем месте по популярности у респондентов (24%) оказались профессии типа «человек – техника». В этой категории наиболее упоминаемыми стали инженеры и строители – у 8 и 7% опрошенных соответственно [369].

Дальнейшая возрастающая потребность в кадрах для сферы услуг отмечается на разных уровнях управления, в том числе и на федеральном, со стороны Министерства труда и социальной защиты РФ [335], Министерства

экономического развития РФ [336], Министерства науки и высшего образования [333], Министерства просвещения [334] и других.

В нашей стране успешно реализуется национальный проект «Кадры» [29], ключевыми задачами которого является определение потребности экономики РФ в кадрах, в том числе в сфере услуг.

С учетом как появления новых профессий, так и изменения потребности в уже существующих весьма важным представляется формирование прогноза кадровой потребности сферы услуг, эффективная реализация которого является одной из стратегических задач в контексте инновационного развития российской экономики. Прогноз рынка труда в региональном, отраслевом и профессиональном разрезе осуществляется ежегодно на 5 лет. На основе данного прогноза определяются контрольные цифры приема профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования.

По оценке Минтруда, к 2029 г. на рынке труда в России наиболее востребованными будут специалисты в сфере обрабатывающей промышленности, транспортировки и складского хозяйства. Об этом сообщал РБК со ссылкой на прогноз кадровой потребности Минтруда на 2024–2029 гг. [369]. В то же время ожидается снижение востребованности специалистов в сферах торговли, государственного управления, энергетики, сельского хозяйства, недвижимости, культуры, спорта, а также финансового и страхового секторов.

В связи с изменением потребности в кадрах в условиях сферы услуг, становится целесообразным внесение изменений в существующую методику расчета общей потребности в кадрах.

Так, в Приложении А представлены авторские предложения по актуализации методики расчета общей потребности в кадрах на примере индустрии туризма и гостеприимства в РФ.

При расчете показателей, характеризующих целый ряд факторов (фактор организации приема; фактор организации обучения; фактор организации выпуска) не учитываются учета иностранные граждане и лица без гражданства, в том числе соотечественники, проживающие за рубежом, обучающиеся в соответствии с установленной Правительством Российской Федерации квотой на образование иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

Стратегическое развитие новых профессий в сфере услуг и формирования новых сегментов рынка труда потребует внесения изменений в укрупненный перечень специальностей среднего и высшего образования, а также в следующие документы: Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих; Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий; Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, Общероссийский классификатор занятий, Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

Как уже было сказано ранее, перспективные направления развития человеческого капитала как важной составляющей ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг (новые профессии для сферы услуг, развитие творческих способностей работников, инновационные образовательные модели и подходы) должны способствовать решению ключевых проблем российской экономики. Среди таковых отдельно хотелось бы отметить вклад человеческого капитала в развитие экспорта образовательных услуг в РФ.

Экспорт образовательных услуг представляет собой организацию процесса обучения иностранных студентов (учащихся) отечественными вузами или иными образовательными учреждениями. Использование и расширение системы методов и инструментов стимулирования экспорта образовательных услуг на международном рынке связано с созданием Всемирной торговой организации и разработкой Генерального соглашения по

торговле услугами, в котором, в ряду прочих, выделены услуги учреждений начального, среднего, высшего образования и дополнительные образовательные услуги, как специфические товары, которые могут «торговаться» на международном рынке [305].

Экспорт образования составляет неотъемлемую часть национальной экономической политики России. Для осуществления программ по развитию экспорта образовательных услуг в нашей стране, начиная с 2013 г. активно реализуется комплекс мер, поддерживающих основные экспертные практики российских вузов.

В 2017 г. была начата реализация приоритетного проекта «Развитие экспортного потенциала российской системы образования», который в 2018 г. был преобразован в новый Федеральный проект «Экспорт образования», включённый в структуру Национального проекта «Образование». В результате реализации проекта количество иностранных студентов, которые обучаются по очной форме в российских вузах, должно вырасти с 220 тыс. чел. в 2017 г. до 710 тыс. к 2025 г., а количество иностранных слушателей онлайн-курсов российских образовательных организаций – с 1,1 млн чел. до 3,5 млн чел. за этот же период. В части дохода от экспорта российского образования: по сравнению с 2017 г. к 2025 г. доходы от экспорта образовательных услуг должны вырасти более чем в 5 раз, до 373 млрд руб. [75].

В контексте развития экспорта образования в цифровой среде, с учётом спроса на новые цифровые форматы образовательных услуг, важную роль играет еще один Федеральный проект, в рамках Национального проекта «Образование»: «Цифровая образовательная среда». Данный проект принимает во внимание, что образовательные учреждения в настоящее время успешно уже используют три основных формата обучения:

-онлайн-обучение, предполагающее применение только онлайн-форматов для передачи знаний. Оно может включать в себя как отдельные

краткосрочные мастер-классы, так и дисциплины, модули и даже получение высшего образования по отдельным направлениям подготовки;

-смешанное обучение (blended learning) – использование как онлайн методов, так и традиционных занятий в аудитории;

-офлайн-обучение, включающее помимо традиционных форматов в виде лекций и семинаров новые формы, как например, образовательный коворкинг – единое пространство, в котором обучающиеся могут достигать своих образовательных целей. Разнообразие форматов повышает экспортный потенциал образовательных учреждений.

Развитие технологий и изменение запросов потребителей ведет к созданию новых образовательных форматов и алгоритмов, которые могут быть обозначены как EdTech-индустрия [262]. Фактически EdTech-индустрия, представляет собой новый вид системы неформализованного образования, которое постепенно завоёвывает ниши и в системе формализованного обучения, а именно набор видеокурсов, разрабатываемых и выводимых на рынок крупнейшими мировыми вузами в рамках концепции «Открытого образования» (MOOC - massive open online -courses).

Среди наиболее типичных трендов, которые наблюдаются сегодня на российском рынке EdTech-индустрии можно отметить следующее:

-основная аудитория – это взрослые люди, стремящиеся расширить свои компетенции. В данном случае в качестве фактора роста всей EdTech-индустрии выступает трансформационный переход к системе «Обучение в течение всей жизни». Реализация данной концепции предполагает профессиональное подтверждение качества полученных компетенций, а квалификационные отраслевые рамки и профессиональные стандарты позволят создать механизм признания квалификаций, полученных в ходе формального и неформального обучения (приобретенных на рабочем месте, в ходе профессиональных встреч, обменов, тренингов и т.д.);

-растёт популярность онлайн-платформ в системе дополнительного профессионального образования, что связано с возможностью получения как

совершенно новых навыков, так и с развитием уже имеющихся способностей работников в сфере услуг.

Суммарная выручка 100 крупнейших компаний в сфере онлайн-образования (EdTech) в России по итогам 2025 года достигла 154 млрд рублей, что на 12% превышает показатель 2024 года. Однако, рост рынка продолжает замедляться: в 2023 году он составлял 32%, а в 2024 году — 19%. [325].

Согласно рейтингу Smart Ranking, лидером с заметным отрывом стала компания «Синергия», выручка которой выросла на 26,3% и составила 16,1 млрд рублей. На второй позиции находится Skillbox Holding (входит в VK) с результатом 12,9 млрд рублей и ростом на 5,3%. Третье место занимает Skyeng с выручкой 12,8 млрд рублей и приростом на 5,1%. «Яндекс. Практикум» с показателем 8,8 млрд рублей (+6,7%) находится на четвертой строчке данного рейтинга [325].

-усиливается сотрудничество онлайн-платформ и университетов (концепция «Открытого образования», MOOK). Например, в таблице 3.4 проанализировано наличие и варианты учебных курсов, связанных с развитием человеческого капитала и подготовкой кадров для индустрии туризма и гостеприимства, различных учебных заведений на национальных и международных образовательных платформах.

Таблица 3.4 - Перечень курсов по подготовке кадров для индустрии туризма и гостеприимства различных учебных заведений на национальных и международных образовательных платформах [75]

Название MOOK - платформы	Наименование учебного курса	Образовательная организация, разместившая курс на платформе
Coursera	The fundamentals of hotel distribution	ESSEC Business School (СентПонтуаэ, Франция)
	Hôtel “De l’étoile” - a hotel in crisis?	
	Hotel Management: Distribution, Revenue and Demand Management	
	Sustainable Tourism – promoting environmental public health	University of Copenhagen (Дания)
	International Hospitality & Healthcare	Yonsei University

	Services Marketing	(Сеул)
«Открытое образование» 43.00.00 Сервис и туризма	Поведение потребителей в культурном туризме	НИУ ВШЭ
«Современная цифровая образовательная среда в Российской Федерации»		Нет ни одного курса
Онлайн-университет Skillbox		Нет ни одного курса

На основании проведенного экспресс-анализа профиля деятельности крупнейших на сегодняшний день российских EdTech-компаний (Skillbox, Skyeng, «Яндекс Практикум», Группа «Учи.ру», GetCourse и другие) можно говорить о том, что в основном, данные компании разрабатывают курсы и проводят обучение вне отраслевого контекста (таблица 3.5).

Таблица 3.5 – Профиль образовательной деятельности крупнейших российских EdTech-компаний [75]

Направление образовательных услуг	Число организаций	Профиль деятельности
Онлайн-платформа для школьного образования	10	- обучение школьников в рамках существующих учебных программ общего образования, - разработчик цифровых платформ для школ, - обучение программированию и другим цифровым навыкам детей от 5 до 17 лет, - онлайн-поиск частных преподавателей, - электронный каталог детских развивающих мероприятий
Корпоративное мобильное обучение	8	- повышение квалификации и профессиональная переподготовка, - создание и продвижение онлайн-курсов и специализаций в сфере сквозных технологий, - разработка онлайн-курсов совместно с вузами и компаниями, -школа управления, онлайн-MBA, -разработка программного обеспечения для корпоративного обучения
Обучение digital профессиям	5	- образовательный портал по обучению digital-технологиям, - школа Data Science, - онлайн-школа фронтенд-разработки цифрового обеспечения
Цифровые платформы для образования и	4	- мобильная облачная платформа, - межвузовская площадка электронного

дистанционной работы		образования, -платформа для организации дистанционного обучения, - создания курсов, тестов, а также проведения вебинаров для различных категорий слушателей
Изучение иностранных языков	4	- онлайн-школа английского языка, - изучение английского языка через приложение, -платформа для самострельного изучения иностранных языков.
Другое	3	- обучение прикладным профессиям по смешанной модели (косметология, массаж, парикмахерское дело), - развитие когнитивных функций и soft skills.

Проведённый анализ показывает, что курсы, связанные с развитием человеческого капитала и подготовкой кадров для индустрии туризма и гостеприимства, представлены на открытых образовательных платформах очень слабо. На международных платформах – это не более десятка курсов, на российских платформах – был выявлен всего один курс по данному направлению. Рынок производителей данных услуг, использующих MOOK-платформы, сегодня еще не сформировался, и отечественные вузы могут рассматривать как весьма перспективную задачу по разработке подобных дистанционных курсов и, даже, образовательных программ.

В качестве примера могут быть приведены сегменты онлайн курсов в event-индустрии. Только на образовательной платформе Coursera контент-анализ показал наличие более 5 тыс. результата со словом «event» (в названии и в описании курса, представленном на информационной «титальной» странице курса) [75].

Подводя итог сказанному выше, можно говорить о том, что перспективы формирования цифровой образовательной среды для роста человеческого капитала как ключевого фактора инновационного развития сферы услуг, заключаются в создании моделей распределения ролей, которые позволяют закрепить ответственность государственного сектора за стратегическую разработку концепций и поддержку специальных программ

сотрудничества, тогда как партнерские взаимоотношения сервисных организаций с образовательными учреждениями, посредством формирования профильных ассоциаций, должны быть направлены на создание практико-ориентированных образовательных программ и разработку системы показателей оценки качества, доступных для использования заинтересованными сторонами [87].

Не менее важным направлением совершенствования подходов к развитию человеческого капитала в сфере услуг является профессиональная координация с профильными службами. Создание фокус-групп позволяет эффективно осуществлять взаимодействие сервисных организаций с центрами занятости, наращивать потенциал с учетом реально востребованных сфер предпринимательства и специфики проведения операций с клиентами, учитывая особенности развития отдельных секторов сервисной экономики, например сферы туризма, в определенных регионах или дестинациях [74].

Несомненно, комплексный подход к формулированию мер в области совершенствования подходов к развитию человеческого капитала в сфере услуг способствует эффективному подключению новых источников финансирования, пересмотру стандартов и требований, поддержке цифровых инициатив в сервисной экономике. Конвергенция тенденций подготовки кадров в сфере услуг позволяет говорить о том, что в перспективе обучение потенциальных специалистов будет сведено к непрерывным практико-ориентированным программам, допускающим более глубокое партнерское взаимодействие между государством, бизнесом, образовательными структурами и отраслевыми организациями, реализуемое при помощи цифровых инструментов и инновационных технологий управления [77].

## **4. Формирование и развитие инновационных систем в сфере услуг**

### **4.1. Концептуальные подходы к сущности инновационных систем в современных экономических условиях**

Прежде чем перейти к определению инновационной системы, рассмотрим такое ключевое понятие как «система». Система (греч. σύστημα, позднелат. systema, буквально – состав, от συνίστημι – составлять, ставить вместе; лат. compositio), совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которые образуют определённую целостность, единство [58]. Среди основных свойств системы следует выделить следующие: целостность, устойчивость, наличие элементов и отношений между ними.

В исследовании, проведенном под эгидой ОЭСР, предложено определение уже национальной инновационной системы (НИС) как совокупности государственных, частных и общественных организаций и механизмов их взаимодействия, в рамках которых осуществляется деятельность по созданию, хранению и распространению новых знаний и технологий [315]. В данном определении делается акцент не только на институциональную составляющую, но и на отдельные перспективные виды социально-экономической деятельности. Как отмечено в монографии автора «Инновационные системы в сфере услуг», «инновационная система – это синергия инновационных технологий, производства, капитала и институтов» [69, с. 82].

В концепции национальной инновационной системы важное место занимают взаимоотношения и организация процесса взаимодействия между участниками, осуществляющими инновационную деятельность. Данный процесс может быть охарактеризован посредством оценки распределения ресурсного обеспечения для реализации НИОКР в рамках национальной инновационной системы.

Несмотря на существование различных подходов к тому, что понимать под категорией «инновационная система», для достижения целей диссертационного исследования, ее необходимо рассматривать в контексте взаимодействия с внутренней и внешней средой различных предпринимательских структур. На основании выявления и изучения данных взаимосвязей инновационной системы возможно уточнить определение исследуемой категории как в широком контексте, так и в более специфическом варианте, например, применительно к характеристике такой категории как «инновационные системы в сфере услуг».

В связи с этим на рисунке 4.1 представлен концептуальный подход к трактовке сущности инновационных систем.



Рисунок 4.1- Концептуальные подходы к сущности инновационных систем в современных экономических условиях (авторская разработка)

Представленная концепция сформирована с точки зрения необходимости учета прямого и косвенного влияния факторов внешней и внутренней среды, которые, в итоге, определяют уровень корреляционной связи инновационных систем и национальной экономики, в том числе и сферы услуг. В свою очередь, действие инновационных систем и уровень их развития будет оказывать влияние на потребительский выбор и формировать определенные тенденции потребительского поведения в условиях естественных ограничений ресурсного обеспечения.

Как видно из рисунка, инновационные системы сталкиваются с изменениями как во внутренней среде, так и с точки зрения необходимости их непосредственной адаптации к внешним условиям. Данные условия отражаются на тех преобразованиях, которые определяют взаимосвязи инновационных систем и других экономических субъектов.

Говоря о внутренней среде инновационных систем, можно акцентировать внимание на центральном элементе данных систем – инновациях, которые качественно формируют и количественно определяют развитие всей инновационной системы.

Несмотря на то, что инновации занимают центральное положение, фактически образуя ядро инновационной системы, весьма важно оценивать каким образом та или иная инновация влияет на процесс формирования и развития инновационных систем в условиях современных экономических отношений. Необходимо также отметить, что значение и масштаб использования инноваций, во многом, будет определяться: уже достигнутым уровнем технологического прогресса в рамках той или иной социально-экономической системы; технологическим укладом, превалирующим на уровне мировой экономики и международных экономических отношений; экономическим циклом и уровнем развития кризисных явлений, спровоцированных различными внутренними и внешними угрозами для стабильности функционирования самих инновационных систем.

В связи с этим представляется необходимым рассмотреть и выделить основные методические подходы к определению состава внутренней среды и целей инновационных систем, что нашло свое отражение в таблице 4.1.

Первый подход ориентирован на признание существенной роли государства как основного регулятора и инициатора процесса формирования инновационных систем. Основная задача органов государственного управления в рамках первого подхода - определение целей инновационных систем в соответствии со стратегическими приоритетами развития государства, необходимости проведения эффективной демографической политики, обеспечения национальной безопасности и т.д.

При этом реализация данных целей остается за предпринимательским сектором, который непосредственно осуществляет инновационную деятельность на уровне отдельного региона или отрасли.

Рассматриваемый подход также предполагает формирование организационно-экономических механизмов, которые направлены на рост инновационной активности предприятий и организаций, повышение производительности труда, снижение затрат за счет внедрения цифровых технологий и новых методов принятия управленческих решений на основе использования ИИ. Эффективность используемых механизмов изначально зависит от уровня проработанности и актуальности нормативно-правовой базы, синхронизации различных нормативных документов в едином правовом пространстве, а также возможности организации межведомственного взаимодействия как на федеральном, так и на других уровнях территориального управления.

Однако, даже в условиях высокого уровня эффективности и результативности законодательных инициатив, важным условием для успешного применения первого подхода представляется добросовестное поведение как предпринимательского сектора, так и самих потребителей.

Таблица 4.1 – Основные методические подходы к определению внутренней среды и целей инновационных систем (составлено автором на основании [66])

№ п/п	Наименование методического подхода /Основной субъект(ы) управления	Сущность методического подхода	Преимущества методического подхода	Недостатки методического подхода
1	Институциональный подход/ Государство	Инновационная система рассматривается как основа для обеспечения взаимосвязи различных институтов, регулирующих и определяющих экономические отношения в государстве	Формирует основы для инновационного развития различных экономических субъектов в условиях рыночной экономики посредством реализации государственной политики в области инноваций и инновационной деятельности	Реализация зависит от сформированной системы принятий управленческих решений на уровне органов государственного управления и степени вовлеченности других экономических субъектов
2	Государственный подход/ Государство	Инновационные системы представлены государственными организациями, которые определяют политику в области инновационного развития национальной экономики	Позволяет развивать и поддерживать те инновационные системы, которые могут формироваться, в том числе и исключительно, за счет вложений в рамках государственного финансирования	Не всегда учитывает интересы предпринимательского сектора и потребителя, эффективно в определенных условиях состояния рыночной конъюнктуры
3	Технологический подход / Предпринимательский сектор	Инновационные системы формируются благодаря внедряемым и распространяемым инновационным технологиям, соответствующим достигнутому уровню НТП	Позволяет осуществить технологическую модернизацию и снизить операционные затраты при одновременно положительной динамике чистой прибыли сервисных организаций	Наличие предпринимательских рисков, связанных с возможной убыточностью инвестиций на реализацию инновационного проекта в сфере услуг
4	Коммерческий подход / Предпринимательский сектор	Инновационные системы создаются для коммерциализации инновационных технологий в	Формирует добавленную стоимость и конкурентные преимущества сервисных организаций за счет участия в операционной	

		различных сферах национальной экономики	деятельности на рынке объектов интеллектуальной собственности	
5	Сетевой подход/ Предпринимательский сектор	Инновационная система формируется на основе сетевого взаимодействия бизнес-структур, создающих и реализующих различные инновации и использующих эффект от масштаба	Позволяет добиться эффекта масштаба от инновационной деятельности как внутри сетевого объединения в сфере услуг, так и с точки зрения последующей коммерциализации собственных НИОКР сети в условиях сервисной экономики	Сложность обеспечения экономической устойчивости в рамках сетевизация бизнеса в процессе создания и внедрения инноваций внутри сети
6	Коммуникационный подход/ Предпринимательский сектор, потребитель продукции и услуг	В основе инновационных систем лежат коммуникации с целью использования новых знаний в рамках инновационной экономики	Рост эффекта от взаимодействия и включения в бизнес-процессы потребителя услуг посредством перехода к формированию индивидуализированного спроса на услуги	Необходимость дополнительных расходов на цифровой маркетинг и создание системы лояльности потребителя на основе цифровых технологий и ИИ

Иначе, даже перспективные цели по формированию и развитию инновационных систем, которые определяются на уровне государства, могут не привести к необходимым цифровым трансформациям, а, наоборот, спровоцировать различные кризисные состояния и ухудшить положение всех участников инновационной системы.

Второй подход, в отличие от первого варианта, предполагает, что развитие инновационных систем будет происходить исключительно в условиях государственного сектора. С учетом принципов рыночной экономики, данная ситуация возможна в следующих основных случаях:

1. Инновационные системы формируются в тех сферах национальной экономики и общественной жизни, которые изначально предполагают высокий уровень бюджетного финансирования и фактически зависят от решений органов государственного управления.

В данном случае можно выделить такое важное направление как обеспечение национальной безопасности и поддержание правопорядка за счет создания и развития инновационных систем, например, предполагающих использование беспилотного транспорта. Естественно, практическая реализация по созданию такого рода инновационных систем будет возможна только за счет ресурсного обеспечения со стороны государства не только исключительно по экономическим причинам, но и с точки зрения вопросов обеспечения обороноспособности страны и защиты национальных интересов.

Аналогичные выводы, с точки зрения использования второго методического подхода, можно сделать и применительно к социальной сфере, в которой развитие инновационной деятельности и внедрение инноваций зависит от возможностей и приоритетов государства. Однако, с учетом расширения использования механизмов ГЧП и иных современных вариантов взаимодействия государства и частного бизнеса, инновационные системы в социальной сфере могут развиваться и в рамках первого подхода.

Конечный выбор методического подхода будет определяться уже достигнутым уровнем благосостояния государства, стратегическими приоритетами его развития, значимостью социальной сферы для бизнеса и населения страны и другими ключевыми факторами. Отдельно необходимо выделить такой фактор как уровень распространения программ КСО и их влияние на развитие социальной сферы в той или иной стране.

2. Развитие инновационных систем в условиях кризисных ситуаций различного характера на макроуровне.

Происходящие кризисные явления и вовлеченность большинства организаций и предприятий в стране в решение проблем по устранению возникающих последствий кризисных ситуаций, фактически переносит ответственность за создание и развитие инновационных систем на государство.

При этом речь может идти не только об экономическом кризисе различных форм проявления и природы возникновения, но и о других вариантах кризисов, характерных для современных условий хозяйствования. В данном контексте необходимо отметить международный кризис, вызванный распространением коронавирусной инфекции. Наличие данного заболевания и расширение эпидемии до уровня пандемии фактически парализовало деловую активность не только международных, но и большинства российских компаний. Это, в свою очередь, привело к ухудшению финансово-экономического состояния предприятий, которые были вынуждены снизить долю затрат на развитие инновационной деятельности и повышение уровня инновационной активности. В связи с этим государство было вынуждено, в краткосрочном периоде, взять на себя ответственность за поддержку инновационных систем как на уровне отдельных предприятий, так и цифровых платформ и экосистем.

Например, 10 июня 2020 г. Президент РФ В. В. Путин провел совещание по вопросам развития ИКТ и связи, по итогам которого были приняты следующие меры поддержки со стороны государства в условиях

негативного влияния пандемии: обнуление НДС для компаний, ПО которых входит в реестр отечественного софта; снижение налога на прибыль с 20 до 12% или до 10% по решению регионов; продление льготного режима уплаты страховых взносов (14%); упрощение ввоза радиоэлектронных средств; приостановку требований норм законодательства по ежегодному увеличению емкости хранения абонентов на 15%; ускоренное внедрение виртуальных сим-карт; дистанционное заключение договоров; субсидирование 50% расходов на разработку новых продуктов и т.д. [368]. Часть из этих мер, в последующем, была упразднена, однако, в краткосрочном периоде, они позволили сохранить накопленный потенциал инновационных систем на рынке услуг ИКТ и связи.

3. Усиление внешних угроз и рисков ухудшения уровня национальной безопасности.

Еще одна важная ситуация, при которой можно признать необходимость и целесообразность именно государственного подхода к определению внутренней среды и целей инновационных систем, связана с угрозами для существования самого государства. Это могут быть исключительно экономические угрозы, связанные с реализацией мер санкционной политики отдельных стран или мирового сообщества, которые создают ощутимые барьеры для национальной экономики, что напрямую негативно влияет на функционирование и рост инновационных систем. Однако, такого рода экономические барьеры могут являться и частью военно-политических действий внешнего характера, направленных на разрушение государственности и ограничение суверенитета государства.

В качестве примера негативного воздействия на формирование и развитие инновационных систем за счет экономических мер регулирования можно привести агрессивную политику США по отношению к Республике Куба, в том числе:

-с мая 2026 г. любые зарубежные кредитные учреждения столкнутся с серьезными последствиями за проведение операций в интересах находящихся под блокирующими санкциями кубинских лиц [370],

-с января 2026 г. введены дополнительные адвалорные пошлины на любые импортируемые в США товары, если они произведены в странах, продающих или поставляющих нефть на Кубу [373],

-с января 2025 г. Президент США Дональд Трамп вновь добавил Кубу в список стран, обвиняемых в поддержке терроризма [372].

В такой ситуации поддержка инновационных систем и их развитие становится задачей государственного масштаба, так как весьма важно, чтобы рост инновационной деятельности отдельных предприятий и организаций не приводил бы одновременно к снижению экономической безопасности страны или к возникновению угроз для национальной обороны. Ограничение инновационного развития гражданского сектора, в том числе и в сфере услуг, в данном случае представляется целесообразным в течении краткосрочного или среднесрочного периода в пользу роста ресурсного обеспечения тех секторов экономики, которые необходимы для национальной обороны и защиты населения страны.

Следующие три подхода, тесно взаимосвязанные между собой в контексте реализации целей любой предпринимательской деятельности, отражают существующие варианты формирования и развития инновационных систем посредством аккумуляции и использования ресурсного обеспечения бизнес-структур в условиях рыночной экономики.

Наиболее распространённым вариантом является технологический подход, который подразумевает создание и ее последующее развитие инновационной системы за счет приобретения прав и внедрения уже существующих инновационных технологий на рынке. Планомерное и рациональное инвестирование средств в приобретение инноваций является одним из ключевых условий для роста инновационной активности бизнеса и способствует достижению необходимых целей финансово-экономического

развития за счет снижения расходов в среднесрочной и долгосрочной перспективе. Вместе с тем, предпринимательский сектор в этих условиях вынужден решить несколько ключевых вопросов относительно параметров инновационной системы:

1. Какие инновационные технологии (комплекс инновационных технологий) необходимы для создания инновационной системы на уровне предприятия или организации,

2. Инновационные технологии какого именно производителя могут быть оптимальны именно в условиях предприятия, руководство которого ориентировано на создание инновационной системы,

3. Каким образом инновационная система, ядром которой выступают отдельные инновации или их взаимосвязанный комплекс, будет встроена в другие функциональные подсистемы предприятия, систему управления предприятием,

4. Каким образом осуществлять контроль за эффективностью и обеспечивать взаимосвязь сформированной инновационной системы с целевыми показателями финансово-экономического развития предприятия, его социальной политикой и программами КСО,

5. Каким образом гарантировать и обеспечить последующую успешную трансформацию сформированной инновационной системы в долгосрочной перспективе.

Можно говорить о том, что технологический подход следует рассматривать в контексте тех динамических преобразований, которые возникают в различные периоды процесса формирования и развития инновационных систем в современных условиях. Технологический подход также применим не только к уровню предприятий, но и цифровых отраслевых платформ и экосистем регионального значения.

Коммерческий подход смещает акцент с простого и относительно прогнозируемого использования инноваций для создания собственных инновационных систем предприятий и организаций к разработке инноваций

для их последующей коммерциализации на отечественном или международном рынках. В данном случае риски, связанные с созданием инновационных систем в коммерческих целях, могут намного превышать возможности, связанные с получением прибыли от их реализации, что предполагает широкое использование схем венчурного финансирования, как это и происходит в РФ.

Например, объем венчурных инвестиций в России в I полугодии 2025 года составил 83 млн долларов. После существенного сокращения вложений в 2023 году рынок постепенно восстанавливается - показатели текущего периода превысили результаты предыдущих двух лет. Оживление венчурного рынка также иллюстрирует увеличение доли компаний, впервые вышедших на венчурный рынок. В 2025 году 31 компания впервые привлекла финансирование –против 25 компаний в I полугодии 2024 года. 27 из них – на ранних стадиях. Лидерами по объему инвестиций стали частные фонды, увеличив объем вложений в 11 раз – с 5 млн до 55 млн долларов [367].

По сравнению с технологическим подходом, коммерческий подход требует не только более сложных вариантов финансового обеспечения, но и расширения привлечения других ресурсов, используемых для формирования и развития инновационных систем. Отдельное внимание здесь необходимо уделить вопросам подготовки инновационных кадров и внедрению персонально-технологий, которые должны соответствовать целому ряду требований со стороны цифровой экономики. Важное место в системе подготовки должно занимать и развитие креативности, так как именно это свойство персонала обеспечивает возможность для создания принципиально новых вариантов цифровых продуктов и технологий.

Третий вариант, сетевой подход, фактически может совмещать в себе преимущества и учитывать особенности уже описанных вариантов формирования и развития инновационных систем посредством использования ресурсного обеспечения предпринимательского сектора. За

счет роста масштаба бизнес-деятельности и сетевых взаимосвязей внутри корпорации можно как проводить НИОКР на постоянной основе с использованием собственного ресурсного обеспечения, так и внедрять те инновации, приобретение которых будет менее затратным по сравнению с инвестированием в собственную научно-исследовательскую базу.

Одновременно с этим, может быть получен экономический эффект и от «внутренней» коммерциализации, когда полученные результаты в виде процессных или продуктовых инноваций внедряются в филиалах или в дочерних компаниях с учетом возможности возмещения понесенных затрат на НИОКР со стороны головной компании. Не исключается и вариант последующей реализации разработок инновационного характера и другим компаниям, в том числе предприятиям малого и среднего бизнеса на постоянной коммерческой основе.

Более сложным и требующим значительных управленческих усилий методическим подходом можно считать последний из перечисленных в таблице 4.1 вариантов – коммуникационный подход. Коммуникационный подход смещает акценты от самого производителя, который использует инновационные технологии, либо уже созданные другими экономическими субъектами, либо являющиеся его собственными интеллектуальными разработками, в сторону потребителей.

Можно говорить о том, что инновационные технологии становятся универсальным средством, которое позволяет выявлять и прогнозировать возникающие потребности клиентов на этапе их зарождения, как идеи о покупке, контролировать клиентский путь и определять перспективы дальнейшего взаимодействия в цепочке создания добавленной стоимости. При этом речь идет не о стандартных маркетинговых подходах, а об инновационных способах воздействия на потребителя, которые учитывают не только классические экономические и организационные факторы влияния на потребительское поведение (цена на товар или услугу, качество,

доступность совершения платежа, уровень сервисного обслуживания и т.д.), но и психоэмоциональное состояние клиента.

Коммуникационный подход, в большей степени по сравнению с другими, связан и с формированием системы лояльности потребителя, что особенно актуально для организаций и предприятий сферы услуг. Именно в сфере услуг коммуникации могут быть основой для формирования инновационных систем и их развития в условиях экономических преобразований в российской экономике.

Представленные подходы к определению внутренней среды и целей инновационных систем, не противоречат и другому аспекту предлагаемой концепции – исследованию эволюции инновационных систем относительно изменения процессов их взаимодействия с субъектами внешней среды, что нашло свое отражение на рисунке 4.2.

Представленный рисунок указывает на влияние ряда фундаментальных процессов на формирование и развитие инновационных систем с точки зрения эволюции их развития. Однако, перечисленные этапы не предполагают полную замену одного на другой, а их успешное существование исходя из текущих социально-экономических условий.

В левой части рисунка 4.2 представлена эволюция развития уровня взаимодействия инновационных систем с другими экономическими субъектами в процессе перехода и смены технологических этапов. Можно говорить о том, что до этапа информатизации развитие инновационной системы обеспечивалось за счет одной ключевой инновации (например, паровых двигателей, технологии сталелитейных и химических производств, энергетики и т.д.), которая развивалась и распространялась на предприятиях отрасли относительно автономно с точки зрения взаимодействия с экономическими субъектами из других секторов национальной экономики. Информатизация и последующая цифровизация обеспечили переход от исключительно микроэкономического уровня к уровню цифровых платформ и экосистем.

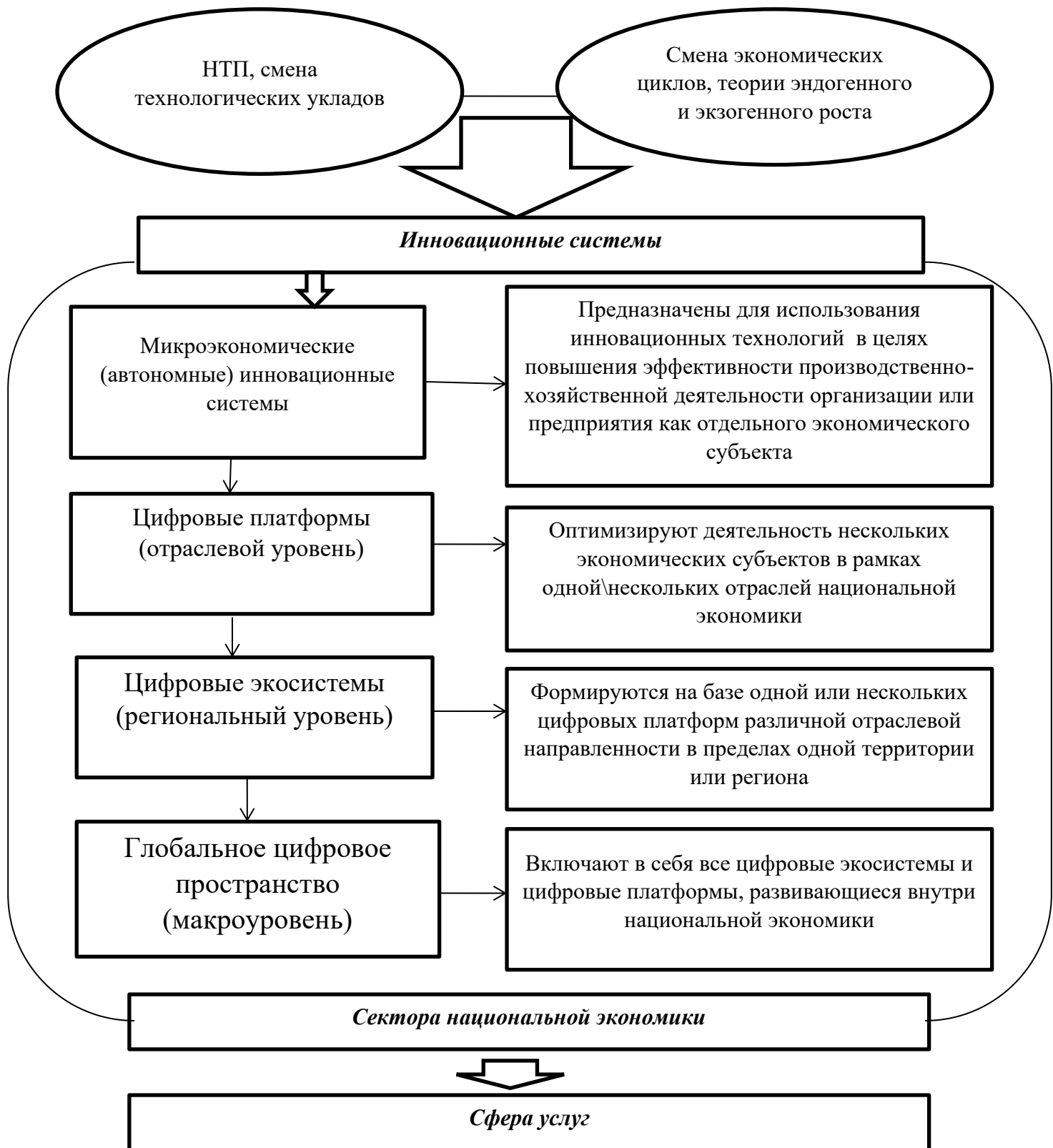


Рисунок 4.2 – Основные этапы эволюции инновационных систем в условиях цифровизации (авторская разработка)

Исследованию цифровых платформ и цифровых экосистем и их качественным характеристикам посвящены труды многих отечественных авторов, в том числе среди них можно отметить труды таких ученых как Горбашко Е.А., Головцова И. Г., Карпова Г. А., Хорева Л. В., Шарафанова Е. Е. и др. Большинство из них рассматривает либо теоретические аспекты управления данными организационными формами ведения бизнеса в условиях цифровизации, либо подробно характеризует практические аспекты их функционирования в условиях отдельных стран или субъектов РФ.

По данным, которые были озвучены в рамках проведения сессии ПМЭФ-2025 «Цифровые платформы и экосистемы — 2030: каким будет рынок?», в настоящее время в России функционирует более 4000 отдельных цифровых платформ, которые охватывают все сферы жизнедеятельности общества, в том числе:

- государственный сектор (B2C, B2B, B2G, G2G) - сервисы органов исполнительной, законодательной и исполнительной власти, любые ГИС, ФГИС по направлениям (оценочно 450 - 500), например ГОСТЕХ, ЕГАИС, ГИС ЕИС, ГИС ГМП и другие;

- финансовый сектор (B2B, B2C) - сервисы кредитных, страховых организаций и т.д. (оценочно 200 -250).

- банковские продукты, страховые приложения и т.д.; ритейл, логистика (B2B, B2C) - торговые площадки по направлениям (оценочно 100 - 150), например маркетплейсы, классифайды, трекинговые платформы, карты и т.д.

- здравоохранение, образование (B2B, B2C) - сервисы образовательных и медицинских организаций (оценочно 500 - 600);

- промышленность, аграрный сектор, связь и т.д. (B2B, B2C) - специализированные сервисы для бизнеса (оценочно 900 - 1000 шт.); медиа - сервисы (B2B, B2C) для коммуникации и развлечения (оценочно 30 - 50 шт.) [376].

Развитие цифровых платформ во многих из представленных секторов национальной экономики обеспечивается за счет снижения операционных

затрат, например в банковском и финансовом секторах, что позволяет перераспределять финансовое и иное ресурсное обеспечение организаций на приобретение прав или разработку собственных инновационных технологий, фактически синхронизированных с деятельностью цифровой платформы. Ряд других цифровых платформ, действие которых связано с социальным инвестированием, развиваются за счет финансирования со стороны органов территориального управления или средств, выделяемых общественными организациями и объединениями, а также в рамках спонсорской и благотворительной деятельности.

Далее перейдем более подробно к цифровым экосистемам и рассмотрим их отличия от цифровых платформ в контексте инновационного развития и формирования инновационных систем.

Любая экосистема, как социально-экономическая категория, предполагает обеспечение эффективного взаимодействия, взаимосвязи, согласованности действий, процессов, ресурсов всех заинтересованных сторон- участников экосистемы. Можно выделить несколько ключевых подходов, используемых в научной литературе относительно определения сущности экосистемы с точки зрения теории организационного управления и ресурсного менеджмента, в том числе:

-в бизнес-экосистеме организации происходит совместное развитие своих возможностей вокруг новой инновации: они работают совместно и на конкурентной основе, чтобы поддерживать новые продукты, удовлетворять потребности клиентов и, в конечном итоге, внедрять следующий раунд инноваций [218, с. 112–116],

-экосистемы представляют собой динамичные и совместно развивающиеся сообщества различных участников, которые создают новые ценности с помощью все более продуктивных и сложных моделей как сотрудничества, так и конкуренции [190].

Последнее определение учитывает тот факт, что экосистемы могут быть самых разных форм, размеров и разновидностей, а также учитывает

следующие основные функциональные характеристики, которые обычно присущи экосистемам как отдельной экономической категории:

1. Экосистемы позволяют совместно производить товары и услуги малым, средним и крупным предпринимательским структурам, что обеспечивает необходимое разнообразие и сочетание ресурсного обеспечения различных форм и характеристик в целях обеспечения устойчивости любой социально-экономической системы и достижения синергетического эффекта.

2. Участники экосистемы взаимодействуют и совместно применяют новые технологии для производства товаров и оказания услуг, что положительно влияет на их уровень инновационной активности и производительности труда как ключевых метрик инновационного развития национальной экономики.

3. В основе экосистемы лежит взаимовыгодное сотрудничество организаций и предприятий, а самих участников экосистем объединяет комбинация общих интересов, целей и ценностей, которая побуждает их коллективно развивать экосистему.

Например, новые «экосистемы мобильности» на рынке транспортно-логистических услуг могут объединиться вокруг автомобильной промышленности и включать разработки по городскому планированию, технологические и энергетические компании, поставщиков общественного транспорта, регулирующие органы, сферы инфраструктуры и строительства, страховые компании и других участников. Сотрудничество, адаптация и учет интересов партнеров будут способствовать повышению качества жизни местного населения и активно влиять на демографические процессы.

В свою очередь, цифровая экосистема – клиентоориентированная бизнес-модель, объединяющая две и более группы продуктов, услуг, информации (собственного производства и/или других участников рынка) для удовлетворения конечных потребностей клиентов (обеспечение безопасности, улучшение жилищных условий, получение новых знаний и

компетенций за счет вовлечения в образовательный процесс, участие в развлечениях и т.д.). Формирование такой экосистемы становится возможным за счет перехода от информатизации к следующему этапу в рамках смены технологических укладов – цифровизации.

Особенностью современных цифровых экосистем является то, что они объединяют продукты и услуги, создавая дополнительную ценность при использовании более чем одним/одной продуктом/услугой с точки зрения удобства и/или финансовой привлекательности для своих поставщиков и потребителей, на основе одной или нескольких цифровых технологических платформ.

Границы между цифровыми платформами и предоставляемыми ими продуктами/услугами и цифровыми экосистемами могут быть размытыми. Например, на рисунке 4.3 представлено ранжирование ключевых признаков цифровых экосистем по оценкам опрошенных представителей крупнейших российских цифровых платформ и экосистем, в рамках исследования проведенного ИСИЭЗ НИУ ВШЭ [212].

Как можно отметить, многие из представленных признаков могут быть отнесены как цифровым платформам, так и к экосистемам, в основе которых взаимодействие экономических субъектов на базе использования цифровых технологий и управленческих инноваций на базе ИИ.

С учетом имеющихся разночтений в определении сущности и различий цифровых платформ и цифровых экосистем, по мнению автора, следует признать, что цифровые экосистемы являются следующей фазой развития цифровых платформ, в том числе могут включать как одну, так и несколько различных цифровых платформ.



Рисунок 4.3 - Ключевые признаки цифровых экосистем по итогам проведенного опроса ИСИЭЗ НИУ ВШЭ, чел. [212]

Экосистемы позволяют уйти исключительно от одной направленности – производства товаров или оказания услуг – как это присуще большинству существующих цифровых платформ в настоящее время. Это создает как дополнительные бизнес-риски для самой экосистемы за счет высокого уровня дифференциации и объединения различных отраслевых сегментов национальной экономики, так и может стать дополнительным источником получения дохода за счет достижения эффекта масштаба от коммерческой деятельности, который совершенно не соизмерим с финансово-экономическими результатами отдельных цифровых платформ и их участников.

Также по мнению автора, важным отличием цифровой экосистемы от цифровой платформы следует признать не только операционный масштаб ее деятельности, но и определенные взаимосвязи с территорией или регионом, где находятся основные потребители товаров и услуг, кругообращение которых происходит в рамках экосистемы. При этом, с учетом растущих возможностей цифровых технологий, сами поставщики товаров и услуг могут находиться и осуществлять свою производственную, маркетинговую

и логистическую деятельность за пределами территории или региона.

Отличие цифровой платформы и цифровой экосистемы необходимо также учитывать и с точки зрения системы государственного регулирования и разработки нормативно-правовых документов, которые должны максимально способствовать ускорению цифровизации отечественного бизнеса как одного из факторов обеспечения конкурентоспособности в современных экономических условиях.

Еще более сложным выглядит процесс формирования и развития инновационных систем IV уровня – глобальных цифровых пространств, т.е. цифровых экосистем, которые переходят от уровня покрытия отдельных регионов к общенациональному масштабу.

Так, в рамках Распоряжения Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. № 1632-р [9] была утверждена Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», согласно которой предполагается поэтапное «создание экосистемы цифровой экономики РФ, в которой данные в цифровой форме являются ключевым фактором производства во всех сферах социально-экономической деятельности и в которой обеспечено эффективное взаимодействие, включая трансграничное, бизнеса, научно-образовательного сообщества, государства и граждан».

Создание общенациональной цифровой экосистемы обеспечивается за счет достижения целевых показателей к 2024 г., касающихся как самой экосистемы, так и ее ресурсного обеспечения (таблица 4.2). Кроме обозначенных в таблице групп показателей, в Программе представлены такие группы как «в отношении формирования исследовательских компетенций и технологических заделов» и «в отношении информационной безопасности».

Как можно судить по представленным показателям, важную роль в реализации проектов по созданию глобальной экосистемы на макроуровне играет ресурсное обеспечение, объединение и синхронизация действий по

отношению к которому представляется ключевой задачей для государства, бизнеса и потребителя товаров и услуг.

Таблица 4.2 – Целевые показатели программы "Цифровая экономика Российской Федерации" (составлено на основании [9])

Группа показателей	Наименование показателя
В отношении экосистемы цифровой экономики	успешное функционирование не менее 10 компаний-лидеров (операторов экосистем), конкурентоспособных на глобальных рынках;
	успешное функционирование не менее 10 отраслевых (индустриальных) цифровых платформ для основных предметных областей экономики (в том числе для цифрового здравоохранения, цифрового образования и "умного города")
	успешное функционирование не менее 500 малых и средних предприятий в сфере создания цифровых технологий и платформ и оказания цифровых услуг
В отношении кадров и образования	количество выпускников образовательных организаций высшего образования по направлениям подготовки, связанным с информационно-телекоммуникационными технологиями, - 120 тыс. человек в год
	количество выпускников высшего и среднего профессионального образования, обладающих компетенциями в области информационных технологий на среднемировом уровне, - 800 тыс. человек в год
	доля населения, обладающего цифровыми навыками, - 40 процентов
В отношении информационной инфраструктуры	доля домашних хозяйств, имеющих широкополосный доступ к сети "Интернет" (100 мбит/с), в общем числе домашних хозяйств - 97 процентов
	во всех крупных городах (1 млн. человек и более) устойчивое покрытие 5G и выше

С учетом представленного концептуального подхода к характеристике сущности инновационных систем в современных экономических условиях, можно уточнить определение понятия «инновационная система», под которой следует понимать систему взаимосвязанных элементов и подсистем, действие которых направлено на создание, внедрение и распространение продуктовых и процессных инноваций, способствующих формированию и развитию ресурсного обеспечения и внутренней среды экономической субъекта, а также повышению эффективности его взаимодействия с другими

экономическими субъектами во внешней среде за счет снижения уровня затрат на операционные процессы и стратегическое развитие благодаря уже достигнутому уровню научно-технического прогресса.

Исходя из данного определения, инновационная система не просто тесно связана с теорией смены технологических укладов и изменениями, происходящими в рамках трансформации экономических циклов, но и обладает определенным набором уникальных свойств, которые позволяют ей своевременно адаптироваться и учитывать технологические и социально-экономические изменения в национальной и мировой экономике.

Описанный в данном параграфе концептуальный подход предполагает, что инновационная система может быть рассмотрена, наряду с другими направлениями систематизации и классификации, с точки зрения отраслевой направленности, так как для различных сегментов национальной экономики необходимо свое собственное сочетание внутренних элементов ресурсного обеспечения для проектирования инновационных систем.

В связи с этим представляется необходимым провести исследование специфики и организационно-экономических характеристик инновационных систем в сфере услуг, чтобы на основании этих данных можно было бы провести классификацию моделей инновационных систем в сфере услуг.

#### **4.2. Организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг**

Современный этап развития инновационных систем происходит под воздействием достаточно большого количества разноплановых факторов, многие из которых уже были более подробно рассмотрены ранее в диссертационном исследовании. Одним из таких факторов является специфика той отрасли или сегмента национальной экономики, в рамках которой развивается инновационная система.

Различные синергетические эффекты в национальной экономике обеспечиваются межотраслевым взаимодействием и кооперацией отдельных экономических субъектов из разных секторов и отраслей и регулированием данного процесса со стороны государственной власти. Несмотря на это, при разработке методических подходов к проектированию инновационных систем необходимо учитывать особенности отрасли и ее технологического и ресурсного обеспечения.

Соответственно, инновационные системы в сфере услуг обладают специфическими и уникальными свойствами, которые отличают их от таких же инновационных систем в других отраслях национальной экономики. В связи с этим, представляется необходимым выделить данные особенности и оценить их с точки зрения современных тенденций инновационного развития сферы услуг.

Данные особенности должны учитывать ключевые теории инновационного развития, прежде всего теорию эндогенного и экзогенного роста, системный и процессный подход, теорию смены технологических укладов, которая определяет параметры и тенденции инновационной экономики и экономики инноваций. Важно также учитывать принципиальные подходы, механизмы и методы, используемые в теории и практике экономики сферы услуг.

В научной литературе организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг представлены, скорее, фрагментарно и, в основном, затрагивают практические аспекты отдельных секторов сферы услуг.

Анализ инновационных систем в рамках отдельных секторов сферы услуг нашел свое отражение в работах ряда отечественных авторов (таблица 4.3).

Таблица 4.3 – Проблематика формирования и развития инновационных систем в сфере услуг в трудах отечественных авторов (составлено на основании [57; 63; 97; 116; 127-129; 136; 138; 148-149; 162; 184; 233; 255; 259; 265])

Сектор сферы услуг	ФИО авторов	Исследуемые проблемы формирования и развития инновационных систем
Транспортные услуги	Хадорова С., Уфимцев А. [255]	проектирование инновационной системы в области управления персоналом при оказании транспортных услуг
	Дорошко С. В., Негрей В. Я. [116]	разработка инновационной системы в области организации перевозок на рынке транспортных услуг
	Павлов Е. В., Перов А. А., Калинкин А. В., Фомин М. В. [127]	технологические и организационные аспекты использования инновационной интеллектуальной системы управления перевозочным процессом при оказании транспортно-логистических услуг
Образовательные услуги	Харламова Т. Л. [259]	проектирование инновационной системы развития человеческого капитала в процессе предоставления образовательных услуг
	Гиматдинова Г. Н. [97]	гибридное обучение как инновационная образовательная система, его преимущества и недостатки в условиях современного рынка образовательных услуг
	Миэринь Л. А., Петров А. Н., Хорева Л. В. [184]	разработка инновационных подходов к организации практической подготовки обучающихся в контексте теории формирования инновационных систем на рынке образовательных услуг
Финансовые и банковские услуги	Цепакина М. О., Квач Н. М. [265]	платежная система «мир» как инновационная система обеспечения реализации финансовых и банковских услуг
	Колодинская Е. В. [148]	внедрение системы искусственного интеллекта как инновационной системы, формирующей и развивающей потенциал экосистемы ПАО «Сбербанк»
Услуги физической культуры и спорта	Абдиянова А. А., Журавлева М. С., Шмакова А. Ф., Зайцев А. В. [128]	характеристика инновационной системы "You ship" и определения уровня ее влияния на перспективы развития рынка услуг спорта и физической культуры
	Бобровский Е. А., Воловиков Н. А. [57]	кроссфит как инновационная система организации оказания услуг спорта и физической культуры

Услуги сервисного обслуживания технических систем и оборудования	Кудрявцев С. В., Розовенко В. М. [162]	разработка инновационной системы диагностирования технического состояния космической техники как перспективное направление сервисного обслуживания
	Спешилова Н. Б., Пономарева Л. А. [233]	использование инновационной системы учета оборудования в условиях телекоммуникационной компании
Услуги индустрии туризма и гостеприимства	Комаров К. В., Фоломейкина Л. Н. [149]	инновационные системы туристских предприятий на базе искусственного интеллекта и геоинформационных систем
	Карпова Г. А., Еремичева П. Ю. [136]	инновационные системы на рынке туристских услуг, в основе которых положены принципы кластеризации
	Карпова Г. А., Михайлова А. В. [138]	инновационные системы в условиях развития сферы услуг креативных индустрий
	Л. В. Хорева, А. В. Шраер, С. Л. Мозокина [129]	инновационные аспекты развития услуг санаторно-курортного комплекса
	Л. В. Хорева, А. Ю. Бурина [63]	инновационные системы и технологии на рынке музейных и выставочных услуг

В некоторых работах рассматриваются сами инновации, прежде всего, цифровые и управленческие, как основа для проектирования инновационных систем в сфере услуг, в других же работах авторы акцентируют внимание на процессе управления инновационными системами в условиях различных организаций сферы услуг. В большинстве своем речь идет о такой типовой схеме исследования как «одна инновация – один сектор сферы услуг», реже представлены обзоры инновационных систем более комплексного характера, где несколько инноваций образуют единую инновационную систему платформенного типа.

Кроме того, ряд услуг, по своей природе, представляют собой межотраслевой комплекс, как например услуги в индустрии туризма и гостеприимства, что позволяет выявить и оценить различные организационно-экономические особенности в рамках общей инновационной системы.

Ряд авторов рассматривают и более сложные инновационные системы сферы услуг, которые представляют собой сочетание возможностей и ресурсного обеспечения сразу нескольких секторов сервисной экономики. Среди таких авторов укажем:

-Г.А. Карпову, Е.В. Васильеву, которые описывают процесс поэтапного формирования и внедрения инновационных систем, использующих ресурсное обеспечение и методы управления, применяемые в условиях индустрии туризма и гостеприимства, креативных индустрий и рынка образовательных услуг [92],

-И.Г. Головцову, Т.А. Лаврову, С.А. Уварова, расширяющих представление об инновационных системах и их структурных элементах в сфере услуг социальной направленности в условиях цифровизации [165],

- Е. А. Горбашко, Н. Р. Камынину, Е. В. Васильеву, Н. Ш. Ватолкину, И.Г. Головцову, И. Д. Летюхина и др. характеризующих современные тенденции и особенности проектирования и реализации инновационных систем в сфере креативных индустрий, здравоохранения, индустрии туризма и гостеприимства и других важных сегментов сервисной экономики [231].

Однако, можно говорить об отсутствии исследовательских работ и научных трудов практического характера, которые систематизировали бы организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг без привязки к конкретному сектору (секторам) сферы услуг, что необходимо с точки зрения рассмотренной ранее в диссертационном исследовании конвергенции теоретических подходов к инновационному развитию сферы услуг.

В связи с этим, на наш взгляд, необходимо использовать концептуальные подходы к сущности инновационных систем, обозначив организационно-экономические особенности данных систем в соответствии с описанными методическими подходами.

Однако, первый вариант концепции - выделение методических подходов к определению внутренней среды и целей инновационных систем –

все-таки носит обобщенный характер и достаточно универсален с точки зрения практики применения не только в сфере услуг, но и в промышленном производстве и сельском хозяйстве. Многие инструменты, методы и подходы, используемые при формировании и развитии инновационных систем, описанные в рамках процесса определения внутренней среды и целей инновационных систем с точки зрения интересов государства, бизнеса и домашних хозяйств, носят обобщенный характер без привязки к специфике отрасли, в том числе: кластеризация, ГЧП, сетевизация, венчурное финансирование, бизнес-планирование инновационных инфраструктурных объектов, малое инновационное предпринимательство и т.д.

Второй вариант концепции - характеристика этапов трансформации инновационных систем в условиях цифровизации – в большей степени может учитывать специфику сферы услуг и ее современные тенденции в условиях цифровых преобразований организаций и предприятий сферы услуг и усиления роли ИИ при принятии управленческих решений. Проектирование автономных инновационных систем на уровне частных бизнес-структур, создание цифровых платформ и переход от региональных к национальным экосистемам в сфере услуг будет иметь существенные различия с точки зрения процесса выделения особенностей самих инновационных систем как отдельной социально-экономической категории.

Кроме того, важно учитывать и инновационные свойства услуг, представленные в авторской концепции «7 И», в том числе такие свойства как: интерактивность, иммерсивность, индустриальность, идентичность, индикативность, индивидуализированность, институциональность услуги. Данное обстоятельство обусловлено необходимостью обеспечения прямой связи между инновационными системами как частью инновационной экономики и экономики инноваций и экономикой сферы услуг в условиях инновационного развития.

На основании сказанного выше, в таблице 4.4 представлены организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере

услуг с точки зрения инновационных свойства услуг (авторская концепция «7 И») и этапов трансформации инновационных систем в условиях цифровизации.

К специфике предлагаемого авторского методологического подхода к исследованию организационно-экономических особенностей инновационных систем в сфере услуг можно отнести:

- учитывает изменения различных свойств услуги с социально-экономической точки зрения в процессе создания, функционирования и развития инновационных систем в сфере услуг,

- принимает во внимание процесс эволюции форм взаимодействия инновационных систем и особенности автономных инновационных систем (инновационные системы предприятий, организаций), цифровых платформ и экосистем, а также проблемы формирования глобального цифрового пространства на уровне государства,

- использует инструменты и методы междисциплинарного подхода к проведению научных исследований социально-экономического характера, в том числе в рамках предметной области экономики сферы услуг, инновационной экономики и экономики инноваций,

- организационно-экономические особенности могут быть оценены не только с качественной, но и с количественной точки зрения через систему целевых индикаторов и показателей, которую можно использовать для оценки уровня развития инновационных систем в сфере услуг различного типа.

Каждая из выделенных особенностей подразумевает возможность конструирования механизмов, направленных на достижение целевых индикаторов и показателей. Далее рассмотрим некоторые из особенностей с точки зрения их применимости к инновационным системам в сфере услуг в условиях их эволюционного развития.

Таблица 4.4 – Организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг с точки зрения новых свойств услуг (авторская концепция «7 И») и этапов трансформации инновационных систем в условиях цифровизации (авторская разработка)

№	Наименование новых свойств услуги	Автономные инновационные системы (инновационные системы предприятий, организаций и т.д.)	Цифровые платформы (отраслевой уровень)	Цифровые экосистемы (региональный уровень)	Глобальное цифровое пространство (макроэкономический уровень)
1	Интерактивность услуги	-Повышение уровня интерактивности процесса оказания услуги, в том числе за счет модернизации сайта, внедрения системы чат-ботов, разработки мобильного приложения и т.д.	-Обеспечение доступности интерфейса цифровой платформы, -Расширение возможностей ИИ для продвижения и визуализации цифровых платформ	-Создание цифровых двойников экосистем, -Применение специализированных алгоритмов на основе предиктивной аналитики для прогнозирования уровня спроса на услуги цифровой экосистемы	-Необходимость законодательного регулирования визуализации процесса проектирования и оказания услуг и механизмов использования цифровых технологий и ИИ
2	Иммерсивность услуги	-Разработка и внедрение программ непосредственного вовлечения потребителя в процесс проектирования услуги, в том числе за счет использования VR- и AR-технологий	-Использование механизмов геймификации для сохранения потребительского сегмента, -Возможность ограниченного влияния потребителя на систему управления цифровой платформой	-Повышение роли общественного участия и рост числа саморегулируемых организаций для обеспечения устойчивости цифровой экосистемы в пределах территории или региона	-Обеспечение защиты прав потребителя в условиях цифровизации и использования ИИ в сфере услуг посредством создания специализированных организационно-экономических механизмов, адаптированных под отдельные сектора сферы услуг
3	Индустриальность услуги	-Формирование и развитие систем лояльности, -Создание целевых аудиторий, ориентированных на потребление инновационных услуг	- Обеспечение непрерывности процесса обслуживания, -Массовый характер предоставления услуги	-Снижение уровня дифференциации в потреблении услуг в пределах территории или региона	-Разработка национальных проектов по формированию и развитию новых сегментов сферы услуг-

4	Идентичность услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Стремление к высокому уровню дифференциации реализуемых услуг</li> <li>-Обеспечение непрерывности процесса обновления предложения реализуемых услуг на рынке</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Создание собственной системы управления ожиданиями на основе бизнес-аналитики клиентского опыта и динамики продаж на цифровой платформе</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Формирование системы внутренней поддержки инновационного развития участников цифровой экосистемы в пределах территории или региона</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Регулирование процессов инвестирования средств в модернизацию ресурсного обеспечения предпринимательских структур в сфере услуг</li> </ul>
5	Индикативность услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Развитие креативности для сохранения постоянства клиентской базы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Расширение использования инструментов и методов экономики впечатлений для роста потребительского сегмента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Обеспечение мобильности ресурсного обеспечения,</li> <li>-Внедрение программ по развитию предпринимательских компетенций</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательное регулирование процесса формирования и развития клиентского пути в условиях экономики впечатлений</li> </ul>
6	Индивидуализированность услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Вовлечение потребителя в процесс проектирования и оказания услуги,</li> <li>-Наличие устойчивой системы обратной связи с точки зрения изменения параметров услуги</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Развитие процессов кастомизации услуг с учетом запросов индивидуальных клиентов,</li> <li>-Использование системы личных кабинетов для взаимосвязи с потребителем</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Повышение уровня доступности услуг среди различных категорий потребителей в пределах территории или региона</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Регулирование процессов взаимодействия инновационных систем в сфере услуг с потребителями в соответствии с техническими возможностями</li> </ul>
7	Институциональность услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Снижение числа и значимости посредников при взаимодействии с клиентом,</li> <li>-Внедрение гибких вариантов организационной структуры организаций сферы услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Формирование внутренней системы коммуникации между участниками платформы,</li> <li>-Развитие внешних связей цифровой экосистемы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Формирование систем управления цифровыми экосистемами в пределах территории или региона на принципах кластеризации, сетевизации и т.п.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Высокий уровень взаимозависимости от международных цифровых экосистем,</li> <li>-Возможность ограничения функционирования за счет санкционных ограничений</li> <li>-Необходимость создания единых международных стандартов безопасности</li> </ul>

С точки зрения организации сферы услуг, как автономной инновационной системы, представленные в таблице 4.4 организационно-экономические особенности обусловлены необходимостью максимального расширения внедрения различных цифровых технологий и искусственного интеллекта. Это целесообразно в том случае, если организация сферы услуг ориентирована на повышение качества своего взаимодействия с потребителем услуг, стимулирование совершения повторных клиентских покупок и обеспечение роста лояльности как потребителей, так и других экономических субъектов, в том числе и персонала.

Соответственно, наряду с инновационными разработками при проектировании и оказании услуг и внедрением новых, инновационных подходов к взаимодействию с клиентом в цифровой среде, организации сферы услуг должны уделять достаточно большое значение формированию системы устойчивого инвестиционного проектирования в контексте не просто разработки и внедрения продуктовых и процессных инноваций, но и их постоянной модернизации.

В качестве примера можно привести ситуацию с использованием чат-ботов для взаимодействия с клиентами и другими целевыми аудиториями. Инвестирование в данном случае необходимо не только для его создания и адаптации к условиям организации сферы услуг, но и для его постоянного обновления, дополнения новыми функциями, повышения качества ответов на запросы клиентов и т.д. Важным также является и визуализация самого чат-бота, обеспечение его взаимосвязи с брендом и логотипом организации, а также его соответствие принципам организационной культуры организации, культурному коду клиентов и т.д.

Наряду с цифровизацией и реализацией инновационных свойств услуги в практической плоскости, оптимальный поиск решений по учету выделенных организационно-экономических особенностей для организаций сферы услуг предполагает повышение эффективности всей системы управления и решение ключевых вопросов, связанных с бизнес-процессами.

Одной из таких проблемных точек должно стать сокращение текучести кадров на предприятиях сферы услуг, а также сокращение использования неквалифицированной рабочей силы.

Наиболее высокая текучка кадров в российских компаниях наблюдается среди производственного и рабочего персонала. По данным исследования hh.ru и HRlink, ее отмечают 42% работодателей для производственных специалистов и 40% — для рабочих профессий. Наиболее стабильными оказались сотрудники маркетинга и рекламы (2%), юристы (3%), а также топ-менеджмент (5%). Средний срок работы в одной компании чаще всего составляет от трех до пяти лет — так ответили 35% работодателей [309].

Как видно из представленных данных, несмотря на относительно положительную картину в сфере услуг, проблема текучести кадров одна из ключевых с точки зрения устойчивости и эффективности функционирования инновационных систем. На рисунке 4.4 предложены возможные варианты снижения текучести кадров на предприятиях сферы услуг в условиях формирования и развития инновационных систем.

В отличие от инновационных систем, которые формируются на предприятиях сферы услуг, цифровая платформа, в контексте выделенных организационно-экономических особенностей, фактически сталкивается с более сложной управленческой задачей. Она состоит в том, чтобы максимально гармонизировать процессы взаимодействия между участниками цифровой платформы, установить общие правила, определить функции и роли участников, исходя из ряда особенностей.

Кроме того, именно руководство цифровой платформы инициирует рост инновационной активности организаций сферы услуг за счет стимулирования использования набора взаимосвязанных технологий.

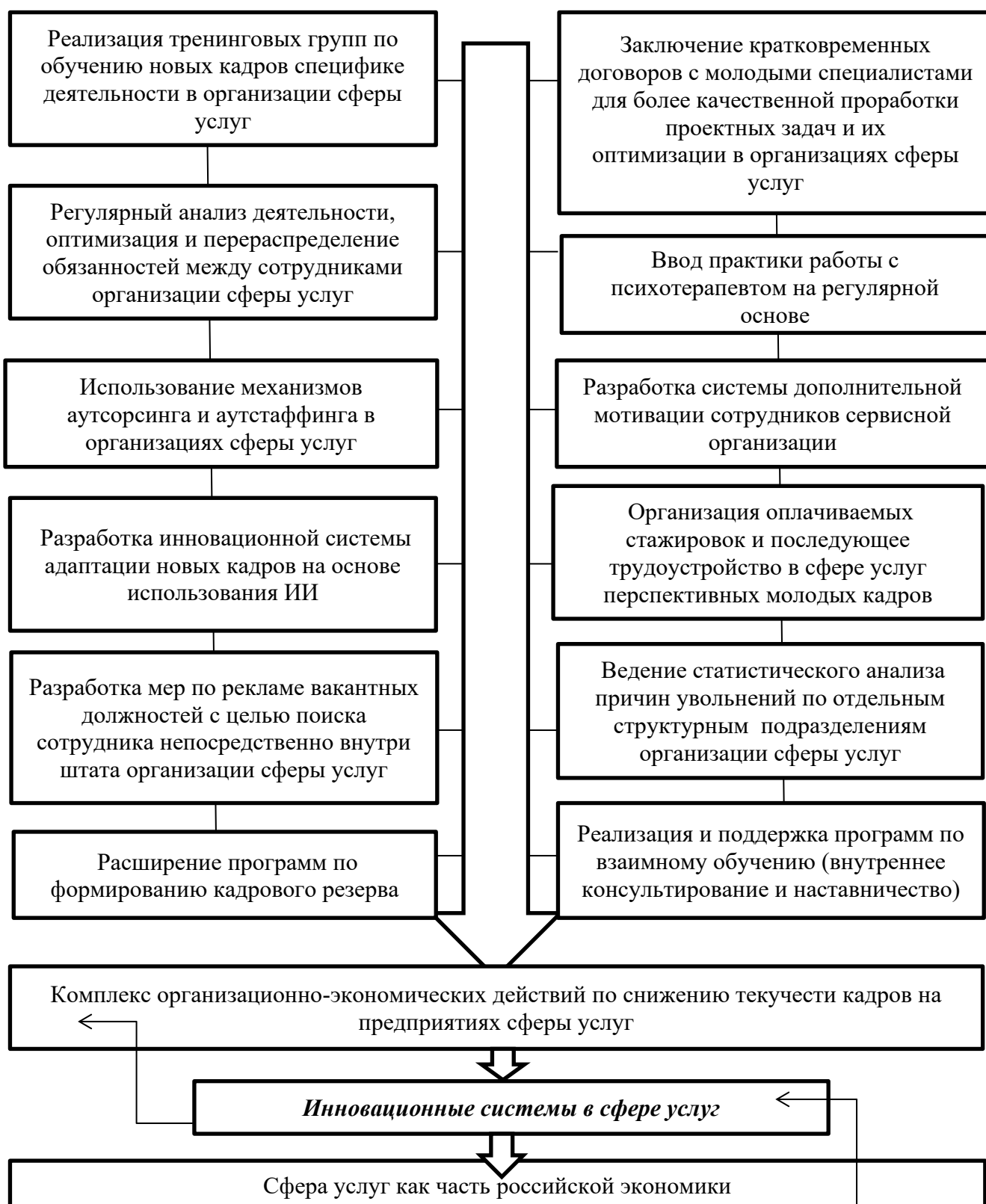


Рисунок 4.4 – Снижение текучести кадров в условиях формирования и развития инновационных систем в сфере услуг (авторская разработка)

Например, в процессе, реализации механизмов геймификации для сохранения потребительского сегмента или создания собственной системы управления ожиданиями на основе бизнес-аналитики клиентского опыта и динамики продаж на цифровой платформе.

Цифровая платформа выступает не только в качестве определенного регулятора взаимоотношений между участниками, насколько это возможно исходя из особенностей национального и регионального законодательства, но, в идеале, должна также осуществлять стимулирование и мотивацию собственных участников к добросовестному поведению по отношению ко всем целевым аудиториям.

Однако, по ряду причин (несоответствие законодательства текущим проблемам развития цифровых платформ, ухудшение социально-экономических условий для ведения предпринимательской деятельности, особенно малого и среднего бизнеса, появление новых угроз и рисков для экономической безопасности бизнеса и государства и т.д.) весьма часто цифровая платформа вступает в противоречие между ее участниками, прежде всего с точки зрения расхождения по экономическим интересам. Наличие нерешенных конфликтных ситуаций отрицательно влияет на возможности эндогенного роста цифровых платформ и создает барьеры для их перехода на новый уровень –к созданию цифровых экосистем регионального и национального характера.

Организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг побуждают цифровые экосистемы решать две ключевые проблемы, связанные с использованием инновационных технологий.

Первая проблема -обеспечение равного доступа к тем услугам, которые реализуются участниками цифровой экосистемы. Это требует максимального охвата потребителей услуг, особенно в условиях социального характера услуг и использования методов социального инвестирования, когда в качестве потребителей выступают отдельные категории и группы граждан, нуждающиеся в дополнительной поддержке со стороны государства.

Например, в качестве цифровой экосистемы, которая в будущем перейдет из статуса региональной к федеральной, можно признать цифровой сервис "Возвращение с СВО" для военнослужащих Санкт-Петербурга [348]. В рамках данного сервиса собрана актуальная информация о возможностях участников СВО и членов их семей в части:

- назначения предусмотренных законодательством денежных выплат (выдача подтверждения назначения ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ) и сведений о её размере, компенсация расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, приём заявлений о доставке пенсии и т.д.),

- услуг транспортного обеспечения (компенсация страховой премии по договору ОСАГО инвалидам, специальное транспортное обслуживание отдельных категорий граждан (социальное такси), право на проезд с 27 апреля по 31 октября в автобусах пригородного сообщения и т.д.),

- образовательные услуги (приём и регистрация заявлений на обучение в образовательные организации, реализующие программы среднего профессионального образования, право на приём во внеочередном порядке детей, а также совершеннолетних детей в возрасте до 23 лет включительно, в государственные образовательные учреждения Санкт-Петербурга и т.д.) [348].

Помимо прямых и перекрестных ссылок на соответствующие информационные ресурсы, региональная цифровая экосистема и ее платформенная часть включает в себя такие опции как:

- возможность заполнения предварительного документа - анкеты, где целевая аудитория может узнать, какие услуги полагаются в сложившейся жизненной ситуации. Предложенный цифровой механизм соответствует таким инновационным свойствам услуги, отмеченных ранее, как интерактивность, институциональность и индивидуализированность, а также учитывает массовый характер предоставления услуги,

-наличие механизмов обратной связи – оценка работы сервиса или возможность сформулировать и отправить предложения по улучшению работы как сервиса, так и самой цифровой экосистемы,

-наличие раздела, где указаны ответы на наиболее часто задаваемые вопросы, многие из которых касаются доступа к социально значимым услугам. Например, такие вопросы как «Могут ли участники СВО получить бесплатную путевку в санаторий?», «Где участники СВО могут проходить лечение и реабилитацию в Санкт-Петербурге?», «Имеют ли право участники СВО и члены их семей могут бесплатно посещать учреждения культуры?» и т.д.

На каждый из этих вопросов представлены квалифицированные ответы с более адресной информацией в условиях региона-разработчика цифровой экосистемы – Санкт-Петербурга. Например, в рамках ответа на вопрос «Где участники СВО могут проходить лечение и реабилитацию в Санкт-Петербурге?» приводятся данные о том, что летом 2024 года в Приморском районе на Яхтенной улице открылся крупнейший в России Центр адаптивной физкультуры и спорта. В нем уже занимаются ветераны боевых действий, а также проходят реабилитацию воины, получившие ранение в ходе СВО. Центр может одновременно принять до 200 занимающихся и более тысячи зрителей и ряд других важных информационных данных [38].

Вторая проблема - для цифровой экосистемы – снижение уровня дифференциации между участниками цифровой экосистемы с точки зрения цен и качества на предоставляемые услуги. Данное направление может достигаться, прежде всего, за счет применения специализированных алгоритмов на основе предиктивной аналитики для прогнозирования уровня спроса на услуги цифровой экосистемы.

Наиболее сложными для аналитического описания представляются глобальные цифровые пространства - экосистемы национального и международного уровня, так как в данном случае реализация инновационных

свойств услуги требует изменения и гармонизации законодательства на различных уровнях государственного управления.

Для такого рода экосистем повышается общий уровень рисков их функционирования в связи с негативными изменениями на международном уровне и появлением новых экзистенциальных угроз, а также возникает необходимость создания единых международных стандартов по обеспечению безопасности функционирования различных уровней развития цифровых экосистем, платформ и автономных инновационных систем, что требует проведения классификации видов инновационных систем в сфере услуг.

#### **4.3. Классификация видов инновационных систем в сфере услуг**

Одним из важных научно-методологических вопросов обеспечения устойчивого функционирования инновационных систем в сфере услуг следует признать возможность проведения их классификации в соответствии с определёнными признаками. Наличие расширенной классификации, в обязательном порядке, необходимо для того, чтобы сформировать количественные социально-экономические модели с использованием эконометрических методов, прогнозных оценок, сценарного подхода, привлечения профессиональных экспертов и т.д. Данные модели позволят обеспечить эффективность как функционирования, так и стратегического развития инновационных систем в сфере услуг.

При этом любая предлагаемая к рассмотрению классификация должна иметь универсальный характер и могла быть использована как для отдельных предприятий и их инновационных систем, так и для более сложных форм межотраслевого взаимодействия – цифровых платформ и экосистем. По мнению автора, в основу классификации инновационных систем в сфере услуг должны быть положены ключевые аспекты теории систем и системного анализа с учётом особенностей экономики сферы услуг и инновационной экономики. Кроме того, наиболее оптимальным решением

было бы использование метода группировок для объединения ряда признаков, которые имеют схожие черты или связаны с конкретным объектом или ситуацией.

Также возможно двухступенчатое разделение по выбранному признаку: вначале выделяются основные виды по выбранному критерию, а в дальнейшем они подразделяются исходя из логических определений и смысла выделения признака.

С учетом всего выше сказанного, речь идет не о формировании абсолютно новой классификации для оценки и последующего моделирования инновационных систем в сфере услуг, а о систематизации уже используемых признаков и подходов применительно к проблематике сферы услуг.

На рисунках 4.5 – 4.8 предложена авторская классификация видов инновационных систем в сфере услуг на основе систематизации и адаптации существующих подходов к выделению признаков инновационных систем и с учетом современных тенденций сферы услуг в условиях инновационной экономики.

Предложенный вариант предполагает выделение 4 основных блоков, в рамках которых группируются отдельные признаки классификации. Общее число предлагаемых к рассмотрению признаков классификации – 12. Среди обозначенных блоков можно отметить:

-Блок № 1 «Объектный», который объединяет различные признаки, связанные со структурой и ядром инновационных систем в сфере услуг. Наличие данного блока позволяет учитывать как особенности сферы услуг, так и инновационной экономики.

-Блок № 2 «Функциональный», который характеризует основные направления деятельности и бизнес-процессы, связанные с инновационными системами в сфере услуг. Данный блок позволяет отразить современные тенденции в сфере инновационных систем с точки зрения влияния как внутренних, так и внешних факторов.

-Блок № 3 «Временной», связанный с учетом влияния фактора времени на формирование и развитие инновационных систем в сфере услуг. Данный блок отражает особенности трансформации инновационных систем, сопряженные с рядом факторов внешней среды.

-Блок № 4 «Структурный», охватывающий признаки классификации, связанные с оценкой состояния и потенциала для развития внутренних свойств и качеств инновационных систем в сфере услуг. Необходим для обоснования и принятия управленческих решений в целях изменений касательно различных аспектов функционирования инновационных систем в сфере услуг.

Многие из признаков, как это видно по структуре схемы, имеют двухступенчатое разделение по выбранному признаку, что обусловлено необходимостью более детального анализа самой сущности выделяемого признака.

Весьма сложно говорить о ранжировании приоритетов при выборе признаков классификации, однако, по мнению автора, в качестве основных признаков можно отметить следующие: по виду инноваций; по этапам жизненного цикла; по срокам функционирования и развития; по значимости ресурсного обеспечения; а также по признакам, отражающим внутренние качества инновационных систем в сфере услуг – устойчивости, адаптивности и эффективности.

Рассмотрим некоторые признаки более детально, проиллюстрировав их практическими примерами из различных секторов сферы услуг.

С точки зрения признака классификации по видам инноваций как ядра инновационной системы в сфере услуг, как наиболее часто используемого принципа для классификации в научных источниках, можно рассмотреть три основных варианта:

-ориентация на одну инновационную технологию, например, на ИИ,

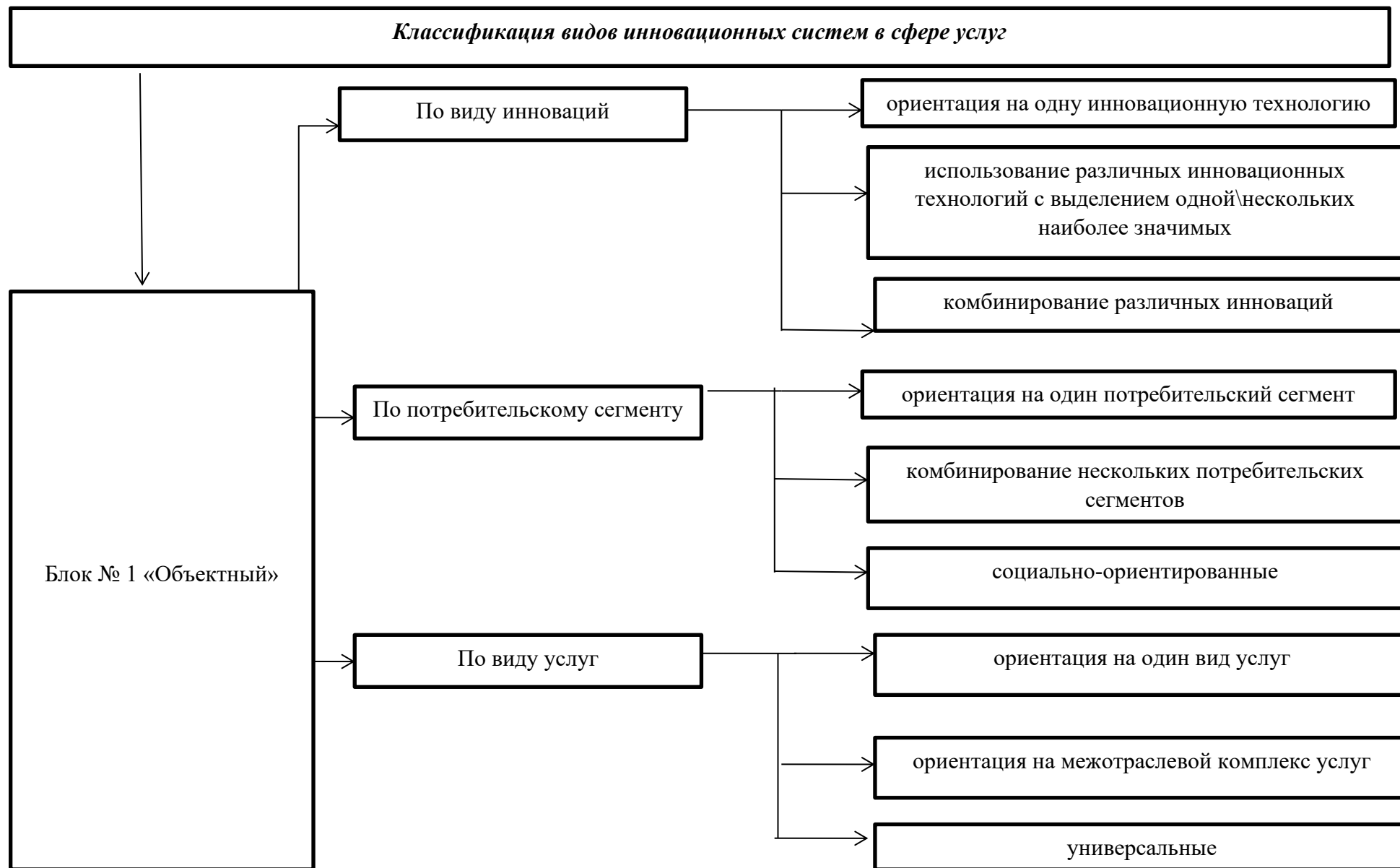


Рисунок 4.5 - Классификация видов инновационных систем в сфере услуг в рамках Блока № 1 «Объектный» (авторская разработка)

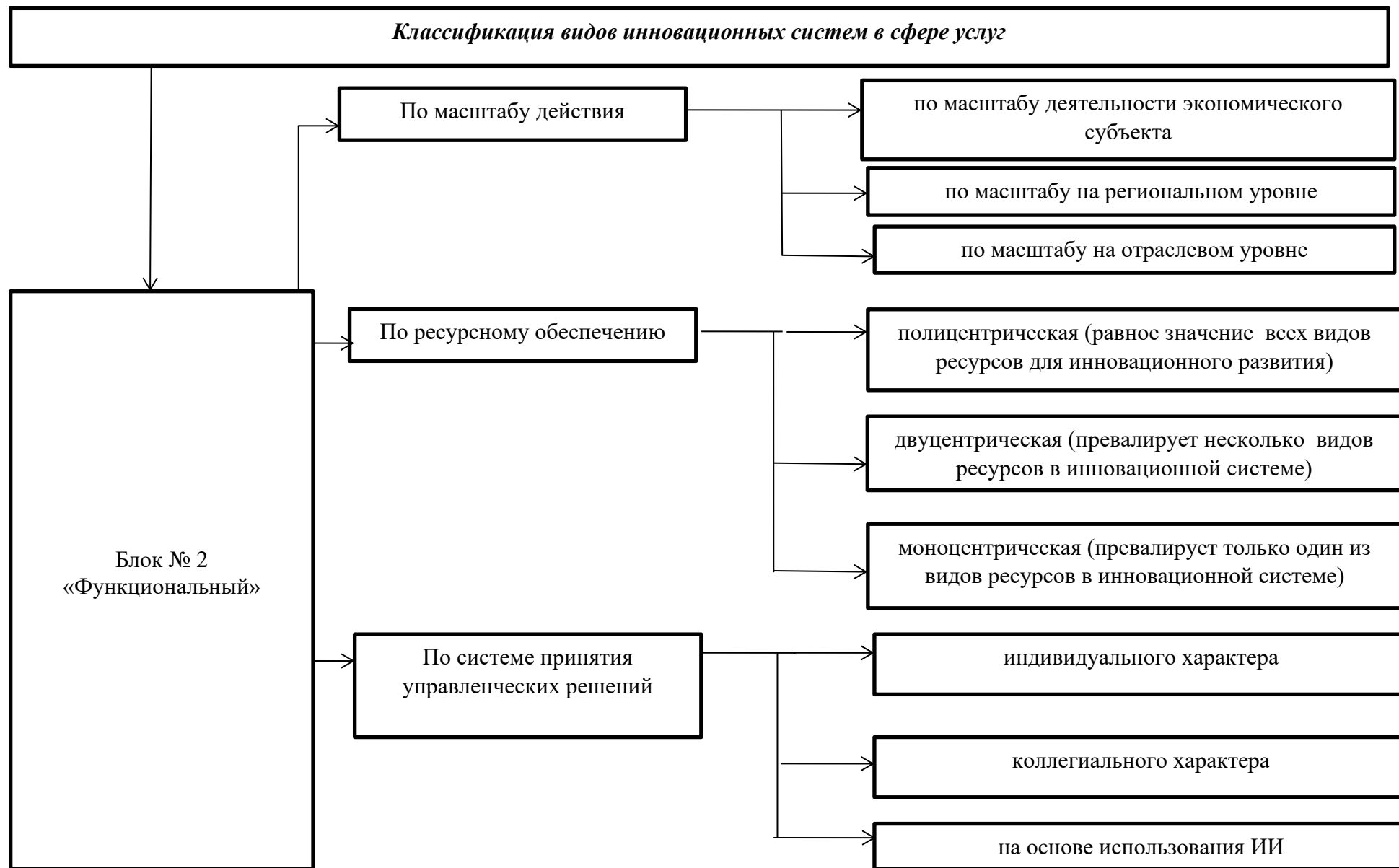


Рисунок 4.6 - Классификация видов инновационных систем в сфере услуг в рамках Блока № 2 «Функциональный» (авторская разработка)

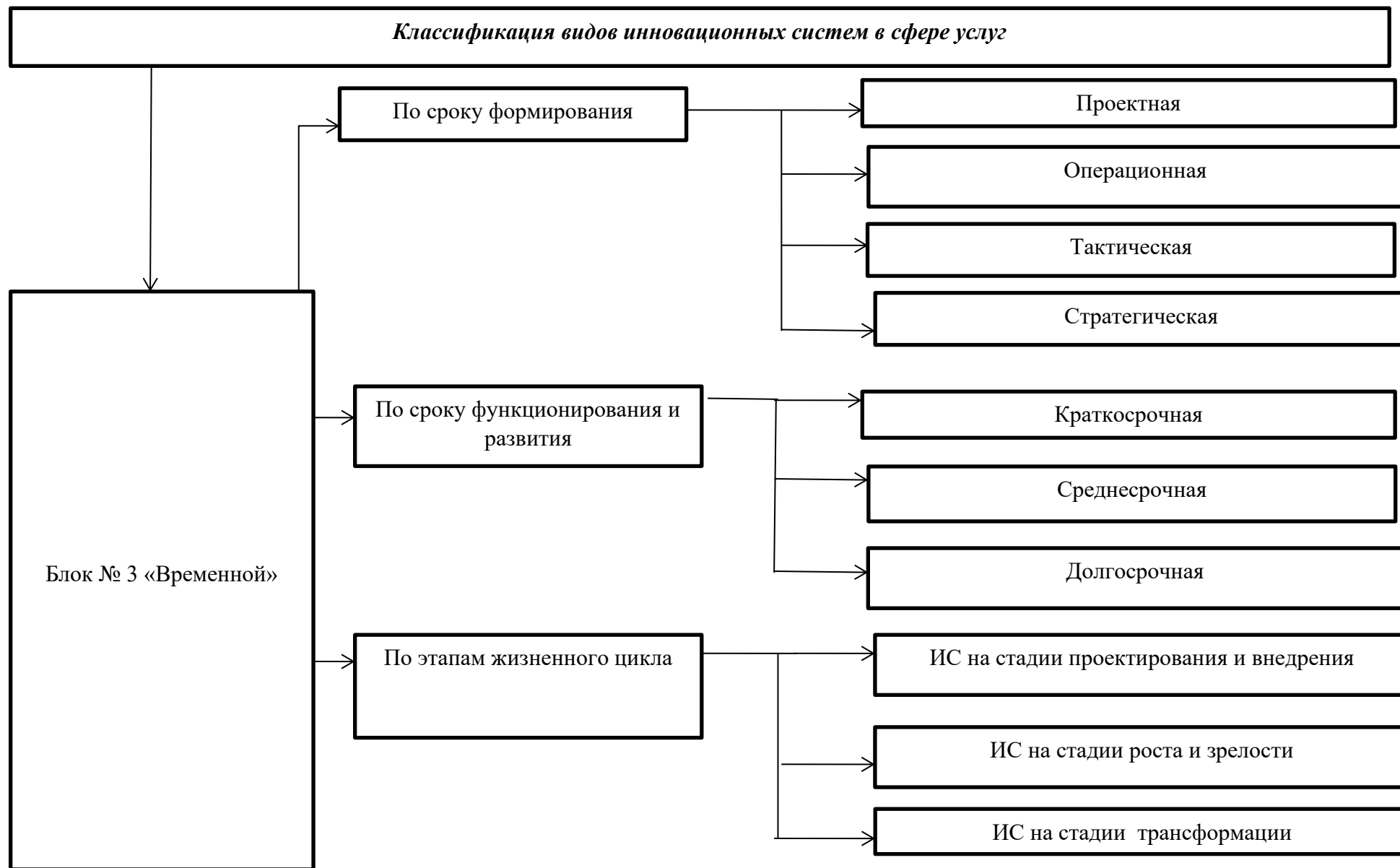


Рисунок 4.7 - Классификация видов инновационных систем в сфере услуг в рамках Блока № 3 «Временной» (авторская разработка)

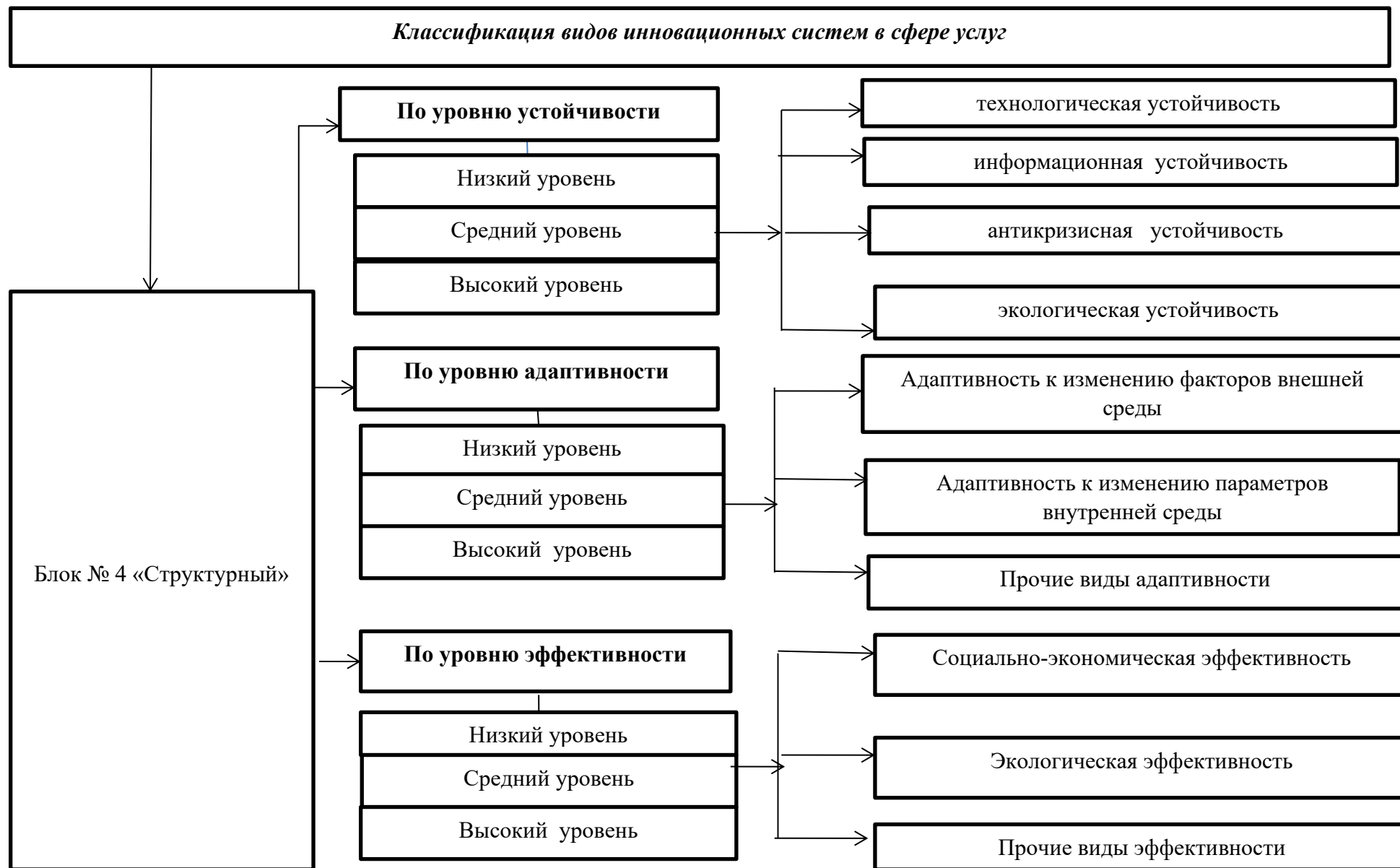


Рисунок 4.8 - Классификация видов инновационных систем в сфере услуг в рамках Блока № 4 «Структурный» (авторская разработка)

-использование различных инновационных технологий с выделением одной\нескольких наиболее значимых для инновационной системы,

-комбинирование различных инноваций с точки зрения функциональных особенностей управления в инновационной системе, ведения предпринимательской деятельности, технологических процессов в отдельных секторах сферы услуг и т.д.

В качестве иллюстративного кейса, можно рассмотреть последний из рассмотренных признаков классификации в условиях рынка туристских услуг. Все инновационные технологии, используемые предприятиями сферы туризма в своей профессиональной деятельности, можно разделить на две основные категории:

А. Системы управления, оптимизации внутрифирменных процессов [46; 308]. CRM-системы используются для обучения сотрудников работе с клиентской базой и продажами, а само обучение работе с CRM-системами помогает избежать разрыва образовательной траектории при формировании у студентов необходимых компетенций в сфере информационных и цифровых технологий еще в процессе получения первичных навыков практической деятельности на рынке туристских услуг. Также системы управления и оптимизации могут использоваться для распределения функциональных обязанностей и планирования трудозатрат в организациях, оказывающих услуги на туристском рынке.

Б. Системы бронирования и взаимодействия с потребителем [21]. Такие системы могут включать онлайн-бронирование, технологий бронирования с помощью мобильных устройств, средств хранения, обработки и передачи информации. Комбинирование различных инновационных технологий позволяет: рассмотреть вопросы подбора тура по заявке конкретного туриста с учетом не только его потребностей, но и накопленного клиентского опыта, оформить заявки на бронирование тура у туроператора, использовать персональную компьютерную технику для доступа к международным системам бронирования.

Кроме того, сам процесс изучения систем бронирования, в рамках оказания образовательных услуг, может включать анализ техник работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских предприятий, оформления и расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя и других аспектов.

Можно говорить о том, что существование инновационной системы в сфере услуг будет зависеть от правильного и экономически обоснованного выбора используемых инновационных технологий и возможности их синхронизации в зависимости от ряда учитываемых факторов, которые наиболее актуальны в процессе проектирования инновационных систем и не потеряют своей значимости в более долгосрочной перспективе.

В качестве управленческого инструмента для решения этой социально-экономической задачи может стать сценарный подход с использованием отдельных элементов социально-экономического моделирования, например, расчета коэффициента конкордации или применения метода рангов.

Ещё более сложным представляется систематизация инновационных систем в сфере услуг с точки зрения параметров свойств и качеств самой инновационной системы. В предлагаемой автором классификации указывается лишь общий уровень данных свойств инновационных систем исходя из общепринятых подходов – высокий, средний и низкий уровень функционирования и развития данных систем.

В связи с этим следует рассмотреть данные виды классификации, расшифровав внутренние составляющие каждого из признака и уточнив параметры градации по уровням функционирования и развития систем. Первым из представленных свойств рассмотрим признак классификации по обеспечению устойчивости к происходящим изменениям не только в самой сфере услуг, но и в других социально-экономических системах.

Многие отечественные и зарубежные авторы, которые исследовали данную проблематику в рамках различных социально-экономических систем, в том числе инновационного типа и характерных для сервисной экономики,

при проведении классификации предлагали рассматривать следующие основные направления обеспечения устойчивости:

-технологическую устойчивость – способность инновационных систем к обеспечению приемлемого уровня качества используемых инновационных технологий в соответствии с технологическими параметрами, например, широкополосного интернета, нормативными ограничениями и стандартами в области хранения и обработки данных, возможностями импортозамещения на отечественном сегменте рынка высокотехнологичных производств и т.д. Несоблюдение требований, как и низкий уровень распространения инновационных технологий может привести как к остановке функционирования любой инновационной системы, так и к снижению ее операционной эффективности.

-информационную устойчивость – способность к обеспечению защиты информационных потоков внутри и за пределами инновационной системы за счет современных способов защиты и управления персональными данными, например, сотрудников организации или пользователей услуг цифровой платформы, сохранению коммерческой тайны в условиях развития экосистем и кластеризации и т.п. Важно отметить и растущую роль ИИ в реализации проектов по обеспечению информационной устойчивости инновационных систем в сфере услуг.

-антикризисная устойчивость – способность инновационных систем в сфере услуг обеспечить социально-экономическую устойчивость в условиях возникновения и развития различных кризисных явлений и ситуаций, в том числе обусловленных чрезвычайными ситуациями политического, военного, природного, эпидемиологического или техногенного характера, что особенно актуально в современных условиях российской экономики. По мнению автора, антикризисная устойчивость представляет собой интегративный вид устойчивости, объединяющий социальную и экономическую устойчивость как отдельных организаций и предприятий сферы услуг, так и более сложных форм инновационных систем – цифровых платформ и экосистем. Несмотря

на то, что при оценке устойчивости используются совершенно различные показатели, их негативная динамика характерна для кризисных состояний инновационных систем.

-экологическая устойчивость – способность инновационных систем в сфере услуг обеспечивать необходимый уровень экологизации как бизнес-процессов, так и содействовать снижению ущерба и убытков от нарушения требований экологического законодательства. В этом случае важно признать необходимость разработки инструментария оценки, который позволил бы соотнести расходы инновационной системы на экологическую безопасность и обеспечение ресурсосбережения в процессе проектирования и оказания услуг и те результаты, которые получены за счет расширения практики экологизации

Выделение других видов устойчивости инновационных систем в сфере услуг не представляется целесообразным с точки зрения принципов классификации и системного подхода.

Отдельно стоит отметить такой признак классификации как адаптивность инновационной системы в сфере услуг. Несмотря на те же самые параметры, определяющие уровень данного качества системы, следует провести и последующее логическое разделение данного признака с точки зрения тех групп факторов, которые влияют на адаптивность. В этом случае можно использовать как классические подходы к выделению факторов, влияющих на социально-экономические системы (факторы правовой среды, факторы социокультурного характера, факторы психологического и ментального характера, факторы социально-экономического характера, факторы чрезвычайного характера различной природы возникновения и проявления и ряд других), так и более узко специализированные факторы, характерные для отдельных секторов сферы услуг.

Например, в условиях рынка туристских услуг в качестве таких факторов можно выделить: фактор сезонности, наличие визовых формальностей и уровень сложности получения въездной визы, динамика

величины туристских потоков в зависимости от событийных мероприятий в дестинациях, особенности технологических процессов в условиях отдельных видов туризма, особенности туристско-рекреационного и инфраструктурного потенциала туристских дестинаций и т.д.

Соответственно, по отношению к такому качеству как «устойчивость» можно говорить о четко обозначенных видах инновационных систем в сфере услуг. При этом признак классификации «по уровню адаптивности» может быть весьма вариативен и меняться в зависимости от целого ряда факторов, характерных для сектора сферы услуг, региона, инновационной технологии и т.д.

Также весьма сложным и неоднозначным представляется определение уровня эффективности инновационных систем как отдельного признака классификации. В данном случае следует вначале определить виды эффективности, которые будут соответствовать не только эволюционной форме реализации инновационной системы (инновационное предприятие, цифровая платформа, цифровая экосистема и т.д.), но и выбранной модели ее реализации применительно к отдельным инновациям и видам услуг.

В связи с этим свойство «эффективность», по сравнению с двумя другими, более сложное и комплексное с точки зрения выделения признаков классификации.

Как видно из проведенного анализа признаков классификации инновационных систем в сфере услуг, с точки зрения их внутренних свойств, используются исключительно качественные характеристики – высокий, средний и низкий уровни. Соответственно, одним из ключевых вопросов методологического характера становится проведение количественной оценки и выработки системы критериев, которые бы отражали, через ранжирование выбранных и обоснованных индикаторов и целевых показателей, уровень развития свойств инновационных систем в сфере услуг.

Рассуждая о значимости других признаков классификации, следует учитывать совершенно различные тенденции, которые присутствуют сегодня

в сфере услуг. Например, раньше одним из ключевых признаков классификации инновационных систем можно было признать их разделение с точки зрения тех услуг, которых реализуются в рамках функционирования системы. В настоящее время данный признак всё менее актуален, так как инновационные системы изначально уже ориентированы на различные услуги, которые сочетаются и благодаря полученному синергетическому эффекту обеспечивается результативность от использования инновационных технологий.

Можно также говорить о существовании определённой корреляции между отдельными признаками классификации инновационных систем в сфере услуг. Например, признак по срокам формирования инновационной системы тесно взаимосвязан с признаком классификации по масштабу деятельности, так как чем сложнее архитектура, например, цифровой платформы с большим спектром предоставления услуг населению и предпринимательскому сектору, тем больший срок необходим для технического создания и запуска в эксплуатацию ПО, обеспечивающего взаимодействие между участниками экосистемы. Подобные связи можно отметить и относительно других признаков классификации инновационных систем в сфере услуг.

С точки зрения отдельных секторов сферы услуг, остается весьма важным и признак классификации по субъекту управления инновационной системой в сфере услуг, который будет предоставлять необходимую ресурсную базу для того, чтобы инновационная система была не только создана, но и эффективно реагировала на изменение внешней ситуации и появление новых возможностей для ее совершенствования за счёт использования ИИ и т.п.

Например, с точки зрения субъекта управления инновационной системой в сфере услуг, можно выделить несколько возможных вариантов их практической реализации в сфере транспортных услуг (рисунок 4.9).

Несмотря на различие в уровне обеспеченности и степени развития по отдельным видам транспортных средств в общей структуре перевозок пассажиров по видам транспорта по Российской Федерации, можно сформулировать общие комплексные задачи их стратегического управления, одним из эффективных инструментов которого может выступать и создание цифровых экосистем на рынке транспортных услуг. К числу таких задач можно отнести - обеспечение комплексной безопасности пассажирских перевозок по всем видам транспортных средств, повышение качества оказания услуг, развитие кадрового обеспечения рынка транспортных услуг, обеспечение сбалансированного финансирования развития сферы пассажирских перевозок и т.д.

Одним из перспективных направлений совершенствования развития рынка транспортных услуг, в том числе в сфере пассажирских перевозок, является создание единых экосистем, которые могли бы объединить как возможности различных видов транспортных средств, так и их ресурсное обеспечение с точки зрения развития всей транспортной системы для решения ключевых задач роста экономического благосостояния регионов, территорий, дестинаций и т.д. Весьма важно подчеркнуть и значимость достижения синергетического эффекта от взаимодействия транспортных услуг с другими видами услуг. Отдельное внимание следует уделить формированию экосистем в сфере транспорта и туризма, которые будут способствовать повышению конкурентоспособности российских туристских дестинаций для различных групп потребителей [83].

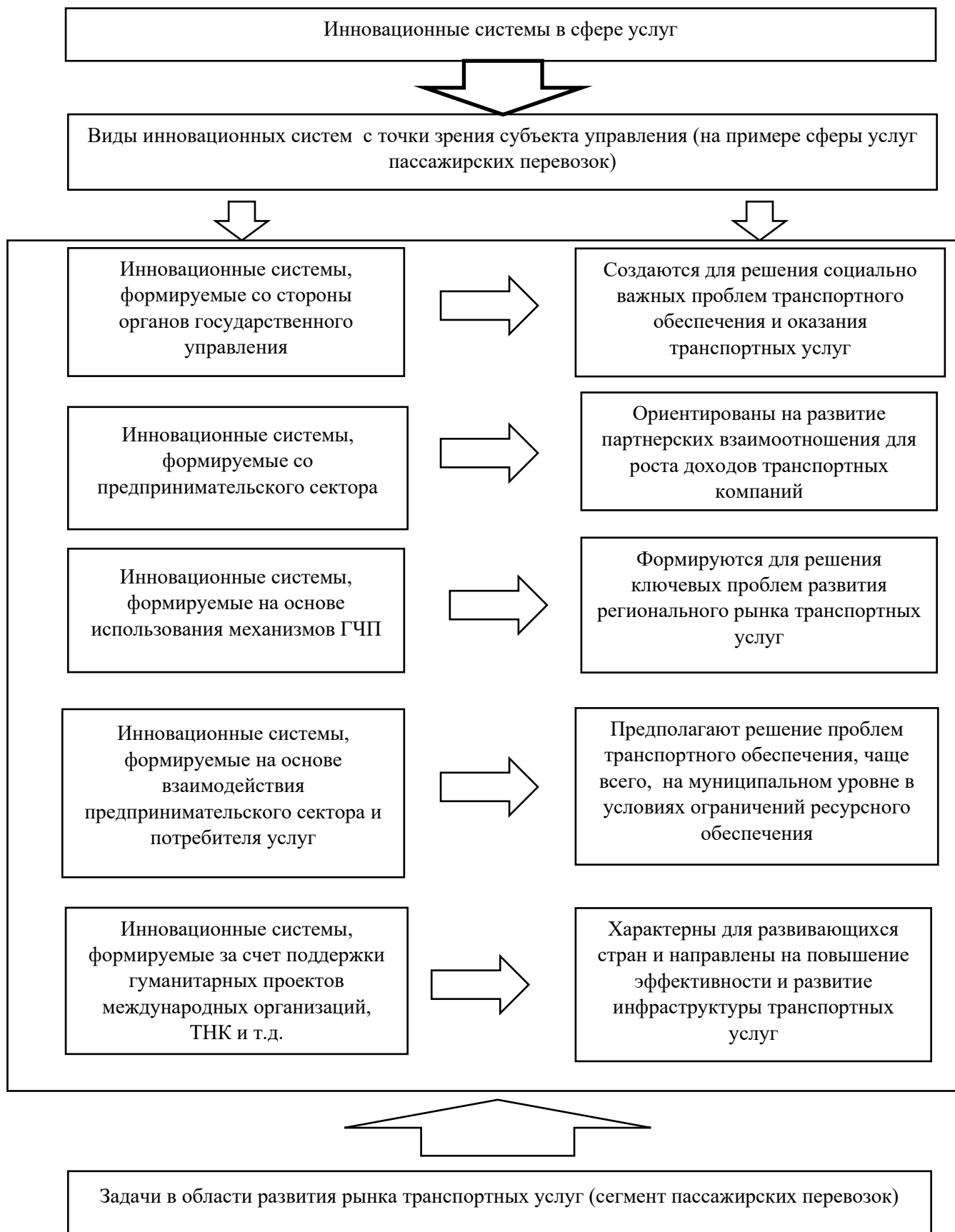


Рисунок 4.9 - Виды иновационных систем с точки зрения субъекта управления и их краткая характеристика (на примере услуг пассажирских перевозок) (авторская разработка)

Несомненно, одним из самых важных видов инновационных систем с точки зрения субъекта управления в сфере транспортных услуг, представляются инновационные системы, которые ориентированы на использование механизмов государственно- частного партнёрства.

Создание подобного рода системы предполагает учёт как позиций самих российских предпринимателей, которые заинтересованы в обеспечении устойчивости ведения бизнес-деятельности на рынке транспортных и логистических услуг, так и государства с точки зрения не только развития транспортной системы как стратегически важного объекта инфраструктурного характера, но и повышения качества жизни населения, снижения уровня травматизма при организации пассажирских перевозок на внутреннем рынке, легализации бизнеса в контексте ужесточения требований российского законодательства, повышения эффективности перевозок в контексте соблюдения интересов регионального развития и т.д.

Некоторые из вариантов предложенных видов инновационных систем, мало используются в Российской Федерации. Здесь речь идёт о последних двух видах, изображённых на рисунке 4.9, которые характерны для тех стран, развитие сферы услуг в которых может быть осуществлено только за счет иностранных инвестиций и благотворительных пожертвований со стороны международных общественных организаций.

Предложенная систематизация классификационных признаков к выделению отдельных блоков и видов инновационных систем в сфере услуг должна способствовать:

1. Формированию и апробации универсальных социально-экономических моделей, посредством которых можно было бы реализовать на практике отдельные виды инновационных систем в сфере услуг, принимая во внимание индивидуальные запросы организаций и предприятий сферы услуг, муниципальных образований или субъектов РФ.

Данные модели должны учитывать не только инструментарий и методы управления, используемые в инновационной экономике и экономике

сфере услуг, но и общие подходы к социально-экономическому прогнозированию и планированию в условиях высокого уровня неопределённости и угроз воздействия многочисленных факторов негативного характера, например в рамках агрессивной политики по отношению к суверенитету РФ со стороны целого ряда недружественных стран, определяющих состояние конъюнктуры в российской экономике,

2. Проведению количественной оценки и выработки системы различных критериев, которые бы отражали, через ранжирование выбранных и научно-обоснованных индикаторов и целевых показателей, уровень развития свойств инновационных систем в сфере услуг (адаптивности к воздействию факторов внутренней и внешней среды; устойчивости по отношению к происходящим изменениям не только в самой сфере услуг, но и в других системах; эффективности инновационных систем с точки зрения интересов участников рыночных отношений и т.д.),

3. Разработке организационно-экономических механизмов, которые позволяют обеспечить практическую реализацию управленческих решений в области формирования и развития инновационных систем в сфере услуг с учетом вариантов классификации, моделей и системы показателей оценки инновационных систем в отдельных секторах сферы услуг.

## 5. Моделирование ресурсного обеспечения развития инновационных систем в сфере услуг

### 5.1. Концептуальные основы формирования модели развития сферы услуг в условиях инновационной экономики

Необходимость применения динамических математических моделей, способных описывать неравновесные процессы в условиях неопределенности подчеркивается многими отечественными учеными-экономистами [179]. Сфера услуг требует особых подходов к моделированию по причине нематериальности услуг, высокой доли человеческого капитала и нелинейности эффектов от инноваций. На каждом этапе инновационного развития сферы услуг через создание, освоение и распространение инноваций необходимы ресурсы разного рода и объема.

Первой из возможных моделей рассмотрим, применительно к сфере услуг, базовую модель В. Леонтьева «Затраты-выпуск»<sup>5</sup>, которая подробно осмысливается и оценивается современными российскими исследователями [167; 186; 203; 229; 272]

Базовая модель В. Леонтьева «Затраты-выпуск» представляет собой систему алгебраических уравнений, в которых в качестве параметров модели выступают коэффициенты затрат на производство продукции. В модели Леонтьева используются агрегированные показатели - коэффициенты, выражающие отношения между секторами экономики (коэффициенты текущих материальных затрат).

Модель Леонтьева по отношению к сфере услуг может быть представлена в следующем виде:

$$X=A_{ij}X+Y, \quad (1)$$

где:  $X$  – вектор валового выпуска сферы услуг,

---

<sup>5</sup> Одним из известных научных трудов Леонтьева В.В., в которых исследуются базовые модели межотраслевого баланса, является издание «Экономические эссе. Теории, исследования, факты и политика»: Пер. с англ. – М.: Политиздат, 1990. – 415 с.

$A$  – матрица технологических коэффициентов ( $A_{ij}$  показывает долю услуг отрасли  $i$ , необходимой для производства единицы услуг отрасли  $j$ ),

$Y$  – вектор конечного спроса (например, туризм, экспорт, потребление домохозяйств).

Матрица  $(I-A)^{-1}$  называется матрицей Леонтьева и отражает полные затраты с учетом косвенных эффектов. Модель В. Леонтьева, построенная на разработке межотраслевых балансов, можно применить для оценки влияния, например, услуг разных секторов в сфере услуг. В модели В. Леонтьева отражается двойственная роль сферы услуг – как производителя услуг, так и ее потребителя. Сфера услуг генерирует инновационные услуги в высокотехнологичных отраслях и потребляет услуги других секторов национальной экономики.

Базовая структура межотраслевого баланса (МОБ) В. Леонтьева состоит из 4-х основных частей (таблица 5.1)

Таблица 5.1 – Базовая структура межотраслевого баланса (МОБ) В. Леонтьева [167; 186; 203; 229; 272]

Потребление → Производство ↓	Сельское хозяйство (A)	Промышленность (B)	Услуги (C)	Конечный спрос (Y)	Валовой выпуск (X)
Сельское хозяйство (A)	$a_{AA}$	$a_{AB}$	$a_{AC}$	$Y_A$	$X_A$
Промышленность (B)	$a_{BA}$	$a_{BB}$	$a_{BC}$	$Y_B$	$X_B$
Услуги (C)	$a_{CA}$	$a_{CB}$	$a_{CC}$	$Y_C$	$X_C$
Добавленная стоимость (Z)	$Z_A$	$Z_B$	$Z_C$		

где:

$a_{ij}$  — затраты продукции сектора  $i$  на производство единицы продукции сектора  $j$  (коэффициенты прямых затрат);

$Y_i$  — конечный спрос (потребление домохозяйств, экспорт и т.д.);

$X_i$  - валовой выпуск сектора;

$Z_j$  – добавленная стоимость (зарплаты, прибыль, налоги).

Для каждого сектора выполняется утверждение, что  $X_i = \sum_j a_{ij} + Y_i$

Для сферы услуг можем также рассмотреть межотраслевой баланс применительно к отраслям, наиболее значимым с точки зрения производства и потребления инноваций (таблица 5.2).

Таблица 5.2 – Модифицированная структура межотраслевого баланса (МОБ) В. Леонтьева для сферы услуг

Потребление → Производство ↓	Образование (A)	Транспорт (B)	Туризм (C)	Здравоохранение D	Другие отрасли услуг I	Конечный спрос (Y)	Валовой выпуск (X)
Высокотехнологичные услуги (НИОКР, IT и другие) (V1)	$aV1A$	$aV1B$	$aV1C$	$aV1D$	$aV1I$	$YV1$	$XV1$
Научноёмкие услуги (требуют высокой квалификации) V2	$aV2A$	$aV2B$	$aV2C$	$aV2D$	$aV2I$	$YV2$	$XV2$
Креативные услуги V3	$aV3A$	$aV3B$	$aV3C$	$aV3D$	$aV3I$	$YV3$	$XV3$
Услуги потребителя VC	$aVCA$	$aVCB$	$aVCC$	$aVCD$	$aVCI$	$YVC$	$XV4$
Добавленная стоимость (Z)	$ZA$	$ZB$	$ZC$	$ZD$	$ZI$		

Модель Леонтьева позволяет оценивать взаимосвязи между отраслями сферы услуг, прогнозировать динамику спроса на различные услуги, а также мультипликативные эффекты в сфере услуг. Однако, для применения в сфере услуг данная модель имеет определенные ограничения, связанные, прежде всего, со сложностью оценки инновационных процессов в разрезе различных отраслей услуг.

Для модернизации модели В. Леонтьева, применительно к проблемам характеристики уровня развития сферы услуг следует включить в модель инновационный фактор. Тогда модифицированная модель может быть представлена следующим образом:

$$X = (A + \Delta A)X + Y \quad (2)$$

где:

$\Delta A$  – инновационные изменения в сфере услуг (например, внедрение цифровых платформ).

Далее более подробно рассмотрим ресурсные модели для оценки инновационного развития сферы услуг

В основе любой ресурсной модели лежит производственная функция Кобба-Дугласа, которая также использовалась в исследованиях Р. Солоу и П. Ромера. Производственная функция Кобба–Дугласа применяется для описания соотношения между объемом произведённого продукта и факторами производства, такими как труд и капитал [150].

Классическая формула производственной функции Кобба–Дугласа применительно к сфере услуг выглядит следующим образом:

$$Q = A \cdot K^\alpha \cdot L^\beta \quad (3)$$

где:

$Q$ — объём произведенной услуги;

$A$  —общая факторная производительность (параметр, учитывающий уровень технологического развития и прочих не измеряемых факторов);

$K$  — величина физического капитала (оборудование, здания, машины и т.п.);

$L$  — количество рабочей силы (человеко-часы, число работников и т.п.);

$\alpha, \beta$  — коэффициенты эластичности выпуска соответственно по капиталу и труду при условии  $\alpha+\beta=1$  при условии постоянной отдачи от масштаба).

Для оценки влияния инновационных процессов, происходящих в сфере услуг, может быть использована *производственная функция с постоянной эластичностью замещения (CES)*. Производственную функцию можно записать в следующем виде:

$$V = (AK^\beta + aL^\beta)^{1:\beta} \quad (4)$$

где:

V- выпуск,

K и L – затраты труда и капитала.

Необходимо оценить, каким образом инвестиционные вложения в инновации влияют на экономический рост в сфере услуг. Предполагается, что сфера услуг характеризуется определенной степенью взаимозаменяемости традиционных факторов производства (труда и капитала) и нововведений. Применение производственной функции CES позволяет количественно измерять вклад инноваций в развитие сферы услуг и выявлять пути повышения их эффективности. Модель дает инструмент для расчета оптимального сочетания традиционного капитала, рабочей силы и инноваций, необходимого для достижения максимального эффекта от инвестиционных вложений.

Ресурсно-инновационная производственная функция выглядит следующим образом:

$$Q = A(R_{it}, R_h, R_k) \cdot F(K, L, D)^{1-\alpha} \quad (5)$$

где:

- R<sub>it</sub> – ИТ-ресурсы (цифровая инфраструктура, ПО);
- R<sub>h</sub> – человеческий капитал (квалификация сотрудников);
- R<sub>k</sub> – клиентские ресурсы (базы данных, отзывы);
- D – природные/культурные ресурсы.

Модель включает в себя универсальные показатели, которые могут быть применимы к различным отраслям сферы услуг. Для сферы услуг применима гибкая динамическая экономико-математическая модель с эндогенными и экзогенными факторами. Причем сферу услуг необходимо рассматривать как целостную динамическую систему, состоящую из различных отраслей. Сфера туристских услуг выступает, в данном случае, как подсистема сферы услуг.

В рамках настоящего исследования, в качестве концептуальной основы для социально-экономического моделирования выступает количественная

оценка уровня развития инновационной системы в сфере услуг. В рамках проведения оценочных процедур предполагается обоснование и разработка модели, предполагающей расчет интегрированного целевого показателя, который бы отражал зависимость между инновационным развитием сферы услуг, в пределах отдельных секторов и рынков, и использованием возможностей и потенциала организаций и проектов в сфере услуг, которые обеспечиваются за счет эффективного и рационального использования ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере услуг в рамках перспективных направлений ее трансформации в условиях цифровизации российской экономики.

Данный совокупный показатель может быть рассмотрен для оценки каждого из уровня эволюционных преобразований инновационных систем – от оценки уровня развития отдельных организаций сферы услуг до цифровых экосистем регионального и национального уровня. Кроме того, с учетом классификации инновационных систем в сфере услуг, расчет данного показателя может быть осуществлен в рамках отдельных проектов в сервисной экономике, в том числе и в индустрии туризма и гостеприимства.

Вместе с тем, важно подчеркнуть, что наиболее репрезентативным уровнем оценки инновационных систем, посредством применяемой модели, может стать оценка инновационности на уровне отдельной отрасли или сегмента сферы услуг, что предполагает разделение показателей на общего характера (универсальные) и частные (специализированные). Первые будут количественно отражать инновационное развитие сферы услуг, а вторые – достигнутые отраслевые значения. С другой стороны, можно говорить о тесной взаимозависимости данных групп показателей между собой – инновационное развитие сферы услуг напрямую влияет на уровень распространения инноваций в отдельных ее секторах, инновационность которых, в обратном порядке, становится импульсом для роста сферы услуг в инновационной экономике.

В качестве основы для формирования показателей, используемых для моделирования, предлагается брать те из них, которые отражают уровень инновационного развития основных групп ресурсов сферы услуг, выделенных ранее в исследовании, и соответствующих современным тенденциям ресурсного обеспечения в условиях преобразований сервисной экономики.

При этом, составные части внутренней структуры модели должны быть равнозначны между собой и в одинаковой степени отражать влияние на конечное значение выбранного показателя. Данное упрощение позволяет оценить расчетный показатель в условиях стабильного функционирования сферы услуг и ее отдельных секторов. При этом, в условиях возникновения кризисных ситуаций или значительного изменения степени воздействия факторов внешней среды, могут быть изменены и пропорции, отражающие влияние отдельных составных частей на расчет общего интегрированного показателя для инновационных систем в сфере услуг.

Предложенная модель имеет несколько основных свойств с точки зрения системного и процессного подхода:

- носит интегрированный характер, так как охватывает все элементы ресурсного обеспечения сферы услуг в инновационной экономике,

- носит универсальный характер, так как может быть использована для различных инновационных систем в зависимости от выбранного признака их классификации,

- отражает наличие количественных взаимосвязей между подсистемами и элементами инновационных систем в соответствии с требованиями системного подхода,

- может быть верифицирована на основе использования показателей, применяемых в системе официальном статистическом учете, экспертном сообществе и т.д.,

-на основе предложенной модели могут быть разработаны соответствующие организационно-экономические решения, направленные на обеспечение роста инновационных систем в сфере услуг.

Общая структурная формула модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем, может быть представлена в следующем математическом виде:

$$V_{po} = V_{po1} + V_{po2} + V_{po3} + V_{po4} + V_{po5} \quad (6)$$

где  $V_{po}$  - уровень развития инновационной системы (систем) в сфере услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения,

$V_{po1}$  – уровень развития человеческих ресурсов инновационной системы (систем) в сфере услуг,

$V_{po2}$  – уровень развития инфраструктурных ресурсов инновационной системы (систем) в сфере услуг,

$V_{po3}$  – уровень развития финансовых ресурсов инновационной системы (систем) в сфере услуг,

$V_{po4}$  – уровень развития информационных ресурсов инновационной системы (систем) в сфере услуг,

$V_{po5}$  – уровень развития партнерских ресурсов инновационной системы (систем) в сфере услуг.

В таблице 5.3 представлена развернутая блок-схема для расчета модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем.

Как видно из представленной схемы, модель инновационного развития сферы услуг включает в себя 2 основных блока показателей:

-универсальный блок, характерный для всех отраслей сферы услуг. Данный блок состоит из базового показателя модели, который отражает особенности выбранного ресурса сферы услуг, в контексте трансформации свойств услуг в условиях инновационной экономики, и общих показателей

модели, которые учитывают и характеризуют соответствие уровня развития отдельных ресурсов современным тенденциям трансформации уже ресурсного обеспечения в сфере услуг. Соответственно, данный блок не изменяется ни в зависимости от отраслевой принадлежности организации сферы услуг, ни в зависимости от масштаба ее деятельности и уровня эволюционного развития. Например, как характеристика уровня развития национальной цифровой платформы в сфере туризма, так и отдельной консалтинговой организации, рассматриваемой в качестве инновационной системы, будет проведена с использованием одинакового набора показателей, отражающих уровень инновационного развития всей сферы услуг.

-специализированный блок, который учитывает отраслевую специфику. Для оценки каждого индикатора используется система из определенных показателей. В соответствии с этим, для каждого показателя нами определены весовые коэффициенты с учетом их значимости и для определения вклада каждого показателя в частный индекс, что и нашло свое отражение в таблице 5.3.

При разработке модели учитывается, что максимальное суммарное значение в баллах всех показателей ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг равно 100 баллам. Соответственно, уровень развития инновационной системы (систем) в сфере услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения может варьироваться от 0 до 500 баллов.

В таблице 5.4 охарактеризованы уровни развития инновационных систем в сфере услуг в зависимости от количества полученных баллов.

Таблица 5.3 – Блок-схема для расчета модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем (авторская разработка)

Структура показателей модели	Основные требования к показателю	Общее количество показателей, ед.	Удельный вес показателя, ед.	Количество максимальных баллов
<i>Универсальный блок . Общее число показателей - 20</i>				
Базовый показатель модели	Отражает характерную (отличительную) особенность отдельных видов ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг без учета влияния вида или модели инновационной системы	Определяются в соответствии с числом групп ресурсов инновационного развития сферы услуг, т.е. 5 базовых показателей по 1 на каждую группу ресурсов.	$1*0,25 = 0,25$	25
Общие показатели модели	Характерны для всей сферы услуг. Определяются исходя из современных тенденций развития ресурсного обеспечения сферы услуг с учетом особенностей инновационных систем в сфере услуг	Количество и выбор показателей соответствует современным тенденциям в развитии ресурсного обеспечения сферы услуг и <i>может варьироваться в зависимости от самой инновационной системы</i> . В рамках проведенного исследования предлагается выбирать 3 показателя по каждому виду ресурса.	$0,15 * 3 = 0,45$	45
<i>Специализированный блок. Общее число показателей - 15</i>				
Специализированные показатели модели	Характерны для выбранного сегмента сферы услуг. Может определяться в зависимости от параметров и масштаба деятельности инновационной системы в сфере услуг, учитывать инновационные свойства услуги	Количество и выбор показателей соответствует современным тенденциям в развитии ресурсного обеспечения сферы услуг и <i>может варьироваться в зависимости от сегмента сферы услуг</i> . В рамках проведенного исследования предлагается выбирать 3 показателя по каждому виду ресурса.	$0,1*3 = 0,3$	30
<b>Итого</b>		<b>35 показателей</b>	<b>1,0</b>	<b>100</b>

Таблица 5.4 – Характеристика уровня развития инновационных систем в зависимости от полученной балльной оценки (авторская разработка)

Количество полученных баллов оценки	Состояние инновационной системы в сфере услуг
Менее 50	Социально-экономическая система испытывает серьезное негативное влияние внешних факторов и уровень ее развития не соответствует даже предыдущему технологическому укладу. Возникает вопрос о том, способна ли такая система к самосохранению в условиях роста кризисных явлений и ухудшения социально-экономической обстановки.
51-100	Социально-экономическая система находится на стадии перехода к предыдущему технологическому укладу – информатизации социально-экономических отношений, что, скорее, связано с ее сохранением в условиях негативного воздействия факторов внешней среды.
101 - 150	Социально-экономическая система находится на стадии предыдущего технологического уклада – информатизации с наличием устойчивых тенденций к постепенному переходу к использованию ограниченного ряда примитивных цифровых технологий в отдельных отраслях национальной экономики, в том числе в сфере услуг.
151-200	Наблюдается переход от информатизации к новому технологическому укладу – цифровизации с появлением в ограниченном масштабе действия отдельных цифровых технологий, которые начинают активно влиять на ресурсное обеспечение отдельных экономических субъектов. Высокий уровень дифференциации в развитии отдельных ресурсов и секторов сферы услуг и их адаптивности к происходящим изменениям.
201-250	Достигнутый уровень развития инновационной системы соответствует требованиям цифровизации, можно говорить о начале формирования цифровой экономики, основанной на росте экономики знаний, экономики впечатлений, платформенной экономики. Однако, до сих пор наблюдаются значительные диспропорции в инновационном развитии отдельных секторов сферы услуг. Оптимальным управленческим решением, в данном случае, можно считать разработку комплекса предложений по трансформации отдельных секторов сферы услуг с изменением и запланированным ростом уже достигнутых значений специализированных показателей, предложенных в модели.
251-300	Предполагаемый уровень соответствует росту цифровой экономики и экономики впечатлений, активному распространению цифровых технологий и ИИ, который пока выступает в качестве инструмента для роста эффективности производственно-хозяйственной и управленческой деятельности отдельных организаций сферы услуг в различных ее секторах и сегментах. Оптимальным управленческим решением, в данном случае, можно считать разработку комплекса предложений по трансформации отдельных секторов сферы услуг с изменением и

	запланированным ростом уже достигнутых значений универсальных показателей, предложенных в модели.
301-350	Для системы характерны высокие показатели по развитию процесса цифровизации. Происходит активный рост по отдельным группам показателей, прежде всего, в рамках групп: «человеческие ресурсы», «инфраструктурные ресурсы» и «партнерские ресурсы», что обусловлено резким ростом экономики знаний и платформенной экономики. В системе происходит активная конкуренция между цифровыми технологиями и ИИ, который начинает постепенно заменять большую часть обычных цифровых решений. ИИ становится главным регулятором использования ресурсного обеспечения инновационных систем сферы услуг на различных уровнях управления.
351-400	Инновационная система переходит к расширению возможностей использования ИИ не только для управления ее ресурсным обеспечением, но и для стратегического развития самой системы. Наблюдается максимальная цифровизация в большинстве секторов сферы услуг. При этом ряд ресурсов не используется максимально эффективно, что требует изменения подходов к их формированию и распределению между экономическими субъектами.
401-450	Инновационная система демонстрирует высокие показатели как по секторам сферы услуг, так и с точки зрения использования ресурсного обеспечения. Вместе с тем, сохраняется высокая вероятность низкой эффективности использования ресурсного обеспечения по одной или двум группам ресурсов. Для системы становится характерным расширение применения квантовых технологий в ряде сегментов сферы услуг на национальном уровне.
451-500	Идеальное состояние социально-экономической системы, ориентированное на переход к постиндустриальному обществу, росту экономики впечатлений и экономики знаний как основы для общественного развития. Характеризуется отсутствием дифференциации в инновационном развитии как отдельных секторов сферы услуг, так и элементов ресурсного обеспечения. Используется максимальный набор не только цифровых технологий и ИИ, но и квантовых технологий. Высокая роль общественного участия в формировании и развитии рынков инновационных услуг на различных уровнях управления. Вместе с тем, наличие интервала между верхней и нижней границей свидетельствует о возможности изменений по ряду отдельных ресурсов.

В соответствии с логикой изменения уровня инновационного развития в сфере услуг, в таблице 5.5 представлена общая характеристика показателей универсального блока, используемых в предлагаемой модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения

инновационных систем, а в Приложениях Г-Е – более развернутая по каждой группе показателей.

Каждый из представленных показателей не только имеет четкую взаимосвязь с ресурсным обеспечением и современными тенденциями сферы услуг, но и может быть оценен количественно на основании данных официальной статистики и научных исследований в области инновационного развития сферы услуг в РФ по состоянию на 2024 г.

Все из перечисленных показателей представлены в единой системе единиц измерения – процентах, что позволяет максимально корректно проводить расчеты и осуществлять сравнительные оценки уровня развития отдельных видов ресурсов в сфере услуг. За основу выбранных показателей принимался достигнутый удельный вес сферы услуг в общих расчетных показателях, отражающих инновационное развитие.

В Приложениях Ж-Л также представлена характеристика уровня показателей по каждому баллу в каждой группе, что позволяет оперативно осуществить сравнение достигнутого уровня с номинальными значениями из проанализированных статистических сборников.

Подводя итог вышесказанному, можно говорить о том, что модель инновационного развития в сфере услуг отражает с помощью математического аппарата определенную систему взаимосвязанных экономических субъектов различного масштаба и направлений деятельности, оказывающих услуги в государственном, негосударственном и коммерческом секторе экономики с использованием инновационных технологий в цифровой экономике. Причем между этими субъектами сферы услуг поддерживаются стабильные устойчивые экономические взаимосвязи, которые характеризуются эндогенными факторами, основным из которых являются инновации.

Таблица 5.5 – Характеристика показателей универсального блока модели развития сферы услуг за счет повышения эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем (авторская разработка на основе [236-238; 240; 249])

Наименование показателя	Краткая характеристика показателя	Связь показателя с ресурсным обеспечением	Общая методика оценки и расчета показателя
<i>1. Человеческие ресурсы</i>			
Показатель 1.1 Уровень заработной платы работников организаций сферы услуг к среднероссийскому уровню, %	Отношение среднемесячной номинальной начисленной заработной платы работников организаций сферы услуг к среднероссийскому уровню	Характеризует общий уровень инновационного развития человеческих ресурсов в сфере услуг	По данным статистического сборника «Труд и занятость в России», 2025, с. 142 [240]
Показатель 1.2 Уровень занятого населения в сфере услуг, работающего через цифровые платформы на основной работе, %	Отношение количества занятого населения в сфере услуг, работающего через цифровые платформы на основной работе к общей численности занятых в сфере услуг	Отражает особенности новых профессий в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 151 [237]
Показатель 1.3 Уровень затрат на обучение и подготовку персонала в сфере услуг, %	Отношение уровня затрат на обучение и подготовку персонала к общей величине затрат на инновационную деятельность организаций сферы услуг	Характеризует новые модели подготовки кадров для сферы услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности», 2026, с. 122 [236]
Показатель 1.4 Доля инновационных товаров, работ, услуг, созданных с использованием результатов интеллектуальной деятельности российских правообладателей в сфере услуг, %	Отношение объема инновационных товаров, работ, услуг, созданных с использованием результатов интеллектуальной деятельности российских правообладателей к общему объему инновационных товаров, работ, услуг	Демонстрирует уровень развития творческих способностей работников сферы услуг	По данным статистического сборника «Наука. Технологии. Инновации», 2025. С. 85-86 [238]
<i>1. Инфраструктурные ресурсы</i>			
Показатель 2.1 Коэффициент обновления основных фондов по видам экономической деятельности	Отношение основных фондов, введенных в действие в течение года, к их наличию на конец года, в процентах, отражает удельный вес новых (введенных за год) основных фондов в их	Характеризует общий уровень инновационного развития	По данным ФСГС «Эффективность экономики России» [349]

(ОКВЭД 2) в сопоставимых ценах, %	общем объеме	инфраструктурных ресурсов в сфере услуг	
<b>Показатель 2.2</b> Удельный вес организаций, осуществляющих экологические инновации в инфраструктурное обеспечение в сфере услуг, %	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг, имевших завершённые инновации в течение последних трех лет	Отражает уровень развития новых объектов инновационной инфраструктура сферы услуг	По данным статистического сборника «Наука. Инновации. Технологии», 2026, с 88 [238]
<b>Показатель 2.3</b> Уровень затрат на приобретение машин и оборудования, прочих основных средств в организациях сферы услуг, %	Отношение уровня затрат на приобретение машин и оборудования, прочих основных средств к общей величине затрат на инновационную деятельность организаций сферы услуг	Характеризует основные инновации инфраструктурного обеспечения сферы услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности», 2026 с. 122 [236]
<b>Показатель 2.4</b> Удельный вес организаций сферы услуг, использующих инфраструктуру для хранения и обработки массивов больших данных, %	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг, использующих технологии сбора, обработки и анализа больших массивов данных	Соответствует современным тенденциям системы фасилити-менеджмента	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 217 [237]
<i>3. Финансовые ресурсы</i>			
<b>Показатель 3.1</b> Уровень затрат на проведение НИОКР в сфере услуг, %	Отношение уровня затрат на проведение НИОКР к общей величине затрат на инновационную деятельность организаций сферы услуг	Характеризует общий уровень инновационного развития финансовых ресурсов в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности», 2026 с. 122 [236]
<b>Показатель 3.2</b> Интенсивность затрат на инновационную деятельность в сфере услуг, %	Отношение затрат на инновационную деятельность к общему объему отгруженных товаров, выполненных работ, услуг	Используется в рамках реализации новых моделей финансирования сферы услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности», 2026 С. 118 [236]
<b>Показатель 3.3</b> Удельный вес организаций сферы услуг, получавших финансирование из средств федерального бюджета	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг, имевших затраты на инновационную деятельность	Характеризует основные инновации финансового обеспечения сферы	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности»

на осуществление инновационной деятельности, %		услуг	С. 126 [236]
<b>Показатель 3.4</b> Удельный вес организаций сферы услуг, использующих программное обеспечение для осуществления финансовых расчетов в электронном виде, %	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг	Связан с новыми направлениями финансирования сферы услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 242 [237]
<i>4. Информационные ресурсы</i>			
<b>Показатель 4.1</b> Уровень использования возможностей цифровых платформ в сфере услуг, %	Отношение количества российских организаций, использующих возможности цифровых платформ для создания и развития бизнеса к общему числу организаций сферы услуг	Характеризует общий уровень инновационного развития информационных ресурсов в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 203 [237]
<b>Показатель 4.2</b> Уровень затрат на разработку и приобретение программ для ЭВМ и баз данных в сфере услуг, %	Отношение уровня затрат на разработку и приобретение программ для ЭВМ и баз данных к общей величине затрат на инновационную деятельность организаций сферы услуг	Отражает уровень развития ИКТ в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности», 2026 с. 123 [236]
<b>Показатель 4.3</b> Уровень использования технологий искусственного интеллекта в сфере услуг, %	Отношение количества российских организаций, использующих возможности искусственного интеллекта для создания и развития бизнеса к общему числу организаций сферы услуг	Отражает уровень развития ИИ в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 204 [237]
<b>Показатель 4.4</b> Удельный вес организаций сферы услуг, использующих российское программное обеспечение для обеспечения облачных и распределенных вычислений, %	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг	Отражает уровень развития квантовых технологий в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 240 [237]
<i>5. Партнерские ресурсы</i>			
<b>Показатель 5.1</b> Удельный вес организаций сферы	Отношение данных организаций к общему числу организаций сферы услуг,	Характеризует общий уровень	По данным статистического сборника «Индикаторы

услуг, имеющих кооперационные связи в сфере инновационной деятельности, %	осуществлявших затраты на инновационную деятельность	инновационного развития партнерских ресурсов в сфере услуг	инновационной деятельности», 2026, с. 136 [236]
<b>Показатель 5.2</b> Удельный вес организаций сферы услуг, принадлежащих бизнес-группе (группа компаний, холдинг, консорциум, ассоциация и др.), %	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг	Демонстрирует уровень развития альянсов и консорциумов в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности», 2026, с. 137 [236]
<b>Показатель 5.3</b> Удельный вес организаций сферы услуг, имеющих аккаунты в социальных сетях, %	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг, осуществляющих электронные продажи	Демонстрирует уровень развития сетевых форм организации в сфере услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 263 [237]
<b>Показатель 5.4</b> Доля организаций сферы услуг, реализующих инновационные товары, работы, услуги совместно с пользователями, %	Отношение количества данных организаций к общему числу организаций сферы услуг, имевших завершённые в течение последних трех лет инновации	Отражают развитие социального капитала сферы услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы инновационной деятельности», 2026, с. 129 [236]

Данная модель развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем позволяет анализировать состояние рынка услуг, выявлять закономерности и тенденции инновационного развития сферы услуг, оценивать эффективность инновационных решений и прогнозировать будущее развитие сферы услуг.

Модель инновационного развития сферы услуг также связана, прежде всего, с эффективным распределением имеющихся ресурсов, обеспечивающих инновационность системы. При этом в качестве источника для преобразований модели могут выступать и негативные факторы, и кризисное состояние внешней среды, как, например, это было характерно в период пандемии коронавирусной инфекции.

Более подробно фактические значения уже достигнутого уровня развития российской сферы услуг, в рамках выбранной системы универсальных показателей, как инновационной системы представлены в следующем параграфе во взаимосвязи с важным сегментом сервисной экономики – сферой туризма.

## **5.2. Реализация модели развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере туризма в современных экономических условиях**

Развитие сферы туризма, в настоящее время, обусловлено не только повышением спроса на туристские продукты со стороны потребителей за счёт роста их благосостояния и изменения поведения в пользу получения эмоций в процессе оказания, или даже участия в проектировании или реализации, услуги, но и за счет более рационального и комплексного использования основных ресурсов. Перечень и состав данных ресурсов для сферы туризма соответствует представленному ранее в исследовании методическому подходу к определению ресурсного обеспечения в сфере услуг. Однако, ресурсы сферы туризма имеют и собственные характерные

отличия обусловленные, прежде всего, тем фактом, что туризм представляет собой межотраслевой комплекс, а не исключительно отдельный сегмент услуг с одинаковым набором свойств и показателей для проведения социально-экономической оценки.

При этом необходимо также учитывать отличия в ресурсном обеспечении на уровне отдельных направлений и видов туризма (например, в рамках внутреннего и выездного туризма или космического и культурно-познавательного туризма). Данные отличия связаны как со сложившимися особенностями туристско-рекреационного потенциала для организации туристской деятельности в условиях дестинаций, так и с различием в обеспечении инновационными технологиями и уровнем цифровизации в условиях различных направлений и видов туризма.

В условиях инновационной экономики индустрии туризма необходимо повысить операционную и стратегическую эффективность по всей цепочке создания стоимости при меньших затратах – проблема, для решения которой цифровые технологии имеют уникальное преимущество. Поскольку переход к зеленой экономике требует минимизации издержек, вопрос повышения эффективности ресурсного обеспечения сферы туризма является весьма актуальным.

Далее перейдем к выбору системы специализированных показателей, характеризующих уровень развития сферы туризма как инновационной системы, интегрированной со сферой услуг посредством достаточно большого количества социально-экономических взаимосвязей на разных уровнях управления.

Выбор специализированных показателей осуществлялся на основе экспертной оценки. Экспертам из крупного и среднего туристского бизнеса, образовательных организаций, органов территориального управления было предложено выбрать 15 из 30 показателей для оценки уровня инновационного развития системы за счет сферы туризма. Лист эксперта по выбору показателей специализированного блока ресурсного обеспечения

туризма как инновационной системы сферы услуг представлен в Приложении Н.

Общая характеристика показателей специализированного блока модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем на примере сферы туризма нашла свое отражение в таблице 5.6.

В отличие от блока универсальных показателей, значение которых подтверждено официальными статистическими данными и результатами научных исследований в сфере услуг РФ, выбор специализированных показателей для туризма достаточно сложен в связи с нехваткой проверенных и актуальных информационных данных, которые можно было бы использовать для оценки уровня развития инновационной системы. В связи с этим в представленной выше таблице ряд показателей носит оценочный характер. К числу таких показателей можно отнести:

- коэффициент текучести кадров в сфере туризма, % (получен на основании экспертного мнения руководителей туристских организаций в России),

- оценка динамики посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», приводится в рамках отчетного доклада по итогам выполнения показателей проекта,

- доля онлайн-платформ в структуре бронирований средств размещения, % (получен на основании экспертного мнения руководителей средств размещения в России),

- показатели группы «Партнерские ресурсы» не представлены в статистических сборниках или официальной статистике в России, хотя значимость данной группы ресурсного обеспечения для инновационного развития сферы туризма растет в связи с необходимостью достижения роста удельного веса сферы туризма в ВВП за счет кооперационных усилий и использования принципов шеринговой экономики.

Таблица 5.6 – Общая характеристика показателей специализированного блока модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения инновационных систем на примере сферы туризма (авторская разработка на основе [68; 235; 237; 239-240; 293; 337-338; 350; 355-356; 364])

Наименование показателя	Краткая характеристика показателя	Общая методика оценки и расчета показателя
<i>1. Человеческие ресурсы</i>		
<b>Показатель 1.5</b> Индекс производительности труда в сфере туризма, %	Отношение индекса физического объема ВВП к изменению совокупных затрат труда в сфере туризма	По данным статистического сборника «Труд и занятость в России», 2025, с. 95 [240]
<b>Показатель 1.6</b> Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма, %	Отношение численности требуемых работников на вакантные рабочие места к списочной численности работников в сфере туризма	По данным статистического сборника «Труд и занятость в России», 2025, с. 102 [240]
<b>Показатель 1.7</b> Коэффициент текучести кадров в сфере туризма, %	Отношение количества уволившихся сотрудников организаций сферы туризма к среднесписочной численности персонала организаций сферы туризма за определенный период	По данным ANTAL TALENT: пульс-опрос компаний [293]
<i>2. Инфраструктурные ресурсы</i>		
<b>Показатель 2.5</b> Степень износа основных фондов на конец года в сфере туризма, %	Отношение накопленного к определенной дате износа имеющихся основных фондов (разницы их полной учетной и остаточной балансовой стоимости) к полной учетной стоимости этих основных фондов на ту же дату	По данным Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС) [350]
<b>Показатель 2.6</b> Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма, %	Отношение основных фондов, введенных в действие в течение года, к их наличию на конец года, в процентах, оно отражает удельный вес новых (введенных за год) основных фондов в их общем объеме	По данным статистического сборника «Строительство в России 2024», с 72 [239]
<b>Показатель 2.7</b> Коэффициент выбытия основных фондов в сфере туризма, %	Отношение ликвидированных за год основных фондов к их наличию на начало года, в процентах. Отражает долю основных средств, выбывших из организации за определённый период, по отношению к их стоимости на начало этого периода	По данным статистического сборника «Строительство в России 2024», с 72 [239]

<i>3. Финансовые ресурсы</i>		
<b>Показатель 3.5</b> Уровень экспорта туристских услуг, %	Отношение величины экспорта услуг по статье «Поездки» по данным платежного баланса Банка России к общему объему экспорта услуг по данным платежного баланса Банка России	По данным статистического сборника «Статистический бюллетень Росстата к всемирному Дню Туризма – 2024», с. 3 [235]
<b>Показатель 3.6</b> Ставка туристического налога, %	Туристический налог является местным налогом, устанавливается нормативными правовыми актами представительных органов муниципальных образований (федеральной территории «Сириус»), а в городах федерального значения Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе – законами этих субъектов Российской Федерации и обязателен к уплате на территории этих муниципальных образований (федеральной территории «Сириус») и указанных субъектов Российской Федерации	По данным Федеральной налоговой службы (ЕМИСС) [338]
<b>Показатель 3.7</b> Доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, %	Отношение инвестиций в основной капитал в индустрии туризма и гостеприимства к общей величине инвестиций в основной капитал в российской экономике	По данным статистического сборника «Строительство в России 2024», с 86 [239]
<i>4. Информационные ресурсы</i>		
<b>Показатель 4.5</b> Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», %	Оценивается динамика числа посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», %	По данным информационного портала Правительства РФ [356]
<b>Показатель 4.6</b> Уровень использования технологий сбора, обработки и анализа больших данных в основных производственных и бизнес-процессах, %	Отношение количества российских организаций, использующих возможности технологий сбора, обработки и анализа больших данных в основных производственных и бизнес-процессах к общему числу организаций сферы услуг	По данным статистического сборника «Индикаторы цифровой экономики», 2026, с. 216 [237]
<b>Показатель 4.7</b> Доля онлайн-платформ в структуре бронирований средств размещения, %	Отношение числа бронирований, произведённых с помощью онлайн-платформ к общему числу бронирований средств размещения	По данным информационного портала «Эксперт» [355]
<i>5. Партнерские ресурсы</i>		
<b>Показатель 5.5</b> Уровень развития проектов ГЧП в сфере	Отношение числа проектов в сфере туризма, реализуемых через ГЧП, к общей величине проектов	По данным публикации Волконский Э. Э., Морозов М. А. Роль

туризма, %	ГЧП в национальной экономике	государственно-частного партнерства в развитии туристской индустрии // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 7А. С. 123- 131. [68]
<b>Показатель 5.6</b> Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», %	Отношение количества кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)» к общему количеству кластеров в РФ	По данным портала «Карта кластеров России» [364]
<b>Показатель 5.7</b> Доля организаций сферы туризма, входящих в состав Российского союза туристической индустрии (РСТ), %	Отношение количества организаций – членов Российского союза туристической индустрии (РСТ) к общему количеству организаций, относящихся к сфере туризма в РФ	По данным портала Российского союза туристической индустрии (РСТ) [337]

В таблице 5.7, по аналогии с блоком универсальных показателей для сферы услуг, представлена количественная оценка специализированных показателей, используемых для характеристики сферы туризма, также разделенных на отдельные группы по видам ресурсов. Максимальное значение каждого показателя – 10 баллов, а общая максимальная сумма баллов – 30.

Более развернутая характеристика специализированных показателей, используемых для характеристики сферы туризма с точки зрения бальной оценки представлена в Приложении М.

Таблица 5.7 – Количественная оценка специализированных показателей, используемых для характеристики сферы туризма (авторская разработка)

Наименование показателя	Значение показателя	Критерии оценки уровня	Комментарии
<i>Группа показателей «Человеческие ресурсы»</i>			
<b>Показатель 1.5</b> Индекс производительности труда в сфере туризма, %	1 балл	менее 60%	Представленный показатель отражает не удельный вес или долю, как большинство других показателей, а динамику его изменений за счет цифровизации в сфере туризма. Вместе с тем, необходимо также учитывать наличие достаточно большого количества факторов, снижающих темпы роста производительности труда в сфере туризма.
	2-3 балла	60-100%	
	4-9 баллов	100-160%	
	10 баллов	более 160%	
<b>Показатель 1.6</b> Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма, %	1 балл	более 30%	Значение выбранного показателя формируются, с одной стороны, тенденцией к снижению спроса на рабочую силу за счет роста цифровизации, а с другой – созданием условий для снижения числа вакантных должностей за счет развития системы мотивации, роста организационной культуры, расширения программ КСО в сфере туризма и т.д.
	2-4 балла	15-30%	
	5-9 баллов	5-15%	
	10 баллов	менее 5 %	
<b>Показатель 1.7</b> Коэффициент текучести кадров в сфере туризма, %	1 балл	более 95%	Параметры данного показателя учитывают факт наличия значительной дифференциации в уровне текучести персонала в
	2-6 балла	70-95%	
	7-9 баллов	40-70%	
	10 баллов	менее 40 %	

			конкретных организациях сферы услуг и представляют собой усредненные значения по индустрии.
<i>Группа показателей «Инфраструктурные ресурсы»</i>			
<b>Показатель 2.5</b> Степень износа основных фондов на конец года в сфере туризма, %	1 балл	более 60%	В рамках данного показателя идет обратный отсчет – чем меньше значение показателя, тем эффективнее функционирование инновационной системы. При этом значительные темпы снижения наблюдаются в диапазоне 30-60% при дальнейшем сокращении при переходе к более низким значениям.
	2-4 балла	30-60%	
	5-9 баллов	5-30%	
	10 баллов	менее 5 %	
<b>Показатель 2.6</b> Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма, %	1 балл	менее 1%	Цель выбора данного показателя – ориентация инновационной системы на воспроизводство и модернизацию объектов инфраструктуры сферы туризма за счет цифровых технологий с учетом сложности осуществления инвестиций в современных экономических условиях.
	2-4 балла	1-15%	
	5-9 баллов	15-25%	
	10 баллов	более 25 %	
<b>Показатель 2.7</b> Коэффициент выбытия основных фондов в сфере туризма, %	1 балл	более 2,2 %	Более сложный показатель, так как выбытие может быть обеспечено как за счет ввода новых объектов инфраструктуры с использованием инновационных технологий, так и за счет реструктуризации и антикризисных мероприятий по отношению к действующим организациям сферы услуг.
	2-6 балла	0,7-2,2%	
	7-9 баллов	0,1-0,7%	
	10 баллов	менее 0,1 %	
<i>Группа показателей «Финансовые ресурсы»</i>			
<b>Показатель 3.5</b> Уровень экспорта туристских услуг, %	1 балл	менее 2 %	Интегрированный показатель, который отражает финансовой устойчивости инновационной системы за счет возможностей использования потенциала выхода организаций сферы туризма на зарубежные рынки за счет роста конкурентоспособности туристских продуктов.
	2-5 баллов	2-10%	
	6-9 баллов	10-30%	
	10 баллов	более 30 %	
<b>Показатель 3.6</b> Ставка туристического налога, %	1 балл	более 13%	Снижение ставки туристического налога определяется как определенный потенциал для роста инновационной системы за счет повышения финансовых
	2-5 баллов	5-13%	
	6-9 баллов	1-5%	
	10 баллов	менее 1 %	

			показателей и увеличения числа организаций сферы туризма в российских дестинациях.
<b>Показатель 3.7</b> Доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, %	1 балл	менее 0,5%	Развитие инновационной системы сопровождается ускорением вложений в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне при одновременном учете возможной приоритетности и других затрат организаций.
	2-4 балла	0,5-2%	
	5-9 баллов	2-7%	
	10 баллов	более 7 %	
<i>Группа показателей «Информационные ресурсы»</i>			
<b>Показатель 4.5</b> Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», %	1 балл	менее 3%	Выполнение данного показателя ориентировано на увеличение числа пользователей портала с учетом постепенного роста потребности в информационных ресурсах о сфере туризма в нашей стране и российских туристских дестинациях. Вместе с тем, с учетом роста ИИ и появления новых форм коммуникаций с потребителем туристских услуг, данный показатель может быть изменен.
	2-4 балла	3-9%	
	5-9 баллов	9-34%	
	10 баллов	более 34 %	
<b>Показатель 4.6</b> Уровень использования технологий сбора, обработки и анализа больших данных в основных производственных и бизнес-процессах, %	1 балл	менее 5%	Данный показатель предполагает, что большая часть организаций сферы туризма в достаточно небольшой временной период перейдет к использованию технологий сбора, обработки и анализа больших данных для повышения эффективности производственных и бизнес-процессов для проектирования и дальнейшей реализации инновационных туристских продуктов в РФ.
	2-7 балла	5-65%	
	8-9 баллов	65-95%	
	10 баллов	более 95 %	
<b>Показатель 4.7</b> Доля онлайн-платформ в структуре бронирований средств размещения, %	1 балл	менее 5%	Отражает рост уровня использования платформенных решений для организации технологического обеспечения процесса оказания туристских услуг в России.
	2-7 балла	5-65%	
	8-9 баллов	65-95%	
	10 баллов	более 95 %	
<i>Группа показателей «Партнерские ресурсы»</i>			
<b>Показатель 5.5</b> Уровень развития проектов ГЧП в сфере туризма, %	1 балл	менее 1%	Связан с развитием схем ГЧП в сфере туризма, однако, нуждается в дополнительном статистическом наблюдении и более четкой методологии для характеристики выбранного
	2-5 балла	1-5%	
	6-9 баллов	5-17%	
	10 баллов	более 17 %	

			показателя
<b>Показатель 5.6</b> Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», %	1 балл	менее 1%	Отражает уровень развития туристских и смежных кластеров, однако, также нуждается в дополнительном статистическом наблюдении и более объективной методике оценки уровня кластеризации в сфере услуг, в том числе и в сфере туризма
	2-4 балла	1-15%	
	5-9 баллов	15-25%	
	10 баллов	более 25 %	
<b>Показатель 5.7</b> Доля организаций сферы туризма, входящих в состав Российского союза туристической индустрии (РСТ), %	1 балл	менее 2%	Показатель, который отражает уровень самоорганизации в сфере туризма в контексте формирования партнерского взаимодействия между участниками туристского рынка в РФ. Цель обеспечения роста данного показателя – расширение партнерского взаимодействия в рамках сферы туризма в РФ
	2-4 балла	2-11%	
	5-9 баллов	11-36%	
	10 баллов	более 36 %	

Как видно из предложенных данных, можно говорить о наличии четырех основных диапазонов проведения оценки:

- минимальные значения показателей, соответствующие 1 баллу,
- первый диапазон изменений, ориентированный на относительно невысокий темп прироста показателей (наиболее часто используемый диапазон - 2-5 баллов),
- второй диапазон изменений, ориентированный на более высокий темп прироста показателей (наиболее часто используемый диапазон - 5-9 баллов),
- максимальные значения показателей, соответствующие 10 баллам.

Учитывая предложенную методику проведения количественной оценки универсальных показателей, используемых для характеристики сферы услуг и специализированных показателей, используемых для характеристики сферы туризма, в таблице 5.8 проведена комплексная оценка состояния сферы туризма в РФ на основе использования модели развития ресурсного обеспечения инновационных систем, по состоянию на 2025 г. (на основании использования значений выбранных показателей на конец 2024 г.).

Выбор данного периода исследований обусловлен необходимостью соответствия приведенных показателей с точки зрения фактора времени как одного из факторов влияния на процесс формирования и развития ресурсного обеспечения сферы услуг.

В предложенной таблице большинство представленных показателей четко соотносятся со статистическими данными по сфере услуг и сфере туризма, однако выбор ряда показателей был обусловлен наличием соответствующей статистической отчетности, в том числе:

-в случае отсутствия общих данных по сфере услуг, в качестве целевого показателя выбирались те значения, которые соответствуют минимальным достигнутым значениям по отдельным секторам сферы услуг. К числу таких показателей можно отнести: уровень занятого населения в сфере услуг, работающего через цифровые платформы на основной работе, удельный вес организаций сферы услуг, использующих инфраструктуру для хранения и обработки массивов больших данных, уровень использования технологий искусственного интеллекта в сфере услуг и ряд других показателей. Выбор минимальных значений позволяет достигнуть более комплексной и верифицируемой оценки, позволяя избежать завышения уровня инновационного развития сферы услуг.

-в случае отсутствия общих данных по сфере туризма, были выбраны значения показателей, которые соответствуют профилю гостиничных организаций и предприятий общественного питания, в том числе: коэффициент обновления основных фондов, доля инвестиций в основной капитал на отраслевом уровне, индекс производительности труда и другие. Данный выбор обусловлен схожестью выбранных секторов сферы услуг.

-такие показатели как «доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)» и «доля организаций сферы туризма, входящих в состав Российского союза туристической индустрии (РСТ)» были рассчитаны самостоятельно на основании представленных данных в первичных источниках.

Таблица 5.8 – Оценка состояния сферы туризма в РФ на основе использования модели развития ресурсного обеспечения инновационных систем, по состоянию на 2025 г. (авторская разработка)

№	Наименование показателя	Значение показателя	Балльная оценка
<i>Группа 1 «Человеческие ресурсы»</i>			
1.1	Уровень заработной платы работников организаций сферы услуг к среднероссийскому уровню, %	60	16
1.2	Уровень занятого населения в сфере услуг, работающего через цифровые платформы на основной работе, %	0,8	1
1.3	Уровень затрат на обучение и подготовку персонала в сфере услуг, %	0.1	1
1.4	Доля инновационных товаров, работ, услуг, созданных с использованием результатов интеллектуальной деятельности российских правообладателей в сфере услуг, %	47,6	12
1.5	Индекс производительности труда в сфере туризма, %	102,6	4
1.6	Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма, %	16,5	4
1.7	Коэффициент текучести кадров в сфере туризма, %	58	8
<b>Итого по группе показателей</b>			<b>46</b>
<i>Группа 2 «Инфраструктурные ресурсы»</i>			
2.1	Коэффициент обновления основных фондов по видам экономической деятельности (ОКВЭД 2) в сопоставимых ценах, %	2,3	12
2.2	Удельный вес организаций, осуществляющих экологические инновации в инфраструктурное обеспечение в сфере услуг, %	14,6	4
2.3	Уровень затрат на приобретение машин и оборудования, прочих основных средств в организациях сферы услуг, %	28,1	9
2.4	Удельный вес организаций сферы услуг, использующих инфраструктуру для хранения и обработки массивов больших данных, %	11,8	4
2.5	Степень износа основных фондов на конец года в сфере туризма, %	44,7	3
2.6	Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма, %	2,0	2
2.7	Коэффициент выбытия основных фондов на конец года в сфере туризма, %	0,3	8
<b>Итого по группе показателей</b>			<b>42</b>
<i>Группа 3 «Финансовые ресурсы»</i>			
3.1	Уровень затрат на проведение НИОКР в сфере услуг, %	34,0	15
3.2	Интенсивность затрат на инновационную деятельность в сфере услуг, %	6,0	3

3.3	Удельный вес организаций сферы услуг, получавших финансирование из средств федерального бюджета на осуществление инновационной деятельности, %	20,1	7
3.4	Удельный вес организаций сферы услуг, использующих программное обеспечение для осуществления финансовых расчетов в электронном виде, %	28,2	5
3.5	Уровень экспорта туристских услуг, %	16,3	7
3.6	Ставка туристического налога, %	0	10
3.7	Доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, %	0,6	2
	<b>Итого по группе показателей</b>		<b>49</b>
	<i>Группа 4 «Информационные ресурсы»</i>		
4.1	Уровень использования возможностей цифровых платформ в сфере услуг, %	19,1	7
4.2	Уровень затрат на разработку и приобретение программ для ЭВМ и баз данных в сфере услуг, %	16,7	7
4.3	Уровень использования технологий искусственного интеллекта в сфере услуг, %	1,8	2
4.4	Удельный вес организаций сферы услуг, использующих российское программное обеспечение для обеспечения облачных и распределенных вычислений, %	59,7	13
4.5	Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», %	15	6
4.6	Уровень использования технологий сбора, обработки и анализа больших данных в основных производственных и бизнес-процессах, %	73,2	8
4.7	Доля онлайн-платформ в структуре бронирований средств размещения, %	39	7
	<b>Итого по группе показателей</b>		<b>50</b>
	<i>Группа 5 «Партнёрские ресурсы»</i>		
5.1	Удельный вес организаций сферы услуг, имеющих кооперационные связи в сфере инновационной деятельности, %	18,3	10
5.2	Удельный вес организаций сферы услуг, принадлежащих бизнес-группе (группа компаний, холдинг, консорциум, ассоциация и др.), %	29,1	9
5.3	Удельный вес организаций сферы услуг, имеющих аккаунты в социальных сетях, %	19,3	4
5.4	Доля организаций сферы услуг, реализующих инновационные товары, работы, услуги совместно с пользователями, %	7,2	4
5.5	Уровень развития проектов ГЧП в сфере туризма, %	3,55	4
5.6	Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», %	7,0	3

5.7	Доля организаций сферы туризма, входящих в состав Российского союза туриндустрии (РСТ), %	3,6	2
	<b>Итого по группе показателей</b>		<b>36</b>
	<b>Итого по инновационной системе</b>		<b>223</b>

Из полученных данных очевидно не только состояние самой системы, которое соответствует уровню в 223 баллов, но и отдельные проблемы по ряду выбранных показателей в ресурсной группе. Однако, если рассматривать полученные результаты в разрезе отдельных групп показателей, можно говорить об относительно равном уровне развития ресурсного обеспечения сферы услуг в РФ.

Разработанная модель позволяет проводить оценку уровней ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг на основе мониторинга основных показателей, которые рассматриваются как индикаторы состояния различных видов ресурсов инновационной системы в текущих российских экономических условиях.

Далее более подробно рассмотрим практические вопросы формирования и реализации организационно-экономического механизма ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ.

### **5.3. Организационно-экономический механизм ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ**

Развитие инновационной системы в сфере услуг и её переход на качественно новый уровень требует разработки и реализации определённого, соответствующего текущей социально-экономической ситуации, организационно-экономического механизма, который способствует развитию технологического уклада и создает условия для снижения уровня дифференциации в использовании инновационных технологий со стороны

экономических субъектов, функционирующих в условиях инновационной экономики.

Целью организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы является обеспечение устойчивого перехода инновационной системы на новый уровень ее развития.

Как показали произведенные расчеты, на основе используемой модели, в настоящее время сфера туризма в РФ как инновационная система находится на уровне 223 баллов. Достигнутый уровень развития инновационной системы соответствует требованиям цифровизации, началу формирования цифровой экономики, основанной на росте экономики знаний, экономики впечатлений, платформенной экономики. Однако, на данном уровне наблюдаются значительные диспропорции в инновационном развитии отдельных секторов сферы услуг. Оптимальным управленческим решением, в данном случае, является разработка комплекса предложений по трансформации отдельных секторов сферы услуг с изменением и запланированным ростом уже достигнутых значений специализированных показателей, предложенных в модели.

Соответственно, цель организационно-экономического механизма связана с переходом на новый возможный уровень развития инновационной системы в рамках эволюционного пути, который предполагает достижение следующего возможного диапазона баллов – 251-300 баллов. Предполагаемый уровень более 251 балла соответствует росту цифровой экономики и экономики впечатлений, активному распространению цифровых технологий и ИИ. Для перехода на еще более высокий уровень оптимальным управленческим решением можно считать разработку комплекса предложений по трансформации отдельных секторов сферы услуг с изменением и запланированным ростом уже достигнутых значений универсальных показателей, предложенных в модели.

В связи с этим весьма маловероятным, с технологической точки зрения, представляется возможность ускоренного перехода с текущих позиций сферы туризма в РФ как инновационной системы на уровне 223 балла в диапазон баллов более 300. Кроме того, необходимо учитывать и целый ряд негативных факторов влияния со стороны внешней среды, которые отрицательно влияют на сферу туризма в нашей стране в настоящее время.

Задачами организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы является положительная динамика показателей, заложенных в рамках модели развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере услуг. В данном контексте можно говорить о существовании нескольких методических подходов к выбору подобного рода показателей:

-выбор всех показателей из всех блоков (специализированного и универсального), что создаст значительный кумулятивный эффект для роста инновационной системы. Однако, данный вариант предполагает наличие значительного объема ресурсов, которые могли бы одновременно обеспечить положительную динамику абсолютно по всем показателям модели. Соответственно, данный вариант носит идеализированный характер и может быть рассмотрен гипотетически в условиях стабильно функционирующей национальной экономической системы,

-выбор всех или части показателей только из одного блока – универсального или специализированного. В первом случае также наблюдается ситуация с привлечением значительного числа ресурсов для совершенно различных секторов сферы услуг – от услуг консалтинга до услуг финансово-кредитного характера. В условиях текущего уровня инновационной системы сферы услуг в РФ данный вариант также можно считать маловероятным. Таким образом, наиболее предпочтительным выглядит вариант выбора показателей из специализированного блока показателей.

Также требует дополнительных объяснений и возможный выбор показателей из данного блока, связанного со сферой туризма. Выбор всех 15 показателей также невозможен в связи с отсутствием достаточного объема ресурсов в российской экономике. В данном случае, скорее всего, будет необходимо ограничиться лишь отдельными показателями, однако их число должно соответствовать возможности роста балльной оценки системы. Например, даже максимальное повышение одного или нескольких специализированных показателей до 10 баллов, которые являются пороговыми значениями для каждого показателя блока, не позволит инновационной системе перейти на новый уровень.

В качестве методических подходов здесь можно рассмотреть два основных варианта:

-выбор всех трех показателей по одному или двум группам ресурсного обеспечения (3 или 6 показателей соответственно),

-выбор одного показателя из каждой группы ресурсного обеспечения (5 показателей).

По мнению автора, предпочтительным следует считать второй вариант. Достижение положительной динамики по 5 выбранным показателям и следует рассматривать в качестве задач для разрабатываемого механизма.

На основании авторской оценки значимости специализированных показателей по каждой группе ресурсного обеспечения и с учетом возможности их достижения на период с 2026 по 2030 гг., в качестве задач организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ следует рассматривать положительную динамику:

-доли требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма, % (П 1.6),

-коэффициента обновления основных фондов в сфере туризма, % (П 2.6),

-доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, % (П 3.7),

-динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», % (П 4.5),

-доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», % (П 5.6).

С учетом всего выше сказанного, на рисунке 5.1 представлено схематичное изображение организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ. Необходимо подчеркнуть, что более подробное описание факторов внешней среды на развитие рассматриваемой инновационной системы было проведено ранее.

Также стоит отметить, что реализация организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ не предполагает существенного изменения действующего нормативно-правового обеспечения и институциональной среды, оказывающей влияние на сферу туризма в нашей стране.

Во входящей части системы-механизма на рисунке обозначено влияние инновационной системы на развитие сферы услуг и национальной экономики. Данное влияние может быть оценено с точки зрения характеристики синхронных изменений, которые происходят как с инновационной системой, так и с рядом макроэкономических показателей (например, вклад сферы туризма в ВВП и рост уровня занятости в национальной экономике). Однако, количественно оценить подобные взаимосвязи на национальном уровне не представляется возможным в связи с отсутствием достаточной эмпирической базы и данных официальной статистики.



Рисунок 5.1 - Организационно-экономический механизм развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ (авторская разработка)

Далее, в таблице 5.9 более подробно рассмотрен и раскрыт алгоритм реализации организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ, который включает основные организационные действия и мероприятия финансово-экономического характера.

Таблица 5.9 – Организационные мероприятия в рамках реализации механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ (авторская разработка)

№	Наименование показателя	Предполагаемые организационные мероприятия
1.6	Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма, %	Расширение целевой подготовка туристских кадров (в т. ч. по новым профессиям)
		Мониторинг и прогноз потребности в кадрах. Внедрение цифровых инструментов, позволяющих прогнозировать потребность в туристских кадрах – создание отраслевой системы мониторинга и прогнозирования потребности в кадрах
		Развитие горизонтальной мобильности работников
		Внедрение платформы «Работа в туризме» - создание цифровой экосистемы, объединяющей государство, бизнес, и потенциальных работников. Данный проект может стать результатом взаимодействия Минэкономразвития и <a href="https://hh.ru/">https://hh.ru/</a> посредством запуска специализированного онлайн-сервиса для поиска вакансий и обучения в индустрии туризма и гостеприимства. Платформа объединит вакансии, стажировки и программы повышения квалификации, а также свяжет профильные вузы, колледжи и работодателей.
		Разработка профстандартов для сферы туризма и их синхронизация с ФГОСВО, расширение практики профессионально-общественной аккредитации в системе подготовки кадров.
2.6	Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма, %	Программа 5.0- Обновление - программа комплексных решений по модернизации основных фондов
		Реновация существующих зданий и сооружений под современные отели
		Запуск отраслевой программы «Реновационный лизинг»
		Цифровой государственный контроль и ужесточение требований к эксплуатации существующих объектов туристской инфраструктуры в регионах РФ
	Доля инвестиций	Создание туристского фонда прямых инвестиций на базе ВЭБ.РФ либо Государственного Фонда основного капитала ( <i>Туристского фонда развития</i> ).
		Формирование системы выпуска и обращения

3.7	в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, %	инфраструктурных облигаций
		Гарантии государства по инвестиционным кредитам на строительство объектов туристской инфраструктуры
		Интеграция туристских инвестиционных проектов в схемы территориального планирования (СТП) исходя из стратегического развития туристских дестинаций в России
		Внесение изменений в национальное законодательство (Градостроительный кодекс, Земельный кодекс и т.д.)
4.5	Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», %	Изменение схем и моделей финансирования капитального ремонта санаторно-курортных объектов.
		Интеграция с маркетплейсами услуг, в рамках которой предполагается создание унифицированного API для обмена данными о мероприятиях, экскурсиях, гостиницах. Портал становится «единым окном», что увеличивает трафик через кросс-ссылки и виджеты.
		Создание открытой базы данных новых турпродуктов
		Реестровая модель турбизнеса, которая предполагает, что любой туроператор, отель, музей, получающий субсидии или льготы по нацпроекту «Туризм и гостеприимство», обязан разместить и актуализировать полную карточку объекта на портале. Портал становится официальным реестром для бизнеса, так как предпринимательский сектор приводит своих клиентов на портал через ссылки, QR-коды в офлайне.
		Разработка отраслевого цифрового стандарта организации и управления Национальным туристским порталом
		Интеграция портала с ТИЦ
5.6	Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», %	Обсуждение и принятие специализированного законодательного акта, регламентирующего деятельность туристских кластеров (например, Федерального закона о кластерной политике в туризме)
		Введение процедуры аккредитации кластера, например через возможности Министерства экономического развития
		Выделение государственной субсидии на создание кластерной инфраструктуры для устранения «инфраструктурных разрывов» между объектами кластера и повышения их взаимосвязи
		Обязательное включение спортивных и культурных объектов в турпродукты кластера. Региональные органы управления спортом и культурой обязаны координировать календари мероприятий с кластером. Спортивные соревнования и концерты включаются в единый календарь кластера, а билеты продаются через кластерную билетную систему. Реализация данного управленческого решения может быть регламентировано в рамках межведомственных соглашений на уровне субъектов РФ. В результате реализации данного мероприятия разрозненные спортивные и культурные события становятся частью туристского продукта, обеспечивая загрузку всех объектов кластера.

		Интеграция творческих индустрий в рамках туристского кластера за счет грантового финансирования. Благодаря данному организационному решению кластер превращается в точку притяжения не только для туристов, но и для представителей креативных индустрий
		Развитие межкластерной кооперации для выравнивая межрегиональной дифференциации, в том числе кластеризация B2B услуг
		Создание кластерного эндаумент-фонда, что создаст дополнительный источник для долгосрочного финансирования кластера, независимый от ежегодных грантов

Как видно из представленных организационных мероприятий и управленческих решений, большинство из них также могут быть структурированы на более детальные действия и операции, которые, в свою очередь, могут потребовать разработку и апробацию различных организационно-экономических механизмов более специализированного и узкопрофильного характера.

Финансово-экономическое обеспечение разработанного механизма предполагает использование как классических инструментов и источников финансирования, так и инновационных подходов к поиску и выбору моделей и источников финансирования.

В рамках разработанного организационно-экономического механизма могут использоваться следующие классические источники и инструменты финансирования:

- выделение и/или перераспределение средств федерального и регионального бюджетов, выделяемых на развитие сферы туризма в РФ,
- использование средств федеральных национальных проектов и региональных целевых программ. В данном случае финансирование мероприятий предполагает закрепление определенного процента от суммы средств, запланированных в программе или проекте, а не выделение конкретных сумм в абсолютных стоимостных значениях с последующей индексацией на уровень инфляции, риска и т.д.,

-привлечение частного инвестирования, в том числе и за счет привлечения субъектов банковского сектора, промышленных предприятий, научно-образовательных учреждений и других участников экономических отношений, напрямую несвязанных со сферой туризма,

-использование схем государственно-частного партнерства, как традиционного характера, например для финансирования реновации объектов туристской инфраструктуры или модернизации средств размещения или спортивных объектов, используемых в сфере событийного туризма, так и инновационного направления (например, ГЧП в рамках разработки цифровой экосистемы на рынке труда в сфере туризма) и т.д.

Среди возможных вариантов инновационного и проектного финансирования в рамках разработанного организационно-экономического механизма предлагаются следующие инструменты и мероприятия:

К числу возможных вариантов инновационного и проектного финансирования предлагаемого механизма можно отнести:

-создание туристского фонда прямых инвестиций на базе ВЭБ.РФ либо Государственного Фонда основного капитала (Туристского фонда развития). Данный фонд может быть предназначен для выделения льготных займов (на уровне 1–3% годовых) на приобретение основного капитала для организаций сферы туризма, в том числе связанных со строительством и реконструкцией зданий и территорий. Предлагаемые суммы на отдельные проекты могут варьироваться в пределах от 10 до 500 млн руб. Общая капитализация фонда может составлять около 150 млрд руб. и формироваться за счет средств национального проекта «Туризм и гостеприимство» и Фонда национального благосостояния (ФНБ).

-комплексное финансирование капитального ремонта и переоснащения санаторно-курортных объектов, построенных в 1960–1980 гг., износ которых составляет 70–80%. Цель инвестиционной программы - вовлечение в оборот простаивающих основных фондов объектов санаторно-курортного сектора (приблизительно миллион койко-мест), которые не входят в инвестиционную

статистику из-за текущего состояния высокого уровня физического износа. Данное финансирование может быть обеспечено за счет принципов софинансирования, где инвестиции поровну распределяются между бюджетом и частным инвестором с последующим обязательством со стороны последнего не осуществлять повышение цен на услуги для льготных категорий потребителей в течении определенного срока времени. Срок реализации программы – 7 лет, количество объектов – не менее 500 из различных субъектов РФ, а общая сумма инвестиционных вложений – не менее 300 млрд руб.

-выделение государственной субсидии на создание кластерной инфраструктуры. В рамках данного финансирования предполагается осуществление конкурсного отбора кластеров на получение грантов (до 500 млн руб. на кластер) на строительство объектов инфраструктурного обеспечения. Основные результаты инвестиционной программы – создание не менее 30 кластеров за 5 лет при общей величине инвестиционного бюджета в 25 млрд руб.

Отдельной подпрограммой можно обозначить получение средств в рамках данной схемы финансирования на установку арт-объектов, создание уличных галерей, реконструкцию заброшенных зданий под мастерские и выставочные залы и т.д. В качестве одного из условий может выступать привлечение творческих резидентов – например, не менее 5 творческих резидентов (художники, музыканты, ремесленники), которые должны постоянно работать в кластере. Объем получаемых средств на реализацию данной инициативы – до 100 млн руб. в рамках одного проекта в одном кластере. Предполагаемый масштаб инициативы - ежегодное выделение не менее 20 грантов.

-создание кластерного эндаумент-фонда. Предполагается, что на каждый рубль, собранный с резидентов и частных инвесторов, государство добавляет 2 рубля из бюджета (до лимита 500 млн руб. на отдельный кластер). Доход от фонда идет на развитие спортивной и культурной

инфраструктуры туристского кластера и контролируется при участии представителей местного сообщества и органов региональной и муниципальной власти. Срок реализации программы – 5 лет, общая сумма вложений в фонд – не менее 50 млрд руб.

Отдельно хотелось бы подчеркнуть значимость не только государственного и корпоративного финансирования, но и общественного участия, в том числе и со стороны самих потребителей услуг-туристов, в финансировании предлагаемого механизма.

Успешная реализация организационного и финансово-экономического обеспечения предлагаемого механизма должна привести к определенным результатам, выражающимся в развитии сферы туризма как инновационной системы. Необходимо отметить, что в данном случае достаточно сложно говорить о конкретных эффектах или оценке эффективности функционирования и развития инновационной системы.

В связи с этим предполагается использование балльной системы, которая позволяет рассматривать рост баллов как результативность действия организационно-экономического механизма. Соответствующие планируемые результаты развития сферы туризма в РФ как инновационной системы нашли свое отражение в таблицах 5.10 и 5.11.

В первой из предложенных таблиц приведены плановые значения показателей модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения в процентах. В большинстве рассматриваемых вариантов закладывается равная динамика изменений показателей при более значительном росте к 2030 г. по итогам реализованных мероприятий, как, например, в случае таких показателей как коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма и доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне.

Во второй таблице, на основании Приложений А-М, представлены балльные значения данных показателей.

Таблица 5.10 – Плановые значения показателей модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения в результате внедрения и реализации организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ, % (авторская разработка)

№	Наименование показателя	Текущее значение показателя, %	Плановые значения показателя				
			2026	2027	2028	2029	2030
1.6.	Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма	16,5	14,5	12,5	10,5	8,5	6,5
2.6	Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма	2,0	7,0	12,0	16,0	18,0	22,0
3.7.	Доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне	0,6	1,1	1,6	2,1	3,0	5,0
4.5	Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство»	15	20	25	30	35	40
5.6	Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)»	7,0	10,0	13,0	16,0	19,0	23,0

Таблица 5.11 – Плановые значения показателей модели развития сферы услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения в результате внедрения и реализации организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ, баллы (авторская разработка)

№	Наименование показателя	Текущее значение показателя, балл	Плановые значения показателя				
			2026	2027	2028	2029	2030
1.6.	Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма	4	5	6	7	8	9
2.6	Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма	2	3	4	5	6	8
3.7.	Доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне	2	3	4	5	6	8
4.5	Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство»	6	7	8	9	10	10
5.6	Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)»	3	4	4	5	7	9
	Итого баллов по выбранным показателям	17	22	26	31	37	44
	<b>Итого суммарно баллов по инновационной системе</b>	<b>223</b>	<b>228</b>	<b>232</b>	<b>237</b>	<b>243</b>	<b>250</b>

Приводится также оценка изменений состояния самой инновационной системы посредством учета роста баллов за счет положительной динамики каждого из показателей. По текущим оценкам рассматривается изменение состояния системы от 223 баллов до порогового уровня в 250 баллов, что свидетельствует о переходе на новый уровень инновационного развития всей сферы услуг в РФ за счет существенных изменений в сфере туризма.

Разработанный организационно-экономический механизм развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ позволяет решить следующие стратегические задачи к 2030 году:

- обеспечить потребность в профессиональных кадрах для организаций сферы туризма и сферы услуг на 10% от текущего уровня,

- повысить коэффициент обновления основных фондов организаций сферы туризма с 2 до 22% и обеспечить модернизацию и развитие инфраструктуры,

- увеличить долю инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне с 0,6% до 5%;

- повысить динамику посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство» с 15% до 40%;

- увеличить долю кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», с 7% до 23%, что позволит решить межотраслевые задачи, стоящие перед национальной экономикой.

Подводя итог вышесказанному, можно говорить о том, что реализация предложенного организационно-экономического механизма развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы сферы услуг в РФ создаст положительные условия для интенсификации и роста национальной экономики, уровня благосостояния населения и трансформации ресурсного обеспечения на уровне российских регионов и дестинаций.

## Заключение

В настоящее время необходимо говорить о формировании новой парадигмы развития услуг в условиях инновационной экономики, которая отражала бы как изменения самих услуг как общедоступного экономического блага, так и те тенденции и преобразования, которые происходят в сфере услуг в рамках её внутри секторального взаимодействия, а также в контексте усиления кооперационных взаимосвязей сферы услуг с другими отраслями национальной экономики.

Сама парадигма представляет собой сочетание пяти основных блоков, в том числе: трансформацию свойств услуг, изменение подходов к их классификации и типологизации; новые принципы формирования и развития рынков услуг, социально-экономическая модернизация сферы услуг; внедрение инновационных систем и развитие цифровой среды в условиях отдельных секторов сферы услуг; формирование и развитие инновационных систем в сфере услуг на принципах цифровизации; обеспечение синергетического эффекта в результате внутриотраслевого цифрового взаимодействия в сфере услуг.

В качестве основного первоисточника, который влияет на формирование парадигмы услуг инновационной экономики в России, следует выделить формирование и развитие инновационной цифровой социально-экономической системы, которая ориентирована на разноплановое и массовое использование цифровых технологий как инструмента воздействия на различные ресурсы и производственно-хозяйственные процессы национальной экономики, которые происходят в современном российском обществе.

Одна из ключевых задач, с точки зрения проведения исследования современной сферы услуг и ключевых тенденций ее саморазвития заключается в необходимости оценки существующих свойств услуги и их принципиальной трансформации под влиянием использования инструментов и методов цифровизации.

Представленный в диссертационном исследовании концептуальный подход к трансформации свойств услуг в цифровой экономике (концепция свойств услуги «7 И») отличается от уже существующих разработок по ряду позиций:

- учитывает классические представления о свойствах услуги и развивает существующие методические подходы к социально-экономической оценке свойств услуги,

- носит универсальный и системный характер, а также учитывает ряд общепризнанных теорий и методик (системный анализ, процессный подход, теория жизненного цикла услуги, теория смены технологических укладов и т.д.),

- ориентирован на обеспечение синергетической взаимосвязи между экономикой сферы услуг и экономикой инноваций в целях решения не только исключительно экономических целей и задач, но и ряда социальных проблем общества.

Весьма актуальным также можно считать вопрос о формировании отдельного методического подхода к классификации услуг, исходя из новых свойств этих услуг, которые отражали бы восприимчивость услуг к процессам цифровизации и учитывали бы влияние экономики инноваций. В рамках данного утверждения в диссертационном исследовании предложена собственная классификация услуг.

Предложенная классификация методически основана на авторской концепции свойств услуги «7 И», и что обеспечивает тесную взаимосвязь между новыми, инновационными свойствами любой услуги и её социально-экономическими характеристиками в условиях цифровой экономики.

Классификация, в значительной степени по сравнению с существующими аналогами, учитывает влияние цифровизации и степени внедрения цифровых технологий на рынке сферы услуг и отражает, применительно к любой услуге, насколько данная услуга соответствует уже существующим технологическим требованиям или, наоборот, нуждается в

определённом изменении для того, чтобы эта услуга соответствовала современному уровню конкурентоспособности, отвечала запросам потребителей и требованиям государственного регулирования.

Исследование проблематики инновационного развития сферы услуг требует изучения основных особенностей, тенденций и возможностей экстраполяции базовых закономерностей функционирования социально-экономических систем на будущее рассматриваемой сферы. На разных этапах развития общественного хозяйства сфера услуг претерпевала определенные изменения, которые отразились на основных особенностях процесса производства и потребления услуг.

В диссертационном исследовании подробно выделены и проанализированы основные этапы развития сферы услуг в контексте НТП с точки зрения оценки ряда основных факторов -этапа развития НТП, периода функционирования этапа, основного вида социально -экономической системы, характеристики преобладающих факторов производства и т.д.

На основании проведенного анализа эволюции сферы услуг обосновано, что основными принципами, на основе которых необходимо осуществлять инновационное развитие сферы услуг, по мнению автора, являются:

-соблюдение и поддержание национальных интересов и суверенитета экономики за счет ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг;

-обеспечение социальной справедливости для всех экономических субъектов, участвующих в развитии национальной экономики, за счет потенциала российского рынка услуг,

-развитие новых форм и механизмов социального партнерства и взаимовыгодного сотрудничества, в том числе и с представителями дружественных стран, со стороны сервисных организаций различных организационно-правовых форм,

-повышение уровня социальной ответственности как отдельных сервисных организаций, так и сетевых и кластерных структур в сфере услуг,

-развитие творческого потенциала работников в контексте повышения эффективности использования ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг.

Исследование ресурсного обеспечения сферы услуг представляется важной задачей в рамках обеспечения развития экономики нашей страны. Рассматривая инновации в качестве основного фактора развития как сферы услуг, так и всей экономической системы необходимо оценить и структурировать основные виды ресурсов, являющихся фундаментальной основой для осуществления инновационной деятельности любой сервисной организации, являющейся основным субъектом рынка услуг.

Под ресурсным обеспечением инновационного развития сферы услуг понимается совокупность ресурсов, необходимых для развития ее отраслей как отдельных, но взаимосвязанных инновационных подсистем. Оценка ресурсного обеспечения инновационной деятельности в сфере услуг представляется важной задачей с точки зрения определения основных направлений развития в условиях цифровизации.

В современных условиях экономики сфера услуг меняется в разрезе основных видов ресурсов, обеспечивающих ее инновационное развитие. Среди основных видов ресурсов, являющихся базовыми элементами сферы услуг, следует выделить: человеческие (трудовые) ресурсы, материально-технические ресурсы, финансовые ресурсы, информационные ресурсы, партнерские ресурсы, ресурсы времени и пространства. Перечисленные ресурсы также обеспечивают производство инновационных услуг. Одной из системообразующих основ производства ресурсов являются общественные блага.

В отличие от уже существующих исследований в области ресурсного потенциала сферы услуг, автор предлагает не ориентироваться на исключительно отраслевую специфику, в которой внимание уделяется

отдельным секторам и направлениям сферы услуг, что, определяет, скорее, состав самих ресурсов, а не их значимость и важности для формирования потребительских предпочтений в инновационной экономике.

С другой стороны, исключается и региональный подход, где формирование ресурсного обеспечения сферы услуг ставится в зависимости от конкретных особенностей того или иного региона, как, например, в случае сферы туризма определённой туристской дестинации.

Среди отличительных аспектов представленного подхода, можно обозначить наличие тесной взаимосвязи между различными видами ресурсами и их ориентацию на достижение максимальной синхронизации при использовании в условиях конкретных предприятий и организаций сферы услуг для обеспечения общего синергетического эффекта и достижения тех результатов, которые значимы в условиях конкретного рынка или сектора сферы услуг в выбранный временной отрезок.

С другой стороны, предлагаемый методический подход к характеристике структуры и состава ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг в современных экономических условиях, фактически, формирует основу для разработки новых показателей оценки эффективности уже существующих видов ресурсов. Например, достаточно большое количество показателей может быть предложено с точки зрения оценки уровня вовлеченности клиентов (потребителей услуг) непосредственно в сам процесс производства услуги, в том числе за счёт результативного использования иммерсивных инновационных технологий.

Важной задачей инновационного развития сферы услуг в России является необходимость эффективного распределения ресурсов в условиях социально-экономических и внешнеполитических ограничений для обеспечения макроэкономической стабильности и устойчивого роста в условиях цифровизации.

Можно говорить о том, что с одной стороны, возникает необходимость решения комплекса социальных задач, стоящих перед механизмом

ресурсного обеспечения сферы услуг, требующих быстрого реагирования на критические социальные проблемы. С другой стороны, механизм распределения ресурсов инновационного развития сферы услуг может выступить в качестве эффективной системы развития всех отраслей, оказывающих различные услуги, способствующих достижению долгосрочных национальных целей Российской Федерации.

В соответствии с этим, мы можем говорить о таком понятии как конвергенция ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг - процесс объединения различных видов ресурсов организаций, оказывающих различные виды ресурсов для достижения максимального экономического и социального эффекта.

С экономико-математической точки зрения, конвергенция ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг может быть описана нелинейным дифференциальным уравнением макроэкономической динамики, позволяющим учитывать синергию «умных» инноваций в ресурсах. Динамическая устойчивость конвергенции ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг достигается благодаря определенным стабилизирующим факторам. Для снижения возможных рисков со стороны внешней среды, связанных с такими экзогенными факторами как неопределенность и неустойчивость, влияющих на экосистему сферы услуг, необходимо создать модель и механизм, который позволит обеспечить стабильный и устойчивый экономический рост сферы услуг как глобальной экосистемы, в основе которой должно находиться социальное партнерство его участников.

В диссертационном исследовании определены организационно-экономические особенности инновационных систем в сфере услуг с точки зрения инновационных свойств услуг (авторская концепция «7 И») и этапов трансформации инновационных систем в условиях цифровизации.

К достоинствам предлагаемого авторского подхода к выделению организационно-экономических особенностей инновационных систем в сфере услуг можно отнести:

- учитывает изменения различных свойств услуги с социально-экономической точки зрения в процессе создания, функционирования и развития инновационных систем в сфере услуг,

- принимает во внимание процесс эволюции форм взаимодействия инновационных систем и особенности автономных инновационных систем (инновационные системы предприятий, организаций), цифровых платформ и экосистем, а также проблемы формирования глобального цифрового пространства на уровне государства,

- использует инструменты и методы междисциплинарного подхода к проведению научных исследований социально-экономического характера, в том числе в рамках предметной области экономики сферы услуг, инновационной экономики и экономики инноваций,

- организационно-экономические особенности могут быть оценены не только с качественной, но и с количественной точки зрения через систему целевых индикаторов и показателей, которую можно использовать для оценки уровня развития инновационных систем в сфере услуг различного типа,

- каждая из выделенных особенностей подразумевает возможность конструирования организационно-экономических механизмов, направленных на достижение целевых индикаторов и показателей.

Одним из важных научно-методологических вопросов обеспечения устойчивого функционирования инновационных систем в сфере услуг следует признать возможность проведения их классификации в соответствии с определёнными признаками. Наличие расширенной классификации, в обязательном порядке, необходимо для того, чтобы сформировать количественные социально-экономические модели с использованием эконометрических методов, прогнозных оценок, сценарного подхода,

привлечения профессиональных экспертов и т.д. С учетом всего выше сказанного, речь идет не о формировании абсолютно новой классификации для оценки и последующего моделирования инновационных систем в сфере услуг, а о систематизации уже используемых признаков и подходов применительно к проблематике сферы услуг.

В соответствии с этим в диссертационном исследовании предложена авторская классификация видов инновационных систем в сфере услуг на основе систематизации и адаптации существующих подходов к выделению признаков инновационных систем и с учетом современных тенденций сферы услуг в условиях инновационной экономики.

Наиболее репрезентативным уровнем оценки инновационных систем может стать оценка инновационности на уровне отдельной отрасли или сегмента сферы услуг, что предполагает разделение показателей на общего характера (универсальные) и частные (специализированные). В качестве основы для формирования показателей, используемых для моделирования, предлагается брать те из них, которые отражают уровень инновационного развития основных групп ресурсов сферы услуг, выделенных ранее в исследовании, и соответствующих современным тенденциям ресурсного обеспечения в условиях преобразований сервисной экономики.

При этом, составные части внутренней структуры модели должны быть равнозначны между собой и в одинаковой степени отражать влияние на конечное значение выбранного показателя. Данное упрощение позволяет оценить расчетный показатель в условиях стабильного функционирования сферы услуг и ее отдельных секторов. При этом, в условиях возникновения кризисных ситуаций или значительного изменения степени воздействия факторов внешней среды, могут быть изменены и пропорции, отражающие влияние отдельных составных частей на расчет общего интегрированного показателя для инновационных систем в сфере услуг.

Подводя итог вышесказанному, можно говорить о том, что предложенная модель инновационного развития в сфере услуг отражает с

помощью математического аппарата определенную систему взаимосвязанных экономических субъектов различного масштаба и направлений деятельности, оказывающих услуги в государственном, негосударственном и коммерческом секторе экономики с использованием инновационных технологий в цифровой экономике. Причем между этими субъектами сферы услуг поддерживаются стабильные устойчивые экономические взаимосвязи, которые характеризуются эндогенными факторами, основным из которых являются инновации.

Данная модель позволяет анализировать состояние рынка услуг, выявлять закономерности и тенденции инновационного развития сферы услуг, оценивать эффективность инновационных решений и прогнозировать будущее развитие сферы услуг. Модель инновационного развития сферы услуг также связана, прежде всего, с эффективным распределением имеющихся ресурсов, обеспечивающих инновационность системы. При этом в качестве источника для преобразований модели могут выступать и негативных факторы и кризисное состояние внешней среды, как, например, это было характерно в период пандемии коронавирусной инфекции.

Предлагаемая в диссертационном исследовании модель инновационного развития сферы услуг включает в себя 2 основных блока показателей:

-универсальный блок, характерный для всех отраслей сферы услуг. Данный блок состоит из базового показателя модели, который отражает особенности выбранного ресурса сферы услуг, в контексте трансформации свойств услуг в условиях инновационной экономики, и общих показателей модели, которые учитывают и характеризуют соответствие уровня развития отдельных ресурсов современным тенденциям трансформации уже ресурсного обеспечения в сфере услуг. Соответственно, данный блок не изменяется ни в зависимости от отраслевой принадлежности организации сферы услуг, ни в зависимости от масштаба ее деятельности и уровня эволюционного развития. Например, как характеристика уровня развития

национальной цифровой платформы в сфере туризма, так и отдельной консалтинговой организации, рассматриваемой в качестве инновационной системы, будет проведена с использованием одинакового набора показателей, отражающих уровень инновационного развития всей сферы услуг.

-специализированный блок, который учитывает отраслевую специфику. Для оценки каждого индикатора используется система из определенных показателей. В соответствии с этим, для каждого показателя необходимо определить весовые коэффициенты с учетом их значимости и для определения вклада каждого показателя в частный индекс.

При расчете модели учитывается, что максимальное суммарное значение в баллах всех показателей ресурсного обеспечения инновационного развития сферы услуг по каждому виду ресурса составляет 100 баллов. Соответственно, уровень развития инновационной системы (систем) в сфере услуг за счет эффективного использования ресурсного обеспечения может варьироваться от 0 до 500 баллов. В диссертационном исследовании подробно охарактеризованы уровни развития инновационных систем в сфере услуг в зависимости от количества полученных баллов.

Учитывая сказанное выше и принимая во внимание проведенную в диссертационном исследовании оценку состояния сферы туризма в РФ на основе использования авторской модели развития ресурсного обеспечения инновационных систем в сфере услуг, в работе разработан и обоснован организационно-экономический механизм развития ресурсного обеспечения сферы туризма как инновационной системы в РФ.

## Список использованных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) URL: <http://government.ru/docs/all/160377/3> (дата обращения – 12.10.2025)
2. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/50542?ysclid=mqtmg1ixqg528530451> (дата обращения: 28.01.2026)
3. Указ Президента РФ от 01.12.2016 N 642 "О Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации" URL: [http://www.consultant.ru\cons\\_doc\\_LAW\\_207967](http://www.consultant.ru\cons_doc_LAW_207967)(дата обращения 18.10.2025)
4. Федеральный закон "О науке и государственной научно-технической политике" (N 127-ФЗ от 23.08.1996) в ред. от 23.05.2016 г. -- URL: [www.consultant.ru/cons\\_doc\\_LAW\\_11507](http://www.consultant.ru/cons_doc_LAW_11507) (дата обращения 13.11.2025)
5. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)(Дата обращения: 11.11.2025)
6. Федеральный закон "Об особо охраняемых природных территориях" от 14.03.1995 N 33-ФЗ (последняя редакция) URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_6072/?ysclid=mqtmiw7n6d757660208](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_6072/?ysclid=mqtmiw7n6d757660208) (дата обращения: 30.01.2026)
7. Федеральный закон «О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации и внесении изменений в отдельные нормативные акты Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 26.07.2019) от 13 июля 2015 г. № 224-ФЗ URL:<http://www.kremlin.ru/acts/bank/39948>(дата обращения 11.11.2025)
8. Постановление Правительства РФ от 5 августа 2025 г. № 1176 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации

от 15 апреля 2014 г. № 316» URL:  
<http://government.ru/docs/all/160377/3> (дата обращения – 15.11.2025)

9. Распоряжение Правительства России от 28 июля 2017 г. №1632-р Программа "Цифровая экономика Российской Федерации" URL:  
<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71634878/?ysclid=mqtdtv05dj687820161>(дата обращения – 16.01. 2026)

10. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 14.08.2019 г. № 1797-р «Стратегия развития экспорта услуг до 2025 года». URL:  
<https://www.economy.gov.ru/material/file/6a532b0291a562e597a55aa491061df7/strategiya.pdf> (дата обращения: 04.10.2025)

11. Распоряжение Правительства РФ от 11 июля 2023 г. № 1856-р Об утверждении Концепции регулирования отрасли квантовых коммуникаций в РФ до 2030 г. URL:  
<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/407297268/?ysclid=mqtf0sal9659645776> (дата обращения – 19.01. 2026)

12. Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р «Об утверждении стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» URL:  
<http://static.government.ru/media/files/FjJ74rYOaVA4yzPAshEulYxmWSpB4lrM.pdf> (дата обращения: 30.11.2025)

13. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2023 г. № 603 г. Москва «Об утверждении приоритетных направлений проектов технологического суверенитета и проектов структурной адаптации экономики Российской Федерации и Положения об условиях отнесения проектов к проектам технологического суверенитета и проектам структурной адаптации экономики Российской Федерации, о представлении сведений о проектах технологического суверенитета и проектах структурной адаптации экономики Российской Федерации и ведении реестра указанных проектов, а также о требованиях к организациям, уполномоченным представлять заключения о соответствии проектов требованиям к проектам

технологического суверенитета и проектам структурной адаптации экономики Российской Федерации»

URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/406641957/?ysclid=mqteesmc6e320963147> (дата обращения – 16.01. 2026)

14. Постановление Правительства РФ от 3 мая 2019 г. N 549 "О государственной поддержке компаний-лидеров, разрабатывающих и обеспечивающих внедрение продуктов, сервисов и платформенных решений преимущественно на основе российских технологий и решений для цифровой трансформации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в рамках реализации дорожных карт по направлениям развития "сквозных" цифровых технологий" URL: <https://base.garant.ru/72240586/> (дата обращения – 12.02. 2026)

15. Постановление Президиума РАН № 79 от 18 мая 2021 г. «О состоянии и перспективах квантовых технологий в РФ» URL: <https://new.ras.ru/upload/iblock/b14/b62jkmrnl5b216x968wni92gyqol66sa.pdf?ysclid=mejz0sbk2l963217968> (дата обращения – 18.01. 2026)

16. Приказ Минцифры России от 28 февраля 2022 г. № 143 (ред. от 10.12.2024) Об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации" и признании утратившими силу некоторых приказов Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации" URL: <https://legalacts.ru/doc/prikaz-mintsifry-rossii-ot-28022022-n-143-ob-utverzhdanii/?ysclid=mqtf4op92h363695198> (дата обращения – 19.01. 2026)

17. Приказ Росстата № 384 от 06.08.2025 «Официальная статистическая методология формирования официальной статистической информации об обследовании деловой активности в сфере услуг URL:

[https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/metod\\_384\\_06082025\\_Pril3.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/metod_384_06082025_Pril3.pdf) (дата обращения: 18.12.2025)

18. Приказ Росстата от 06.08.2025 № 384 "Об утверждении официальных статистических методологий формирования официальной статистической информации об обследовании конъюнктуры и деловой активности в оптовой, розничной торговле и сфере услуг" URL:[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_512087/d56033683956f0c497004d1f1415f027056f3e7c/?ysclid=moobqx2vge83860338](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_512087/d56033683956f0c497004d1f1415f027056f3e7c/?ysclid=moobqx2vge83860338)(дата обращения: 18.12.2025)

19. ГОСТ 32613-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 230-ст) URL: <https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=OTN&n=7713&demo=1/> (Дата обращения 15.11.2025)

20. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст) URL:<https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=341016&ysclid=me4lbtbrj2219074366>(дата обращения: 29.11.2025)

21. ГОСТ Р 55318-2012. Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов. URL: <https://yaltabustour.ru/wp-content/uploads/2018/04/GostR55318-2012.pdf> (дата обращения: 19.02.2026) - 352

22. ГОСТ Р 56273.6-2016/ CEN/TS 16555-6:2014. «Инновационный менеджмент. Часть 6. Менеджмент креативности» URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200142684> (дата обращения: 26.11.2025)

23. ГОСТ Р 56780-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 27.11.2015 N 2035-ст) URL: [https://meganorm.ru/mega\\_doc/norm/gost-r\\_gosudarstvennyj-](https://meganorm.ru/mega_doc/norm/gost-r_gosudarstvennyj-)

standart/15/gost\_r\_56780-2015\_natsionalnyy\_standart\_rossiyskoy.html(дата обращения: 27.11.2025)

24. ГОСТ Р 57806-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги в области самодеятельного туризма. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1467-ст) URL: <https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=OTN&n=18313&demo=1>(Дата обращения 16.11.2025)

25. ГОСТ Р 57807-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам) (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1468-ст) URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200157121>(Дата обращения: 17.11.2025)

26. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 № 501-ст) URL: [https://smk.ssuwt.ru/\\_media/megdunar\\_ros\\_stand/gost\\_r\\_iso\\_9004\\_2010.pdf](https://smk.ssuwt.ru/_media/megdunar_ros_stand/gost_r_iso_9004_2010.pdf) (дата обращения 21.11.2025)

27. Перечень поручений по итогам участия Президента в пленарном заседании Форума будущих технологий и встречи с учеными (утв. Президентом РФ 02.05.2026 N Пр-1091) URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_533613/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_533613/) (дата обращения: 18.05.2026)

28. Паспорт национального проекта "Туризм и индустрия гостеприимства" URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/download/a81991a24c1e7e7b4c1b0f70e81f1467/NP\\_Tur?ysclid=mqtiffpda455664255](https://www.economy.gov.ru/material/file/download/a81991a24c1e7e7b4c1b0f70e81f1467/NP_Tur?ysclid=mqtiffpda455664255) (дата обращения: 16.02.2026)

29. Национальный проект «Кадры» URL: <https://национальныепроекты.рф/new-projects/kadry/>(дата обращения: 16.02.2026)

30. Национальный проект «Туризм и гостеприимство» URL: <https://национальныепроекты.рф/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo/>(дата обращения: 15.03.2026)
31. Дорожная карта развития «сквозной» цифровой технологии «Квантовые технологии» URL: <https://digital.gov.ru/uploaded/files/07102019kvantyi.pdf> (дата обращения – 12.02. 2026)
32. Абалкин Л. Выбор стратегий и роль российских предпринимателей/ Проблемы теории и практики управления. 2014. № 5. С. 24
33. Абузярова Д., Белоусова В., Краюшкина Ж., Лонщикова Ю., Никифорова Е., Чичканов Н. Роль человеческого капитала в сфере науки, технологий и инноваций // Форсайт. 2019. Т. 13. № 2. С. 107-119
34. Адизес, И. Управление жизненным циклом корпораций / М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 512 с
35. Азарян А. А. Стратегии развития сферы услуг: теория, методология и практика: монография. – Донецк: Цифровая типография, 2021. – 340 с.
36. Акаев А. А. Большие циклы конъюнктуры и инновационно-циклическая теория экономического развития Шумпетера–Кондратьева. Актуальные проблемы экономической теории. URL: <https://bolshie-tsikly-konyunktury-i-innovatsionno-tsiklicheskaya-teoriya-ekonomicheskogo-razvitiya-shumpetera-kondratieva.pdf> (дата обращения: 16.03.2026)
37. Акаев А. А. Эпохальные открытия Николая Кондратьева и их место в современной экономической науке // AlterEconomics. 2022. Т. 19. № 1. С. 11–39
38. Александр Беглов. В Петербурге созданы все условия для лечения и реабилитации ветеранов специальной военной операции URL: <https://www.gov.spb.ru/press/governor/292982/>(дата обращения: 24.03.2026)
39. Алексеев, А. А. «Орбитальная» модель научно-производственной экосистемы / А. А. Алексеев, Н. Е. Фомина // Известия Санкт-Петербургского

государственного экономического университета. – 2023. – № 6-1(144). – С. 88-93

40. Алексеев, А. А. «Частные сервисные лаборатории» (pslabs) в инновационной экосистеме / А. А. Алексеев, Н. Е. Фомина, Р. Р. Динуков // Вопросы экономики и права. – 2025. – № 203. – С. 41-50

41. Амосов, А. С. Меры поддержки российского туризма в условиях пандемии коронавируса COVID-19 / А. С. Амосов, М. К. Ашинова // Новые технологии. – 2021. – Т. 17, № 5. – С. 65-72.

42. Аналитический доклад «О макроэкономической ситуации в государствах – членах Евразийского экономического союза и предложениях по обеспечению устойчивого экономического развития» URL: <https://eec.eaeunion.org/upload/medialibrary/517/eczkkokggegamlxj43n452bany9ui5fab/0-Макродоклад-v25.pdf> (дата обращения – 22.03. 2026)

43. Андреева, А. М. Экологическая политика предприятий в сфере туризма / А. М. Андреева, Л. Б. Ж. Максанова, Т. В. Моглоева // Общество: политика, экономика, право. – 2022. – № 3(104). – С. 45-50

44. Анесянц, С. А. Зарубежный опыт организации сферы услуг: теория и практика / С. А. Анесянц // Торговля и рынок. – 2020. – № 2(54). – С. 202-207

45. Анисимова, К. В. Ресурсный потенциал сферы услуг / К. В. Анисимова // Компетентностный вектор: новые реалии и возможности для сферы услуг : Материалы Всероссийской научно-практической конференции, Казань, 27 декабря 2017 года / отв. ред. Т. И. Клименко, И. С. Кабиров. – Казань: Издательство "Познание", 2018. – С. 4-13

46. Аниськин В. Н. Оптимизация процесса подготовки специалистов по туризму в условиях цифровой экономики / В. Н. Аниськин, А. Л. Бусыгина, Е. В. Замара // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2019. – Т. 8, № 1 (26). – С. 29–32

47. Ансофф, И. Стратегический менеджмент: Классическое издание/ И. Ансофф, пер. с англ. А. Н. Петрова. – СПб: Питер, 2009. – 344 с.

48. Антамошкина, Е. Н. Подготовка кадров для индустрии туризма в условиях цифровизации образовательного пространства / Е. Н. Антамошкина, М. А. Саакян // Туризм: право и экономика. – 2021. – № 3. – С. 27-29
49. Аронов А. М., Блехцин И. Я., Петров А. Н. Теория стратегического менеджмента: процессный подход / СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 207 с.
50. Афанасьева Е. Н. Белл и Введение в Индустрию 4.0: основы формирования цифрового будущего : Монография. – Томск: Изд-во Томск. гос. унта систем упр. и радиоэлектроники, 2021. – 93 с.
51. Базарбаев, М. Исторические параллели в теории классов (т. Веблен, Ф. Энгельс) / М. Базарбаев, Л. М. Базарбаева // Norwegian Journal of Development of the International Science. – 2020. – № 43-2. – С. 28-31
52. Байкова, Э. Р. Экономика впечатлений: теоретико-методологические аспекты / Э. Р. Байкова, К. В. Апокина // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2024. – № 5(179). – С. 12-16
53. Батырева М. В. Экономика совместного потребления как социально-экономическая модель / М.В. Батырева, Д. Ю. Агафонова // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2022. Т. 8. № 2 (30). С. 81-105
54. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. опыт социального прогнозирования / пер. с англ. под ред. В. Л. Иноземцева. М.: Изд-во Academia, 1999 г.
55. Белозерова, Ю. М. Подготовка кадров для сферы услуг как ключевая стратегическая задача: подходы к решению / Ю. М. Белозерова // Туризм как фактор регионального развития : Материалы VIII Международной научно-практической конференции / Ответственные за выпуск Е. В. Курилова, Е.А. Ивлиева : Уральский государственный экономический университет, 2018. – С. 11-13
56. Берлизев Р. Н., Супонин Д. М. Концептуальные направления устойчивого развития сферы услуг в условиях цифровой экономики // Экономика и бизнес: теория и практика. 2021. № 4-1 (74). С. 66-69

57. Бобровский, Е. А. Кроссфит, как инновационная эффективная система упражнений / Е. А. Бобровский, Н. А. Воловиков // Региональный вестник. – 2020. – № 5(44). – С. 30-31

58. Большой энциклопедический словарь. URL: <https://bigenc.ru/c/sistema-4284c7> (дата обращения: 14.02.2025)

59. Борзов, В. И. Особенности формирования и оценки качества услуг / В. И. Борзов // Управление качеством : избранные научные труды Девятнадцатой Международной научно-практической конференции, Москва, 12–13 марта 2020 года / Московский авиационный институт (Национальный исследовательский университет). – Москва: Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет), 2020. – С. 58-62

60. Бородай, Л. Международная классификация товаров и услуг и здоровый образ жизни / Л. Бородай // Интеллектуальная собственность. Промышленная собственность. – 2021. – № 11. – С. 52-58

61. Букатов, Е. Б. Классификация общественных товаров и услуг в современной экономике / Е. Б. Букатов, А. Ж. Каримов, М. Б. Туленова // Устойчивое развитие экономики: состояние, проблемы, перспективы : Сборник трудов XVI международной научно-практической конференции. В 2-х частях, Пинск, 29 апреля 2022 года / Редколлегия: В. И. Дунай [и др.]. Том Часть II. – Пинск: Полесский государственный университет, 2022. – С. 253-255

62. Булатецкая А. Ю. Методологические основы формирования корпоративной системы управления интеллектуальной собственностью в экономике знаний / Московский экономический журнал (QJE.SU). 2020. № 5. С. 375-389

63. Бурина, А. Ю. Новые дистанционные и цифровые тренды на рынке музейных и выставочных услуг / А. Ю. Бурина, Л. В. Хорева // Развитие конгрессно-выставочной индустрии: современные тренды и новые технологии (междисциплинарный, многоотраслевой и полифункциональный аспекты) : Сборник статей / Под редакцией О. А. Максимовской, О. Н. Кострюковой. Том

Выпуск 4. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2020. – С. 6-28

64. Василёнок В. Л., Алексашкина Е. И. Российский опыт перехода на новый технологический уровень в условиях санкций // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. 2016. № 3. С. 1-11.

65. Васина В. Н. Управление человеческим капиталом в рамках цифровой трансформации промышленного предприятия // Весенние дни науки: сборник докладов международной конференции студентов и молодых ученых. 21–23 апреля 2022 г.; ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б. Н. Ельцина». – Екатеринбург, 2022. – 1548 с.

66. Ветрова Е. Н., Тихомиров Н. Н. Управление инновационной системой организации. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017

67. Волков, А. В. Проблемы развития человеческих ресурсов / А. В. Волков, Н. Н. Ползунова // Мировой опыт и экономика регионов России: Сборник научных работ молодых ученых по материалам 20-й Всероссийской студенческой научной конференции с международным участием (24-25 марта 2022 года, г. Курск) / Курский филиал Финансового университета при Правительстве РФ. – Курск: ЗАО «Университетская книга», 2022. – С. 19-23

68. Волконский Э. Э., Морозов М. А. Роль государственно-частного партнерства в развитии туристской индустрии // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 7А. С. 123- 131

69. Волошинова М.В. Инновационные системы в сфере услуг : монография СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2025

70. Волошинова М.В. Управление инфраструктурой организации индустрии туризма : учебное пособие / Н. Н. Иванов, А. В. Шраер, М. В. Волошинова, В. А. Ткачев. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2019. – 79 с.

71. Волошинова М.В., Карпова Г. А., Васильева Е. В. Разработка и реализация механизма обеспечения непрерывной подготовки кадров для инновационного развития сферы туризма и креативных индустрий в условиях

формирования новой модели высшего образования в России. СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2025. 159 с.

72. Волошинова, М. В. Влияние экономики впечатлений на развитие индустрии туризма / В. С. Белова, М. В. Волошинова // Научные исследования современных проблем развития России: Цифровая трансформация экономики : Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции молодых ученых Санкт-Петербургского государственного экономического университета. В 3-х частях, Санкт-Петербург, 17 февраля 2022 года / Под редакцией Е.А. Горбашко. Том Часть 1. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2022. – С. 134-137

73. Волошинова, М. В. Инновации в сетевом гостиничном бизнесе / С. А. Уваров, М. В. Волошинова, А. В. Кучумов, Е. В. Печерица // Журнал правовых и экономических исследований. – 2019. – № 3. – С. 192-199

74. Волошинова, М. В. Инновационные технологии в подготовке кадров для индустрии туризма / Г. А. Карпова, М. В. Волошинова // Вестник туризма и гостеприимства : Тематический сборник научных статей / АНО "Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства". Том №1. – Санкт-Петербург : ООО "Ассоциация графических искусств", 2023. – С. 64-71

75. Волошинова, М. В. Новые подходы к продвижению услуг российского туристского образования на зарубежные рынки в рамках реализации национального проекта "Образование" / Г. А. Карпова, М. В. Волошинова, Л. В. Хорева // Профессорский журнал. Серия: Рекреация и туризм. – 2020. – № 4(8). – С. 22-33

76. Волошинова, М. В. Перспективные направления российско-китайского сотрудничества университетов в области подготовки кадров для сферы туризма / Г. А. Карпова, М. В. Волошинова // Сборник материалов X форума ведущих экономистов России и Китая : Материалы форума, Пекин, 08 ноября 2024 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2025. – С. 47-50

77. Волошинова, М. В. Подготовка кадров для индустрии туризма в условиях неопределенности / Г. А. Карпова, М. В. Волошинова // Архитектура университетского образования: стратегические направления трансформации и новые модели развития : сборник материалов V Национальной научно-методической конференции с международным участием, Санкт-Петербург, 01–04 июня 2022 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2022. – С. 148-154

78. Волошинова, М. В. Разработка мероприятий по нивелированию проблемы текучести кадров в сфере услуг / А. В. Кучумов, М. В. Волошинова // Журнал правовых и экономических исследований. – 2023. – № 4. – С. 204-208

79. Волошинова, М. В. Современный рынок услуг: проблемы и перспективы / М. Д. Сущинская, Г. А. Карпова, Л. В. Хорева [и др.]. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2023. – 173 с.

80. Волошинова, М. В. Факторы, оказывающие воздействие на объем продаж туристских услуг / Г. А. Карпова, М. В. Волошинова, А. В. Кучумов, Е. В. Печерица // Журнал правовых и экономических исследований. – 2019. – № 4. – С. 183-188

81. Волошинова, М. В. Бережливые инновации в сфере услуг / Л. В. Хорева, М. В. Волошинова, А. Н. Петров // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. – 2019. – № 3(49). – С. 8.

82. Волошинова, М. В. Инновационные технологии в сфере сервиса и туризма / М. В. Волошинова, Л. В. Хорева, А. В. Шраер. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2016. – 75 с.

83. Волошинова, М. В. Перспективные виды и направления формирования цифровых экосистем на рынке услуг пассажирских перевозок в России / М. В. Волошинова // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2025. – № 3(153). – С. 121-125

84. Волошинова, М. В. Ресурсное обеспечение инновационного развития сферы услуг в современных экономических условиях / М. В. Волошинова // Журнал правовых и экономических исследований. – 2026. – № 1. – С. 229-237

85. Волошинова, М. В. Роль SMART-инноваций в сфере услуг / М. В. Волошинова // Экономика, предпринимательство и право. – 2025. – Т. 15, № 3. – С. 1619-1628

86. Волошинова, М. В. Сервисная экономика: международные рынки услуг и инновации / Л. В. Хорева, А. В. Архипов, М. В. Волошинова [и др.]. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 145 с

87. Волошинова, М. В. Современные подходы к подготовке кадров для сферы туризма / Г. А. Карпова, М. В. Волошинова // Архитектура университетского образования: новые возможности образования для суверенитета России : Сборник материалов VI Национальной научно-методической конференции с международным участием, Санкт-Петербург, 01–02 июня 2023 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2023. – С. 256-263

88. Волошинова, М. В. Сфера услуг в современной экономике / Е. О. Валеева, Е. В. Васина, М. В. Волошинова [и др.]. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2016. – 114 с.

89. Волошинова, М. В. Сферы услуг креативных индустрий в государствах-участниках СНГ: правовое регулирование и инновационные практики / Л. В. Хорева, М. В. Волошинова, Е. Е. Шарафанова, А. В. Шраер // Ученые записки Международного банковского института. – 2024. – № 3(49). – С. 234-251

90. Волошинова, М. В. Теоретические аспекты обеспечения качества обслуживания клиентов предприятий сферы услуг / А. В. Кучумов, Е. В. Печерица, М. В. Волошинова // Вестник Национальной академии туризма. – 2022. – № 1(61). – С. 35-37

91. Волошинова, М. В. Управление интернальным рынком в индустрии туризма : учебное пособие / Е. В. Песоцкая, Н. Н. Иванов, М. В. Волошинова. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2023. – 90 с.

92. Волошинова, М.В. Разработка и реализация механизма обеспечения непрерывной подготовки кадров для инновационного развития сферы туризма и креативных индустрий в условиях формирования новой модели высшего образования в России / Г. А. Карпова, Е. В. Васильева, М. В. Волошинова. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2025. – 159 с.

93. Высоцкая Д. В., Кривицкая Т. В. Применение инновационного маркетинга в сфере услуг / Д. В. Высоцкая, Т. В. Кривицкая // Актуальные проблемы современных экономических систем – 2023 : сборник научных трудов / Министерство образования Республики Беларусь, Брестский государственный технический университет – Брест : БрГТУ, 2023. – С. 45–49

94. Гаврилина, Е. А. Лавлок Дж. Новацен: грядущая эпоха сверхразума / Е. А. Гаврилина // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия 8: Науковедение. Реферативный журнал. – 2022. – № 3. – С. 14-21

95. Гавчук, Д. В. Экономика впечатлений: создание устойчивого бизнеса в индустрии гостеприимства / Д. В. Гавчук. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Русайнс", 2025. – 82 с.

96. Георгиевский А. Б. Сервитизация компании: предпосылки и результаты // Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент. 2022. Т. 21. вып. 1. С. 74-104

97. Гиматдинова, Г. Н. Гибридное обучение как инновационная образовательная система / Г. Н. Гиматдинова // Наука. Информатизация. Технологии. Образование : материалы XVI международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 27 февраля – 03 2023 года. –

Екатеринбург: Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2023. – С. 46-50

98. Глазьев С. Ю. Современная теория длинных волн в развитии экономики // Экономическая наука современной России. 2012. № 2 (57). С. 27-42

99. Глазьев С. Ю., Кефели И. Ф. Интегральный мирохозяйственный уклад и глобальная безопасность — ключевые проблемы современной науки // Евразийская интеграция: экономика, право, политика. 2024. Т. 18. № 4. С. 10–21

100. Глотова Е.А., Глотова В. В. Стратегическое управление: анализ концепций // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. 2021. № 1. С. 126-135

101. Глущенко, В. В. Научная теория сферы услуг (сервисология, сервисное дело) в условиях шестого технологического уклада / В. В. Глущенко. – Москва : Глущенко Валерий Владимирович, 2021. – 116 с.

102. Гоголева, Н. Н. Ресурсный потенциал сферы услуг по отраслям / Н. Н. Гоголева, А. С. Белянкина, И. А. Иващенко // Современные проблемы туризма и сервиса : Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской научно-практической конференции, Москва, 30 апреля 2020 года. – Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2020. – С. 81-90

103. Головин С. Ю. Словарь практического психолога. М.: Аст, Харвест, 2009, 235 с.

104. Головцова И. Г., Сучкова М. Ю. Цифровая трансформация сферы услуг в новых условиях // Техничко-технологические проблемы сервиса. 2020. № 4 (54). С. 81-86

105. Головцова, И. Г. Формирование систем управления в условиях трансформации экономики / И. Г. Головцова, Л. В. Рудакова, Н. В. Андросенко. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2024. – 164 с.

106. Гончаренко Л. П., Олейников Е.А., Городничев П. Н. [и др.]. Инновационный менеджмент / под ред. Е.А. Олейникова. М.: ГУ РИНКЦЭ, 2004.
107. Горбашко Е.А. Стандартизация в формировании системы управления цифровизацией//. В сборнике: Современный менеджмент: проблемы и перспективы. Сборник статей по итогам XV международной научно-практической конференции. Под редакцией Е.А. Горбашко, И.В. Федосеева. Санкт-Петербург, 2020. С. 12-17
108. Горбашко, Е.А., Азими́на, Е. В., Плешакова, Е. Ю., Цветков, А. Н. Методика оценки качества управления организацией// Стандарты и качество. 2018. № 2. С. 50-54
109. Государственное управление развитием инфраструктуры туризма и спорта в условиях трансформационных изменений / Ю. Г. Тюрина, Т. П. Розанова, И. Ю. Шве́ц, О. Б. Буздалина // Теория и практика физической культуры. – 2024. – № 12. – С. 114-116
110. Государственное управление, регулирование и поддержка развития отраслей сферы услуг / И. А. Шевчук, Э. У. Османова, Д. В. Нехайчук [и др.]. – Москва : ООО "Издательство "Перо", 2024. – 278 с.
111. Гринин Л. Е., Гринин А. Л., Коротаев А. В. Кибернетическая революция, шестой длинный цикл Кондратьева и глобальное старение // AlterEconomics. 2022. Т. 19. № 1. С. 147-165
112. Громов, В. В. Стратегический анализ влияния факторов внешней и внутренней сред на экономические результаты и ресурсный потенциал отраслевых составляющих сферы услуг / В. В. Громов, А. Ю. Распопова // Журнал правовых и экономических исследований. – 2017. – № 1. – С. 128-132
113. Директива n 2006/123/ЕС Европейского парламента и Совета «Об услугах на внутреннем рынке» (Страсбург, 12 декабря 2006 года) URL: [https://e-ecolog.ru/docs/fpi56ybtDsC-cExTXOvhq?utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F](https://e-ecolog.ru/docs/fpi56ybtDsC-cExTXOvhq?utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F) (дата обращения – 03.10.2025)

114. Довбенко М.В., Осик Ю. И. Современные экономические теории в трудах нобелиантов. М.: Академия Естествознания, 2011
115. Дойль, П. Менеджмент: стратегия и тактика. / СПб.: Питер, 2007. – 116 с.
116. Дорошко, С. В. Инновационная система организации вагонопотоков / С. В. Дорошко, В. Я. Негрей // Инновационное развитие транспортного и строительного комплексов : Материалы международной научно-практической конференции, посвященной 70-летию БелИИЖТа - БелГУТа. В 2-х частях, Гомель, 16–17 ноября 2023 года. – Гомель: Белорусский государственный университет транспорта, 2023. – С. 133-135
117. Драйверы цифровой трансформации индустрии туризма и гостеприимства / А. Б. Жерукова, З. И. Теммоева, Н. Е. Кулюшина, З. С. Бекалдиева // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. – 2023. – № 1. – С. 182-189
118. Друкер П. Ф. Бизнес и инновации / пер. с англ. и ред. К. С. Головинского. М.; СПб.–Киев: Вильямс, 2007. 423 с.
119. Ердакова, В. П. Вектор на повышение отраслевого кадрового потенциала, как условие развития туризма в России / В. П. Ердакова // Профессорский журнал. Серия: Рекреация и туризм. – 2024. – № 1(21). – С. 12-23
120. Еремян В. С. Эволюция концепций факторов производства в экономической теории и их роль в развитии института предпринимательства// Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. 2014. № 6. С. 234-239
121. Жаринов И. О. SMART-контракты в инновационных бизнес-процессах Индустрии 4.0 // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и Экологический менеджмент». – №3, 2021. С. 162-169
122. Жигалов, В. И. Экономика инноваций и развитие в современном мире / В. И. Жигалов, М. В. Соколова. – Москва : Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА», 2024. – 392 с.

123. Жураховский С. Н. Эволюция развития человеческого потенциала и концепция потребностей человека // Электронный журнал "Вестник МГОУ". 2013. № 4. С. 1-7

124. Замулин О. А., Сонин К. И. Экономический рост: Нобелевская премия 2018 года и уроки для России // Вопросы экономики. 2019. № 1. С. 11-36

125. Запесоцкий, А. С. Экономика и управление в сфере услуг: новые проблемы, новые перспективы / А. С. Запесоцкий // Экономика и управление в сфере услуг: современное состояние и перспективы развития : Материалы XXII Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 04 февраля 2025 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов, 2025. – С. 12-14

126. Ивлева М. Г. Эволюция теоретических концепций общественных благ и их воспроизводства // Вестник ВГУ. Серия: экономика и управление. 2016. № 1. С. 13

127. Инновационная интеллектуальная система управления перевозочным процессом / Е. В. Павлов, А. А. Перов, А. В. Калинин, М. В. Фомин // Железнодорожный транспорт. – 2021. – № 12. – С. 60-62

128. Инновационная система "You ship" и уровень ее влияния на будущее спорта / А. А. Абдиянова, М. С. Журавлева, А. Ф. Шмакова, В. А. Зайцев // Физическая культура, патриотическое воспитание и спорт : Сборник научных трудов по материалам Всероссийской научно-практической конференции, Саратов, 07 февраля 2024 года. – Саратов: Саратовский государственный технический университет им. Гагарина Ю. А., 2024. – С. 706-709

129. Инновационные подходы к организации услуг санаторно-курортного туризма / А. А. Латышева, С. Л. Мозокина, Л. В. Хорева, А. В. Шраер // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2022. – № 3(135). – С. 82-88

130. Каплан, Р., Нортон, Д. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / РМ.: Олимп-бизнес, 2021– 314 с

131. Каражанова, Г. Т. Инновационная экономика как фактор повышения качества сферы услуг: опыт развитых и развивающихся стран / Г. Т. Каражанова // Новые научные исследования и разработки: экономика, право и общество : Монография. – Пенза : Наука и Просвещение (ИП Гуляев Г.Ю.), 2025. – С. 24-36

132. Каргина, Л. А. Экономика впечатлений как инструмент инноваций / Л. А. Каргина, С. Л. Лебедева // Экономика железных дорог. – 2020. – № 7. – С. 26-31

133. Каримова С. А. Корпоративная социальная ответственность как источник социального капитала организации: монография – М.: Креативная экономика, 2020 – 208 с

134. Карлик, А. Е. К вопросу формирования междисциплинарной методологии научных исследований для управления на уровне предприятий / А. Е. Карлик, В. В. Платонов, А. Г. Комаров // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2023. – № 3-2(141). – С. 7-14

135. Карпова Г. А., Кучумов А. В., Сиренко О. О., Еремичева П. Ю. Основные тенденции развития цифрового предпринимательства в туризме // Сервис в России и за рубежом. – Т. 18, № 3(112). – 2024. С. 16-25

136. Карпова, Г. А. Базовые характеристики формирования моделей организации туристских кластеров / Г. А. Карпова, П. Ю. Еремичева // Вестник индустрии гостеприимства : Международный научный сборник. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2025. – С. 105-109

137. Карпова, Г. А. Проблемы цифровой трансформации сферы услуг: инновационный, экономический и социальный аспекты / Г. А. Карпова, Л. В. Хорева, А. В. Шраер // Журнал правовых и экономических исследований. – 2023. – № 2. – С. 192-201.

138. Карпова, Г. А. Развитие креативной экономики в условиях Индустрии 6.0: стратегии для развития территорий арктического региона

Российской Федерации / Г. А. Карпова, А. В. Михайлова // Арктика: экология и экономика. – 2025. – Т. 15, № 4(60). – С. 580-591

139. Карпова, Г. А. Риски и особенности взаимосвязи овертуризма и сезонности / Г. А. Карпова, А. В. Кучумов, П. Ю. Еремичева // Ученые записки Международного банковского института. – 2024. – № 1(47). – С. 79-100

140. Карпова, Г. А. Шеринговая экономика: тренды в сфере производства и потребления туристских услуг / Г. А. Карпова, Л. В. Хорева, Я. В. Шокола // Бизнес-стратегии сферы туризма и гостеприимства в мировой цифровой экономике : сборник материалов XX Международной научно-практической конференции, Москва, 21–22 января 2020 года. – Москва: Российский университет дружбы народов (РУДН), 2020. – С. 451-464

141. Карпова, Г. А., Песоцкая, Е. В., Гришин, С. Ю. Ткачев, В. А. Управление туристскими дестинациями на принципах кластеризации: монография/ Г. А. Карпова., Е. В. Песоцкая, С. Ю. Гришин., В. А. Ткачев – СПб.: Издательство: СПбГЭУ, 2017. - 153 с.

142. Кейнс, Дж. М. Общая теория занятости, процента и денег / М.: Гелиос, 2012. – 352 с.

143. Кицис, В. М. Формы проявления цифровизации в туризме / В. М. Кицис, Е. А. Морозова // Научное обозрение. Международный научно-практический журнал. – 2021. – № 2

144. Клейнер, Г. Б. Смит, Веблен, Вернадский, Лихачев: переключки концепций в контексте системной парадигмы / Г. Б. Клейнер // На пути к гражданскому обществу. – 2014. – № 3(15). – С. 34-42

145. Ковалева, Я. С. Формирование, развитие и оценка компетенций работников туристической отрасли / Я. С. Ковалева // Вопросы науки и образования. – 2020. – № 40(124). – С. 36-45-301

146. Колесов, Э. В. Генезис эффективности в экономической науке / Э. В. Колесов // Экономика и предпринимательство. – 2023. – № 7(156). – С. 288-293

147. Колиниченко, В. А. Государственные услуги: понятие и виды / В. А. Колиниченко // Современные научные исследования: актуальные вопросы, достижения и инновации : сборник статей X Международной научно-практической конференции: в 2 частях, Пенза, 23 января 2020 года. Том Часть 2. – Пенза: "Наука и Просвещение" (ИП Гуляев Г. Ю.), 2020. – С. 130-133

148. Колодинская, Е. В. Инновационные технологии в сфере банковских услуг: внедрение системы искусственного интеллекта в Сбербанке как путь к улучшению обслуживания клиентов / Е. В. Колодинская // Молодежь третьего тысячелетия : сборник научных статей XLIX региональной студенческой научно-практической конференции : в 3 ч., Омск, 01 апреля – 15 2025 года. – Омск: Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского, 2025. – С. 576-579

149. Комаров, К. В. Инновационные технологии в туризме: искусственный интеллект и геоинформационные системы / К. В. Комаров, Л. Н. Фоломейкина // Актуальные проблемы естественных наук : Материалы XIII Международной научно-практической конференции, посвященной 75-летию д.х.н., профессора Бегеновой Б. Е., Петропавловск, 11 апреля 2025 года. – Петропавловск: Некоммерческое акционерное общество "Северо-Казахстанский университет имени Манаша Козыбаева", 2025. – С. 192-196

150. Комбаров, М. А. Производственная функция Кобба - Дугласа: построение и использование в региональной экономике / М. А. Комбаров // ВІ-технологии и корпоративные информационные системы в оптимизации бизнес-процессов цифровой экономики : Материалы XI Международной научно-практической очно-заочной конференции, Екатеринбург, 01 декабря 2023 года. – Екатеринбург: Уральский государственный экономический университет, 2024. – С. 118-122.

151. Кондратьев Н. Д. Большие циклы конъюнктуры // Вопросы конъюнктуры. 1925

152. Кондратьев Н. Д. Избранные сочинения / под ред. Л. И. Абалкина. М.: Экономика, 1993

153. Кондратьев, Н. Д. Большие циклы конъюнктуры и теория предвидения. Избранные произведения / М.: Академический проект, 2015. – 642 с.
154. Коростышевская Е. М., Трифилова А. А. Научно-технологические приоритеты России: эволюция и перспективы / В книге: Международный экономический симпозиум - 2017 Материалы международных научных конференций. 2017. С. 432.
155. Костин, К. Б. Цифровизация экономики Российской Федерации в условиях политики импортозамещения / К. Б. Костин, Ю. В. Малевич, Ф. А. Борисов // Экономика, предпринимательство и право. – 2024. – Т. 14, № 5. – С. 1769-1786
156. Кострюкова, О. Н. Подготовка профессиональных кадров для сервисной экономики в условиях цифровой трансформации / О. Н. Кострюкова, Л. В. Хорева // Актуальные проблемы развития туризма : Материалы международной научно-практической конференции, Москва, 24–25 марта 2021 года / Под редакцией С. В. Дусенко, Н. Л. Авиловой. – Москва: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма (ГЦОЛИФК)", 2021. – С. 195-201
157. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: 4-е издание. Пер. с англ./Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 1071 с.
158. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Бизнес-Книга, 1995
159. Кравченко, Е. С. Классификация бизнес-моделей предприятий сфер услуг в условиях цифровизации / Е. С. Кравченко, В. В. Овсянникова // Первый экономический журнал. – 2024. – № 1(343). – С. 65-72
160. Круглов, Д. В. Цифровая экономика знаний как фактор конкурентоспособности предпринимательских структур / Д. В. Круглов, О. С. Резникова, В. А. Козлов // Информационные технологии в образовании, науке и производстве : Материалы XI международной научно-технической

конференции, Минск, 21–22 ноября 2023 года. – Минск: Белорусский национальный технический университет, 2024. – С. 479-484

161. Крылов Э. И., Власова В. М., Журавкова И. В. Анализ эффективности инвестиционной и инновационной деятельности предприятия. М.: Финансы и статистика, 2003. 608 с.

162. Кудрявцев, С. В. Инновационная система диагностирования технического состояния космической техники / С. В. Кудрявцев, В. М. Розовенко // Инновации. – 2023. – № 2(292). – С. 82-85

163. Кузнецов А. В. Экономическая устойчивость России в условиях технологических трансформаций / Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2019. Т. 9. № 6 (42). С. 45-52

164. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. М.: Издательский дом «Вильямс», 2005.

165. Лаврова, Т. А. Тенденции развития отраслей социальной сферы в современных условиях / Т. А. Лаврова, С. А. Уваров, И. Г. Головцова // Проблемы современной экономики. – 2024. – № 4(92). – С. 189-192

166. Лазарев В. А. К вопросу о соотношении понятий "сфера услуг", "непроизводственная сфера", "социальная сфера", "сфера обслуживания" и "сфера сервиса" // Науковедение. 2016. Т. 8. № 6. С. 53

167. Лапушинская, К. Р. Применение математической модели Леонтьева в многоотраслевой экономике / К. Р. Лапушинская // Уральский научный вестник. – 2023. – Т. 6, № 4. – С. 294-299

168. Львов Д. С., Глазьев С. Е. Теоретические и прикладные аспекты управления научно-техническим прогрессом // Экономика и математические методы. 1987. Т. 23. № 5. С. 793

169. Львов, Д. С. Введение в институциональную экономику / М.: Экономика, 2005. – 640 с

170. Ляндау Ю. В. Теория процессного управления / М.: Инфра-М, 2015. - 118 с

171. Маймакова Л. В., Хайруллина А. А., Гумерова Г. Д. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования // Естественнo-гуманитарные исследования. 2024. № 5(55). С. 214–219

172. Максанова, Л. Б. Ж. Направление диверсификации сельской экономики: кейс Республики Бурятия / Л. Б. Ж. Максанова, С. Б. Дымбрылова, С. Ш. Жамбалова // Географические и эколого-экономические проблемы трансграничного сотрудничества в новых геополитических условиях : Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 300-летию Российской академии наук, 130-летию Троицкосавско-Кяхтинского отделения Приамурского отдела Императорского Русского географического общества и 50-летию Байкало-Амурской магистрали, Улан-Удэ, 02–05 сентября 2024 года. – Улан-Удэ: Институт монголоведения, буддологии и тибетологии СО РАН, 2024. – С. 127-130

173. Максимцев И. А., Костин К. Б., Березовская А. А., Онуфриева О. А. Интеграция стран в мировое хозяйство за счет повышения качества подготовки специалистов и кадров высшей квалификации в цифровой среде, Санкт-Петербург, 2022, 175 с.

174. Максимцев И. А., Шубаева В. Г. Новые подходы к оценке качества образовательной деятельности в условиях повышения требований рынка труда // В сборнике: Архитектура университетского образования: современные университеты в условиях единого информационного пространства Сборник трудов III Национальной научно-методической конференции с международным участием. Под ред. И. А. Максимцева, В. Г. Шубаевой, Л. А. Миэринь. Санкт-Петербург, 2019. С. 10-16

175. Малевич, Ю. В. Влияние цифровой экономики на выбор международной маркетинговой стратегии / К. Б. Костин, Ю. В. Малевич, И. В. Андреев // Экономика, предпринимательство и право. – 2024. – Т. 14, № 2. – С. 207-228

176. Маркс, К. Капитал / Спб.: Лениздат, 2021. – 512 с.

177. Маршалл, А. Основы экономической науки / предисл. Дж. М. Кейнса ; пер. с англ. В. И. Бомкина, В. Т. Рысина, Р. И. Столпера – М.: Эксмо, 2008. – 832 с.

178. Маслоу А. Мотивация и личность. Изд. 3-е. СПб.: Изд-во Питер, 2011

179. Математическое моделирование глобальных процессов как одно из научных направлений работы факультета: основные результаты / А. А. Акаев, С. Ю. Малков, А. В. Коротаев, С. Э. Билюга // Вестник Московского университета. Серия 27: Глобалистика и геополитика. – 2024. – № 4. – С. 22.

180. Матушкин, В. В. Классификация услуг по формированию и повышению деловой репутации в контексте теории жизненного цикла организации / В. В. Матушкин // Практический маркетинг. – 2024. – № 9(327). – С. 35-36

181. Медынский В. Г., Шаршукова Л. Г. Инновационное предпринимательство. М.: ИНФРА-М, 1997 - 237 с.

182. Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности. Четвертый пересмотренный вариант. URL:

<https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/%D0%9C%D0%A1%D0%9E%D0%9A%204.pdf> (дата обращения – 17.03. 2026)

183. Меретгылыджов, М. Классификация международных услуг / М. Меретгылыджов, Л. Пирнепесова // In Situ. – 2025. – № 5. – С. 56-58

184. Миэринь, Л. А. Новые подходы к организации практической подготовки обучающихся / Л. А. Миэринь, А. Н. Петров, Л. В. Хорева // Российская экономика и общество: в поисках точек роста : Сборник материалов XIII Национальной научно-практической конференции института магистратуры с международным участием. В 2-х частях, Санкт-Петербург, 18–19 апреля 2024 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2024. – С. 50-56

185. Модели оценки влияния экономики знаний на экономический рост и инновации регионов / Отв. ред. В. И. Суслов. Новосибирск: Изд-во ИЭОПП СО РАН, 2021

186. Модель трансфера инновационных разработок "отрасль-продукт": интерпретация балансовой модели Леонтьева / О. А. Пятаева, Р. А. Водолаженко, Н. А. Усова, А. Д. Андреева // Вестник Академии знаний. – 2024. – № 4(63). – С. 303-305

187. Морозов М. М. Инновационные бизнес-модели в сервисной индустрии с целью обеспечения ее устойчивого развития // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т. 17. № 1. С. 15-23

188. Морозов, М. А. Особенности подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства в условиях перехода к цифровой экономике / М. А. Морозов, Н. С. Морозова // Профессорский журнал. Серия: Рекреация и туризм. – 2019. – № 4(4). – С. 3-14

189. Морозова, Н. Н. Подготовка кадров для сферы туризма и перспективы развития эффективной занятости на рынке труда сферы услуг / Н. Н. Морозова // Беларусь в современном мире : Материалы XXII Международной научной конференции, посвященной 102-й годовщине образования Белорусского государственного университета, Минск, 26 октября 2023 года. – Минск: Белорусский государственный университет, 2023. – С. 793-799

190. Мур Дж. Ф. Хищники и жертвы: новая экология конкуренции // Harvard Business Review. URL: [https://technoimpsa.ru/presscenter/business-ecosystem/dzheyms-mur-khishchniki-i-zhertvy-novaya-ekologiya\\_konkurentsii/?ysclid=m8khe24hof25163755](https://technoimpsa.ru/presscenter/business-ecosystem/dzheyms-mur-khishchniki-i-zhertvy-novaya-ekologiya_konkurentsii/?ysclid=m8khe24hof25163755) / (дата обращения: 19.11.2025)

191. Н. Д. Кондратьев: кризисы и прогнозы в свете теории длинных волн. Взгляд из современности / под ред. Л. Е. Гринина, А. В. Коротаева, В. М. Бондаренко. М.: Моск. ред. изд-ва «Учитель», 2017. – 384 с.

192. Найт, Фрэнк Х. Риск, неопределенность и прибыль / Ф.Х. Найт; Пер. с англ. М.Я. Каждана; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2003 - 359 с.

193. Никитаева А. Ю., Михалкина Д. А. Развитие человеческих ресурсов в условиях цифровой экономики: стратегическая перспектива // Вестник Волгоградского государственного университета. Экономика. 2019. Т. 21. № 4. С. 152-161
194. Никулин, Л. Ф., Ляндау, Ю. В. Шестой технологический уклад: парадигмальное развитие менеджмента / М.: Изд-во «Палеотип», 2014. – 107 с.
195. Носкова Н. А. Инновационная деятельность в сфере услуг // Современные научные исследования и инновации. URL: <https://web.snauka.ru/issues/2012/06/15039> (дата обращения: 30.01.2025)
196. Нусратуллин В. К, Нусратуллин И. В. Эволюционная теория развития экономики и общества : монография /. — Москва : ИНФРА-М, 2020. —с. 302
197. Оборин, М. С. Особенности реализации компетентностного подхода в сфере туризма / М. С. Оборин // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – 2023. – Т. 9, № 1. – С. 123-134
198. Оборин, М. С. Природный ресурсный потенциал как основа бизнес-планирования развития сферы услуг региона / М. С. Оборин // Вестник Забайкальского государственного университета. – 2019. – Т. 25, № 10. – С. 15-23
199. Овсянникова Т. А. Направления и результаты трансформации сферы услуг в современной экономике // Теория и практика эффективности государственного и муниципального управления. Курск, 2019. С. 272-276
200. Опережающие индикаторы по видам экономической деятельности: сфера услуг. Росстат URL: [https://rosstat.gov.ru/leading\\_indicators](https://rosstat.gov.ru/leading_indicators) (дата обращения: 28.12.2025)
201. Основные тренды цифровой трансформации экономики: монография / Н. Н. Масюк, М. А. Бушуева, З. В. Брагина [и др.]; под ред. Н. Н. Масюк; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2022. – 144 с.

202. Оценка качества туристских услуг: теория, методология, практика / М. В. Аликаева, Р. В. Гурфова, Ф. Р. Кетова, М. С. Оборин. – Москва : ИКЦ «Эксперт», 2023. – 118 с.

203. Парсаданян, В. А. Межотраслевой баланс В. Леонтьева в прогнозировании экономики / В. А. Парсаданян, В. Д. Литвин // Устойчивое развитие производственных и информационных систем в условиях формирования цифрового общества : Сборник материалов Международной научно-практической конференции, Ставрополь, 01–02 марта 2023 года. – Ставрополь: Издательство "АГРУС", 2023. – С. 359-364

204. Переверзев М. В. Подготовка кадров для гостиничного и туристического бизнеса в Российской Федерации: системный подход // Гуманитарные науки. 2020. №1. С. 39-52

205. Песоцкая, Е. В. Цифровые инструменты управления инвестиционно-строительными проектами в контексте концепции устойчивого развития / Е. В. Песоцкая, А. А. Гусев // Инновации и инвестиции. – 2025. – № 9. – С. 283-286

206. Петренко, Н. Е. Экономический ресурсный потенциал предприятий сферы услуг в условиях цифровизации : учебное пособие / Н. Е. Петренко, О. Г. Конюкова. – Омск : ООО «Образование информ», 2025. – 164 с.

207. Петров А. Н., Карпова Г. А., Хорева Л. В. Концептуализация подходов к формированию целостной теории услуг // Известия СПбГЭУ. 2012. № 1 (43). С. 40-50.

208. Пирогова, О. Е. Анализ современных интерпретаций понятия "ресурсный потенциал" предприятия сферы услуг / О. Е. Пирогова, А. А. Григорьева // Наука и бизнес: пути развития. – 2017. – № 6(72). – С. 42-47

209. Платное обслуживание населения в России. 2025: Стат. сб./ Росстат. - М., 2025. – 76 с. URL: <https://rosstat.gov.ru/uslugi> (дата обращения: 18.12.2025)

210. Платов А. В., Петраш Е. В., Силаева А. А. Роль SMART-технологий в формировании опыта посетителей устойчивых туристских дестинаций //

Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 8, №1. – 2022.  
URL:<https://rrbusiness.ru/media/business/2022/1/Платов.pdf> (дата обращения: 30.01.2025)

211. Платонов, В. В. Исследование информационной и сетевой экономики -ключ к пониманию современных социально-экономических процессов / В. В. Платонов // Новые императивы устойчивого развития социально-экономической системы : сборник докладов профессорско-преподавательского состава по материалам XI Национальной научно-практической конференции Института магистратуры с международным участием, Санкт-Петербург, 21–22 апреля 2022 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2022. – С. 72-76

212. Платформенная экономика в России: потенциал развития URL:  
<https://issek.hse.ru/mirror/pubs/share/832628936.pdf?ysclid=moroy7kmvo665363292/>  
(дата обращения: 19.02.2026)

213. Плотников А. В. О цифровой трансформации общества и экономики / Российский экономический интернет-журнал. 2020. № 336

214. Плотников А. В. Оценка влияния процессов импортозамещения на развитие регионального хозяйственного комплекса // Наука и инновации в технических университетах: материалы Десятого всероссийского форума студентов, аспирантов и молодых ученых. 2016. С. 154-156

215. Подоруева, М. С. Оценка системы управления качеством обслуживания в организации сферы гостеприимства / М. С. Подоруева, О. С. Резникова // Труд и вызовы современности : от уроков прошлого к перспективам будущего. – Москва-Берлин : ООО «Директ-Медиа», 2022. – С. 195-199

216. Полякова, М. В. Влияние цифровой трансформации на рынок труда в Российской Федерации / М. В. Полякова // Прогрессивная экономика. – 2025. – № 5. – С. 266-279

217. Радченко А. В. Инновационное предпринимательство в туризме// В сборнике: Развитие предпринимательства в России - история, опыт, перспективы: региональный аспект". Сборник материалов Международной научно-практической конференции преподавателей, студентов, магистрантов, аспирантов. В 2-х частях. Симферополь, 2021. С. 172-177
218. Разумовская Н. А. Построение экосистемы как способ развития современного бизнеса. Преимущества и недостатки. // Молодой ученый. 2021. № 51 (393). С. 112–116
219. Ресурсный потенциал развития индустрии туризма / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Ивановский [и др.]. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Русайнс", 2024. – 112 с.
220. Рогов, Д. А. Ресурсный потенциал предприятия сферы услуг: сущность, роль и оценка / Д. А. Рогов // Журнал прикладных исследований. – 2025. – № 7. – С. 80-88
221. Роль кадрового обеспечения реализации инфраструктурных проектов / А. Д. Чудновский, В. С. Ивановский, Ю. М. Коренко [и др.] // Инновации и инвестиции. – 2023. – № 9. – С. 182-185
222. Ромер П. М. Повышение отдачи и долгосрочный рост // Журнал политической экономии. 1986. № 94. С. 1002–1037
223. Ромер, П. М. Эндогенные технологические изменения // Журнал политической экономии. 1990 №98 (5). С. 71–102
224. Рябысько, Ю. С. Исследование цифровых трансформаций туристической отрасли Санкт-Петербурга / Ю. С. Рябысько, О. В. Кононова // Научный сервис в сети Интернет. – 2020. – № 22. – С. 572-580
225. Саенко, И. И. Подготовка, формирование и развитие кадров управления в период цифровизации / И. И. Саенко, М. А. Григорян, Е. Г. Курдакова // Деловой вестник предпринимателя. – 2022. – № 10(4). – С. 103-105
226. Сигов В. И., Григорьева Т.Е. Типы соответствия стратегии развития организации и стратегии управления персоналом// В сборнике: Современные технологии управления персоналом. Сборник трудов VII

Международной научно-практической конференции. Под научной редакцией О. С. Резниковой. 2020. С. 88-90

227. Скоробогатова, Т. Н. О новшествах в сервисной деятельности: новая услуга и новая форма обслуживания / Т. Н. Скоробогатова, О. Е. Почупайло // Геополитика и экогеодинамика регионов. – 2025. – Т. 11, № 1. – С. 167-175

228. Скоробогатова, Т. Н. Современные проблемы теории сферы услуг: терминология и классификация / Т. Н. Скоробогатова, М. Ю. Ваховская // Теоретическая экономика. – 2025. – № 5(125). – С. 64-75

229. Смагин, Б. И. Математическая модель межотраслевого баланса (модель Леонтьева) / Б. И. Смагин // Наука и Образование. – 2025. – Т. 8, № 3.

230. Современные компетенции специалистов для сферы туризма: проблемы формирования на разных уровнях образования и оценки по стандартам WorldSkills Russia / М. С. Шмарков, А. М. Леонов, Н. А. Батурина, Л. И. Шмаркова // Вестник ОрелГИЭТ. – 2021. – № 2(56). – С. 89-93

231. Современные проблемы менеджмента и развития государственного и муниципального управления / Е. А. Горбашко, Н. Р. Камынина, И. Г. Головцова [и др.]. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2023. – 159 с.

232. Солодков М.В., Полякова М.В., Овсянников Л. И. Теоретические проблемы услуг и непроизводственной сферы при социализме. - Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1972. 348

233. Спешилова, Н. Б. Инновационная система учета оборудования для телекоммуникационной компании / Н. Б. Спешилова, Л. А. Пономарева // Информационные технологии в экономике, образовании и бизнесе : материалы XI международной научно-практической конференции, Саратов, 07 июня 2016 года / Институт управления и социально-экономического развития; Саратовский государственный технический университет. – Саратов: Общество с ограниченной ответственностью "Центр профессионального менеджмента "Академия Бизнеса", 2016. – С. 73-76

234. Статистические данные Всемирного банка . URL: [https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/Share\\_of\\_services/G20/](https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/Share_of_services/G20/)(дата обращения – 15.03. 2026)
235. Статистический бюллетень Росстата к Всемирному дню туризма, 2024. URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism\\_2025.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism_2025.pdf) (дата обращения: 15.03.2026)
236. Статистический сборник «Индикаторы инновационной деятельности: 2026» URL: <https://issek.hse.ru/news/1134464563.html> (дата обращения: 25.03.2026)
237. Статистический сборник «Индикаторы цифровой экономики: 2026» URL: <https://issek.hse.ru/news/1122444011.html> (дата обращения: 24.03.2026)
238. Статистический сборник «Наука. Технологии. Инновации. 2026» URL: <https://issek.hse.ru/news/1105778603.html> (дата обращения: 26.03.2026)
239. Статистический сборник «Строительство в России 2024» URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Stroit\\_2024.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Stroit_2024.pdf) (дата обращения: 03.04.2026)
240. Статистический сборник «Труд и занятость в России» Федеральной службы государственной статистики, 2025 г. URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Trud\\_2025.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Trud_2025.pdf) (дата обращения: 23.03.2026)
241. Стратегические модели развития гостиничного бизнеса в новых экономических условиях / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Ивановский [и др.]. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Русайнс", 2025. – 100 с.
242. Стратегическое управление устойчивым развитием экономики в новой реальности / А. В. Бабкин, Р. И. Акмаева, Н. С. Алексеева [и др.]. – Санкт-Петербург : ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2022. – 752 с.
243. Субетто А. И. Закон опережения прогрессом человека научно-технического прогресса как основа императива его экологической

выживаемости в XXI веке // Теоретическая экономика. 2019. № 10 (58). С. 23-50.

244. Сущинская, М. Д. Управление организацией сферы услуг : Учебное пособие / М. Д. Сущинская. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2022. – 87 с.

245. Сфера услуг региона в современном мире: драйверы, инновации в управлении и экономике, перспективы устойчивого развития : Коллективная монография / А. В. Варнаев, О. В. Заборовская, Н. В. Иванова [и др.]. – Гатчина : Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, 2024. – 166 с.

246. Тагаева, Р. Г. Теоретические основы формирования сферы услуг / Р. Г. Тагаева, М. М. Ормонова // Финансово-экономический вестник. – 2022. – № S2.1(31). – С. 83-911

247. Темякова, Т. В. Ресурсный потенциал сферы туристских услуг Саратовской области / Т. В. Темякова // Современные научные исследования и разработки. – 2018. – № 7(24). – С. 185-188

248. Теория эндогенного роста. URL: <https://www.britannica.com/topic/endogenous-growth-theory> (дата обращения: 18.09.2021)

249. Титенко, А. В. Ресурсное обеспечение управления социально-культурной деятельностью / А. В. Титенко // Социально-культурная среда регионов глазами молодежи : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, Улан-Удэ, 18 мая 2018 года. – Улан-Удэ: Издательско-полиграфический комплекс ФГБОУ ВО ВСГИК, 2018. – С. 165-170

250. Управление экономической динамикой регионов: траектории взаимодействия : Научная монография / Н. А. Петухов, Е. Ю. Иванов, Н. А. Рослякова, И. Ю. Швец. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "ТОРУС ПРЕСС", 2022. – 258 с.

251. Услуги в социальной сфере : Учебное пособие / О. В. Заборовская, Л. А. Аксенова, И. В. Баранова [и др.]. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Русайнс", 2025. – 170 с.
252. Фаткуллина Р. Р. Цифровая инфраструктура для сферы услуг // Сервис в России и за рубежом. – №1(98), 2022. URL: <https://sciup.org/cifrovaja-infrastruktura-dlja-sfery-uslug-140293601?ysclid=m6l8nmw6jx528109706> (дата обращения: 29.01.2025)
253. Фаттахов, Л. А. Сущность и классификация проектных услуг / Л. А. Фаттахов, Д. В. Чернова // Пространство современного региона: вызовы, трансформации, барьеры : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции, Новокузнецк, 25–27 ноября 2024 года. – Москва: ООО АКТУАЛЬНОСТЬ.РФ, 2024. – С. 210-214
254. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент. 4-е изд. СПб.: Питер, 2003. 400 с.
255. Хадонова, С. Инновационная система мониторинга и контроля персонала и транспортных средств / С. Хадонова, А. Уфимцев // Беспроводные технологии. – 2020. – № 2(59). – С. 44-47
256. Хайкин М. М. Управление сферой услуг в развитии человеческого капитала: монография. – СПб.: СПбГУЭФ, 2010. – 159 с.
257. Харин, А. А. Терминология управления ресурсным обеспечением инновационной деятельности / А. А. Харин // Журнал исследований по управлению. – 2018. – Т. 4, № 6. – С. 108-117
258. Харин, А. А. Терминология управления ресурсным обеспечением инновационной деятельности / А. А. Харин // Журнал исследований по управлению. – 2018. – Т. 4, № 6. – С. 108-117
259. Харламова, Т. Л. Инновационная система образования и развитие человеческого капитала / Т. Л. Харламова // Российский экономический интернет-журнал. – 2019. – № 1. – С. 74
260. Хокинс Дж. Креативная экономика. Как превратить идеи в деньги. - М.: Классика XXI, 2011. - 256 с.

261. Хорева Л. В. Формирование лояльности потребителей туристских услуг: обзор подходов// В сборнике: Социально-экономическое развитие в условиях цифрового общества. Сборник лучших докладов по материалам IX Национальной научно-практической конференция Института магистратуры с международным участием. Санкт-Петербургский государственный экономический университет. Санкт-Петербург, 2020. С. 169-177

262. Хорева, Л. В. Инновационный потенциал "образовательных индустрий" в контексте устойчивого развития общества / Л. В. Хорева, Я. В. Шокола, Г. В. Каньгин // Устойчивое развитие: вызовы и возможности : Сборник научных статей / Под редакцией Е. В. Викторовой. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2020. – С. 284-296

263. Цатхланова Т. Т., Буркутбаева Н. А., Эрендженова Д. Б., Натырова Е. В., Уланов М.В. Инновации в сфере услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2018. Том 8. № 4 А. С. 92-98

264. Ценжарик М. К., Крылова Ю. В., Стешенко В. И. Цифровая трансформация компаний: стратегический анализ, факторы влияния и модели // Вестник Санкт-Петербургского университета. Экономика. 2020. Т. 36. Вып. 3. С. 390-420

265. Цепицина, М. О. Инновационная платежная система "Мир" и ее возможности / М. О. Цепицина, Н. М. Квач // Социально-гуманитарные проблемы образования и профессиональной самореализации (Социальный инженер-2023) : Сборник материалов Международной научной конференции молодых исследователей, Москва, 11–15 декабря 2023 года. – Москва: Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство), 2023. – С. 83-87

266. Цехла, С. Ю. Изменение профессиональной структуры рабочей силы: влияние цифровизации / С. Ю. Цехла, О. Е. Почупайло // Современное состояние экономических систем: управление, развитие, безопасность : Сборник научных трудов VI Международной научно-практической

конференции, Тверь, 08 декабря 2025 года – 09 2026 года. – Тверь: Тверской государственный технический университет, 2026. – С. 63-69

267. Цехла, С. Ю. Концептуальные основы трансформации регионального рынка туристских услуг в условиях цифрового развития / С. Ю. Цехла, М. С. Шмарков // Форпост науки. – 2025. – Т. 19, № 3. – С. 16-25

268. Цехла, С. Ю. Цифровая зрелость в обеспечении конкурентоспособности туристических предприятий / С. Ю. Цехла, Е. В. Плугарь, Д. А. Зиотдинов // Актуальные вопросы устойчивого развития регионов, отраслей, предприятий : Материалы Международной научно-практической конференции. В 2-х томах, Тюмень, 12–15 декабря 2025 года. Том 2. – Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2026. – С. 310-313

269. Цифровая трансформация: эффекты и риски в новых условиях / Рук. авт. колл. П. Б. Рудник, Т. С. Зинина; под ред. И. Р. Агамирзяна, Л. М. Гохберга, Т. С. Зининой, П. Б. Рудника; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : ИСИЭЗ ВШЭ, 2024. – 156 с.

270. Цифровая экономика и Индустрия 5.0: развитие в новой реальности монография / И. В. Асланова, З. А. Ашуров, А. В. Бабкин [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. А. В. Бабкина. - СПб.: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2022. - 480 с.

271. Цифровая экономика: проблемы и последствия современных технологий: Коллективная научная монография / Под редакцией д.э.н. Полянина А. В. - Орел: Издательство Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС, 2019. - 222 с.

272. Цуканова, А. С. Модель Леонтьева для современного прочтения / А. С. Цуканова, О. Г. Подольская // Современные наука и образование: достижения и перспективы развития : материалы Национальной научно-практической конференции: в 2 частях, Керчь, 15 мая 2021 года. Том Часть 2. – Керчь: ФГБОУ ВО «Керченский государственный морской технологический университет», 2021. – С. 337-341

273. Цыганкова, И. В. Трансформация сферы занятости в условиях "зеленого" перехода / И. В. Цыганкова, О. С. Резникова // Экономика и управление. – 2023. – Т. 29, № 6. – С. 670-679

274. Человек и общество: Культурология: словарь-справочник. Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. 198 с.

275. Чудновский, А. Д. Повышение эффективности управления качеством обслуживания в сфере гостеприимства на основе корпоративных стандартов / А. Д. Чудновский, М. В. Мальцева // Грани гостеприимства - 2023 : Материалы V Международной научно-практической конференции, Казань, 10 ноября 2023 года. – Казань: Издательство "Познание", 2024. – С. 333-335

276. Чудновский, А. Д. Современные технологии как фактор формирования конкурентоспособности гостиничных предприятий / А. Д. Чудновский, М. В. Мальцева // Актуальные проблемы развития туризма : Материалы VII Международной научно-практической конференции, Москва, 15–16 марта 2023 года. – Москва: РУС«ГЦОЛИФК», 2023. – С. 116-121

277. Шавров, С. А. Подготовка кадров на основе мониторинга современных тенденций цифровой экономики / С. А. Шавров // Труды БГТУ. Серия 5: Экономика и управление. – 2025. – № 2(298). – С. 76-81

278. Шамсутдинов, Н. Р. Роль жизненного цикла услуги в обеспечении потребительской ценности / Н. Р. Шамсутдинов // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2024. – Т. 18, № 12(153). – С. 101-106.

279. Шао, М. Экономика знаний и инноваций: эволюция концептуальных моделей развития / М. Шао // Социосфера. – 2026. – № 1-1. – С. 119-121

280. Шарафанова Е. Е., Безденежных Т. И. Возможности и преимущества цифровизации: территориальная дифференциация/ Экономика и предпринимательство. 2021. № 11 (136). С. 423-428

281. Шарафутдинов, В. Н. Актуальные подходы подготовки и переподготовки кадров в сфере туризма / В. Н. Шарафутдинов, Е. В. Онищенко,

М. С. Романов // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – 2021. – Т. 7, № 2. – С. 91-103

282. Швец, И. Ю. Теоретические аспекты пространственного, агломерационного развития в национальной экономике / И. Ю. Швец // Вестник МГПУ. Серия: Экономика. – 2021. – № 1(27). – С. 26-41

283. Шерстнева Е. В. Первые пастеровские станции в России. Национальный НИИ общественного здоровья РАМН, Москва URL: [pervye-pasterovskie-stantsii-v-rossii.pdf](#) (дата обращения – 15.03. 2026)

284. Шикарева, Л. А. Экономика экосистемных услуг - новые подходы в экономике / Л. А. Шикарева // Экономика. Наука. инноватика : III Международная научно-практическая конференция, Донецк, 23 марта 2023 года. – Донецк: Донецкий национальный технический университет, 2023. – С. 397-400

285. Шпакович Д. К. Предпосылки перехода к новому технологическому укладу// Вестник образования и развития науки Российской академии естественных наук. 2019. № 1. С. 67-70

286. Шулико, Е. В. К вопросу об эффективности деятельности хозяйствующих субъектов с позиции их ресурсного обеспечения / Е. В. Шулико // Роль науки в развитии современного государства : Материалы международной научно-практической конференции, Москва, 07 июня 2018 года / Ответственный редактор А. А. Зарайский. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью "Центр профессионального менеджмента "Академия Бизнеса", 2018. – С. 139-147

287. Шумпетер Й. А. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия / пер. с нем. М.: Эксмо, 2008.

288. Экосистемы в пространстве новой экономики: монография / науч. ред.: М. А. Боровская, Г. Б. Клейнер, Н. Н. Лябах, М. А. Масыч, Л. Г. Матвеева, И. К. Шевченко; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020. – 788 с.

289. Яшин С. Н. Формирование стратегии инновационного развития предприятия сферы услуг в условиях цифровой экономики / С. Н. Яшин, А. Э. Амбарцумян // Развитие сферы услуг: стратегии, инновации, компетенции: Материалы Всероссийской научно-практической конференции, Н. Новгород, 26 марта 2019 г. – Нижний Новгород: Изд-во ННГУ, 2019. С. 559-565
290. Яшкина К. Ю. Трудовой потенциал: теоретические аспекты понятия, характеристика его основных компонентов // Молодой ученый. 2020. № 48 (338). С. 577-580
291. Aizinova, I. M. Resource Provision of the Russian Education System / I. M. Aizinova // Studies on Russian Economic Development. – 2021. – Vol. 32, No. 3. – P. 288-296
292. Alchian, A., Demsetz, H. Production, information cost and economic organization / A. Alchian, H. Demsetz. - NY, 1986. pp. 777-795
293. ANTAL TALENT: пульс-опрос компаний URL: [https://antaltalent.ru/wp-content/uploads/2025/03/RUS\\_Antal-Talent\\_Staff-turnover-in-companies\\_2025\\_3.pdf](https://antaltalent.ru/wp-content/uploads/2025/03/RUS_Antal-Talent_Staff-turnover-in-companies_2025_3.pdf)(дата обращения: 02.04.2026)
294. Arrow K. The Economic Implications of Learning by Doing // Review of Economic Studies. 1962. Vol. 29. № 3. PP. 155–173
295. Bircan I. Analysis of Innovation-Based Human Resources for Sustainable Development / I. Bircan, F. Gencler // Procedia Social and Behavioral Sciences. 2015. Vol. 195. P. 1348-1354
296. Brown R.T. Creativity; What are we to measure? In J.A. Glover, R.R. Ronning & C.R. Reynolds (Eds.), Handbook of creativity. – New York: Plenum, 1989. – 32 p.
297. Caves R. Creative Industries. - Cambridge: Harvard Univ. Press, 2000; Hartley J. Creative Industries. - Oxford: Blackwell, 2004
298. Cheung, S. A Theory of Price Control / S. Cheung// Journal of Law and Economics. 1974. Vol. 17. № 1. pp. 53-71
299. Commons, J. R. Trade unionism and labor problems / J. R. Commons. – NY, 2011. – 838 p.

300. Cooke F. L. Human resource management and industrial relations in multinational corporations in and from China: Challenges and new insights / F.L. Cooke, M. Liu, L.A. Liu, C.C. Chen // Human Resource Management. 2019. Vol. 58. № 5. С. 455-471
301. Dan R. E. Thomas Strategy is Different in Service Businesses, Harvard Business Review, 1978
302. «Data bridge». Глобальный рынок технологий интеллектуальных сетей – тенденции отрасли и прогноз до 2031 года. URL: <https://www.databridgemarketresearch.com/ru/reports/global-Smart-grid-technology-market> (дата обращения: 27.01.2025)
303. Feng C. et al. Servitization strategy, manufacturing organizations and firm performance: a theoretical framework // Journal of Business & Industrial Marketing. 2021. Vol. 36, No 10. P. 1909-1928
304. Freeman C. Technology and Economic Performance: Lessons from Japan, Pinter, London, 1987
305. General Agreement on Trade in Services. (1995) WTO. URL: [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/serv\\_e/gatsintr\\_e.htm](https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/gatsintr_e.htm) (дата обращения: 22.12.2025)
306. Glueck, W.F. Business Policy and Strategic Management / W.F. Glueck. - New York, McGraw-Hill, 2006. – 236 p.
307. Grossman G. M., Helpman E., Endogenous Innovation in the Theory of Growth, „Journal of Economic Perspectives” 1994, vol. 8, nr 1.
308. Gureeva D. D. Внедрение CRM и оптимизация бизнес-процессов как фактор повышения эффективности и мобильности компании URL: [https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/53620/1/ttt\\_2016\\_021.pdf](https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/53620/1/ttt_2016_021.pdf) (дата обращения: 19.02.2026)
309. hh.ru и HRlink составили рейтинг самых мобильных и статичных профессий URL: [https://www.cnews.ru/news/line/2026-03-26\\_rabochie\\_i\\_proizvodstvenniki/](https://www.cnews.ru/news/line/2026-03-26_rabochie_i_proizvodstvenniki/)(дата обращения: 19.11.2025)

310. Hipp, C., Grupp, H. Innovation in the service sector: The demand for service-specific innovation measurement concepts and typologies // *Research Policy*. – 2005, Vol. 34, Issue 4. pp. 517-535
311. Hirooka M. *Innovative Dynamism and Economic Growth. A Nonlinear Perspective*. Cheltenham, UK\*Northampton, MA, USA: Edward Elgar, 2006
312. Kostina, V. Resource Provision in the Field of Social Assistance in the Conditions of New Social Risks / V. Kostina // *Journal of Geography, Politics and Society*. – 2023. – Vol. 13, No. 2. – P. 38-45
313. Kuziboev B. Sustainable development of the service sector: theoretical-methodological approach. *Modern Problems of Science and Education*). 2020. Iss. 3. Pp. 1-10
314. Lucas Jr. R. E. On the Mechanics of Economic Development // *Journal of Monetary Economics*. 1988. Vol. 22, № 1. PP. 3-42.
315. Lundvall B.-Å. Product Innovation and User-Producer Interaction // *Industry and Innovation*. 1985. № 14 (1). PP. 95–119
316. McKinsey Quantum Technology Monitor URL: <https://ict.moscow/analytics/quantum-technology-monitor/?ysclid=mexxoz2mrc34617505>(дата обращения – 22.02. 2026)
317. Metcalfe S. *The Economic Foundations of Technology Policy: Equilibrium and Evolutionary Perspectives*. / P. Stoneman ed. *Handbook of the Economics of Innovation and Technological Changes*. Oxford / Cambridge: Blackwell Publishers, 1995
318. Nenad, M., Pessot, E. (2023). Innovation Practices and Techniques for Nature-Based Health Tourism Competitiveness. In: Spoladore, D., Pessot, E., Sacco, M. (eds) *Digital and Strategic Innovation for Alpine Health Tourism*. SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology. Springer, Cham. URL: [https://doi.org/10.1007/978-3-031-15457-7\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-031-15457-7_7)(дата обращения: 16.02.2025)
319. Ochilova, H. (2023). *Uzbekistan: Theory and Practice of Personnel Training for Tourism . Green economy and development*

URL :[https://doi.org/10.55439/GED/vol1\\_issmaxsus\\_son/a704](https://doi.org/10.55439/GED/vol1_issmaxsus_son/a704)(дата обращения: 16.02.2025)

320. Porter, M., Kramer, M. Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility // Harvard Business Review, 2006. № 84 (12). P. 78-92

321. Porter, M., Kramer, M. Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility // Harvard Business Review, 2006. № 84 (12). P. 78-92

322. Revill, P. Forging Partnership Between Health Economics Researchers and Policy Makers: Better Methods, Better Policy, Better Health / P. Revill, M. A. Espinoza // Value in Health Regional Issues. – 2024. – Vol. 39. – P. 95-97

323. Samuelson P.A. The Pure Theory of Public Expenditure // Review of Economics and Statistics. 1954. Vol. 36, № 4. P. 3873

324. Sheresheva, M., Efremova, M., Valitova, L., Polukhina, A., & Laptev, G. (2021). Russian Tourism Enterprises' Marketing Innovations to Meet the COVID-19 Challenges. Sustainability, 13(7), 3756

325. Smart Ranking: выручка 100 крупнейших EdTech-компаний в 2025 году выросла на 12% и составила 154 млрд руб. URL: <https://ict.moscow/news/smart-ranking-vyruchka-100-krupneishikh-edtech-kompanii-v-2025-godu-vyrosla-na-12-i-sostavila-154-mlrd-rub/>(дата обращения: 22.03.2026)

326. Solow R. M. A Contribution to the Theory of Economic Growth // The Quarterly Journal of Economics. 1956. Vol. 70, № 1. P. 65–94.

327. Stylianou C., Pericleous K. Reviewing the digital skills and readiness of hospitality and tourism graduates: a way of success // Worldwide Hospitality and Tourism Themes. – 17(2)4

328. Sun G, Zhao L (2024) The construction of competency training mechanism model for tourism undergraduates based on grounded theory. URL: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296683> (дата обращения: 16.02.2025)

329. Tavartkiladze M. Effective Coordination Prospects of Business, Vocational Education and Employment Services in the Tourism Sector (Georgia) // Journal of Development Studies

330. Transformation of Public Administration in the Digital Economy / M. A. Ekaterinovskaya, O. V. Orusova, I. Yu. Shvets [et al.] // Big Data in Information Society and Digital Economy. – Cham : Springer, 2023. – P. 27-32

331. Troisi, O., Visvizi, A., Grimaldi, M. The different shades of innovation emergence in Smart service systems: the case of Italian cluster for aerospace technology // Journal of Business & Industrial Marketing. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jbim-02-2020-0091/full/pdf?title=the-different-shades-of-innovation-emergence-in-Smart-service-systems-the-case-of-italian-cluster-for-aerospace-technology> (дата обращения: 30.01.2025)

332. Uzawa H. Optimum Technical Change in an Aggregative Model of Economic Growth // International Economic Review. 1965. Vol. 6, № 1. PP. 18-31.

333. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации URL: <https://minobrnauki.gov.ru/> (дата обращения: 11.02.2026)

334. Министерство просвещения Российской Федерации URL: <https://edu.gov.ru/>(дата обращения: 11.02.2026)

335. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации URL: <https://mintrud.gov.ru> (дата обращения: 11.02.2026)

336. Министерство экономического развития Российской Федерации URL: <https://www.economy.gov.ru/>(дата обращения: 11.02.2026)

337. Российский союз туриндустрии (РСТ) URL: <https://rst.ru/> (дата обращения: 09.04.2026)

338. Федеральная налоговая служба URL: [https://www.nalog.gov.ru/rn77/taxation/taxes/tourist\\_tax/](https://www.nalog.gov.ru/rn77/taxation/taxes/tourist_tax/)(дата обращения: 03.04.2026)

339. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Внешняя торговля» URL:

[https://rosstat.gov.ru/statistics/vneshnyaya\\_torgovlya158](https://rosstat.gov.ru/statistics/vneshnyaya_torgovlya158)(дата обращения – 15.03.2026)

340. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Внутренние туристские потоки» URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm>(дата обращения: 22.03.2026)

341. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Объем платных услуг населению в сфере туризма» URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения: 18.03.2026)

342. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Основные показатели деятельности туристских фирм» URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm>(дата обращения: 23.03.2026)

343. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг» URL: [rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Plat\\_obs\\_luj\\_2025.htm](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Plat_obs_luj_2025.htm) (дата обращения: 28.12.2025)

344. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Платное обслуживание населения» URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Platnoe\\_obs\\_luj\\_2025.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Platnoe_obs_luj_2025.pdf), [rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Plat\\_obs\\_luj\\_2025.htm](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Plat_obs_luj_2025.htm) (дата обращения: 18.12.2025)

345. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Платные услуги населению» URL: <https://rosstat.gov.ru/uslugi> (дата обращения: 18.12.2025)

346. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Доля валовой добавленной стоимости туристской индустрии в валовом внутреннем продукте Российской Федерации» URL: <https://www.rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения: 28.12.2025)

347. Федеральная служба государственной статистики. Раздел сайта «Деловая активность в сфере услуг» URL: <https://rosstat.gov.ru/uslugi> (дата обращения: 28.12.2025)

348. Цифровой сервис «Возвращение гражданина с СВО» URL: [https://gu.spb.ru/life\\_situations/688647/](https://gu.spb.ru/life_situations/688647/) (дата обращения: 24.03.2026)
349. ФСГС «Эффективность экономики России» URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/11186> (дата обращения: 27.03.2026)
350. Единая межведомственная информационно-статистическая система. Степень износа основных фондов на конец года в сфере туризма. (ЕМИСС) URL: <https://www.fedstat.ru/indicator/58545> (дата обращения: 02.04.2026)
351. Доля занятых в сфере услуг в 2024 и 2025 г. по странам G20. Каталог статистики и мировых данных. URL: <https://statbase.ru/datasets/labour/employment-in-services-share> (дата обращения – 19.03. 2026)
352. Доля сферы услуг в ВВП РФ URL: <https://statbase.ru/data/rus-services-value-added-share/> (дата обращения – 19.03. 2026)
353. Добавленная стоимость услуг в ВВП. Каталог статистики и мировых данных. URL: <https://statbase.ru/datasets/economics/services-value-added-share/?syear=2024&frmreq=0&sproc=sum&filter=&sort=&visual> (дата обращения – 16.03. 2026)
354. Институт информационных систем Государственного университета управления. Информационные технологии в сфере услуг: Новые возможности и эффективность. URL: <https://iis.guu.ru/blog/informacionnye-tehnologii-v-svefe-uslug/> (дата обращения: 31.01.2025)
355. Информационный портал «Эксперт» URL: <https://expert.ru/obshchestvo/turistam-naklikali-otdykh/?ysclid=mpls4wjybg941176057> (дата обращения: 06.04.2026)
356. Информационный портал Правительства РФ. URL: <http://government.ru/news/54028/>(дата обращения: 05.04.2026)
357. Выступление Президента РФ на деловом саммите АТЭС «Бизнес и глобализация» URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/21117?ysclid=mpsajdvprt892437915> (дата обращения – 22.02. 2026)

358. Валерий Фальков обсудил с ректорским корпусом Южного федерального округа вопросы перехода на новую модель высшего образования URL: <https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/novosti-ministerstva/98028/> (дата обращения: 12.09.2025)

359. В России официально признали новые профессии. URL: <https://www.rbc.ru/life/news/696ddc789a7947f5955c24fa?ysclid=mp49cva31m114228841> (дата обращения: 22.02.2026)

360. Глобальная экономика. Рейтинг по добавленной стоимости G20 URL: [https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/services\\_value\\_added/G20/](https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/services_value_added/G20/) (дата обращения – 17.03. 2026)

361. Государственная поддержка науки: итоги 2024 года URL: <https://issek.hse.ru/news/1060083337.html> (дата обращения: 13.09.2025)

362. Кадры для туризма: от сферы услуг к индустрии счастья URL: [https://национальныепроекты.рф/upload/turizm/Доклад%20Туризм\\_2024.pdf?ysclid=mp462ild8t393256717](https://национальныепроекты.рф/upload/turizm/Доклад%20Туризм_2024.pdf?ysclid=mp462ild8t393256717) (дата обращения: 16.03.2026)

363. Квантовые технологии для государства и бизнеса: настоящее и будущее.  
URL: [https://cdnweb.roscongress.org/upload/medialibrary/4b2/29ivbrarcw5pr4m3macgwra2p1kx2c1y/FTF23\\_bookA4\\_05\\_preview.pdf](https://cdnweb.roscongress.org/upload/medialibrary/4b2/29ivbrarcw5pr4m3macgwra2p1kx2c1y/FTF23_bookA4_05_preview.pdf) (дата обращения – 26.10.2025)

364. Портал «Карта кластеров России» URL: <https://map.cluster.hse.ru/listi>»374 (дата обращения: 07.04.2026)

365. Проектный технический комитет «умные (Smart) стандарты» ПТК 711. Секция: «Совершенствование технологий планирования и применения стандартов. Умные (Smart) стандарты» // XII Международная научная конференция «ИТ-Стандарт 2023», Москва, 18-19 апреля 2023 года. URL: <https://www.cksitrspp.ru/upload/iblock/8b7/84x3zt2gkzm70lj8o4c9a33qjb3qxwg7.pdf> (дата обращения: 31.01.2025)

366. Российские компании почти на 40% увеличили затраты на внедрение ИИ в 2024 году URL:

<https://telesputnik.ru/materials/companies/news/rossiiskie-kompanii-pochti-na-40-uvelicili-zatraty-na-vnedrenie-ii-v-2024-godu> (дата обращения: 15.09.2025)

367. Рынок венчурных инвестиций России за 1 полугодие 2025  
URL: <https://i.moscow/upload/media/default/0001/23/80d769ceef9d9ac523f537d373234661579b6c2f.pdf?ysclid=morkt0m2wt949219363> (дата обращения: 19.03.2026)

368. Совещание по вопросам развития информационно-коммуникационных технологий и связи URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/63493> (дата обращения: 22.01.2026)

369. Спрос на специалистов к 2030 году: к чему стоит готовиться уже сегодня URL: <https://www.vedomosti.ru/analytics/trends/articles/2025/11/13/1154805-spros-na-spetsialistov-k-2030-godu-k-chemu-stoit-gotovitsya-uzhe-segodnya> (дата обращения: 22.02.2026)

370. США ввели жесткие санкции против финансовых партнеров Кубы URL: <https://vz.ru/news/2026/5/1/1415411.html?ysclid=mojje3mj4o218411695> (дата обращения: 16.03.2026)

371. США ввели пошлины на товары из других стран URL: [https://ria.ru/20250402/poshliny2008993829.html?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fdzen.ru%2Fnews%2Finstory%2F96809bbd-cb18-5a3c-ae11-508a180d8ba8](https://ria.ru/20250402/poshliny2008993829.html?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fdzen.ru%2Fnews%2Finstory%2F96809bbd-cb18-5a3c-ae11-508a180d8ba8) (дата обращения – 22.11.2025)

372. Трамп вернул Кубу в список стран – спонсоров терроризма URL: <https://vz.ru/news/2025/1/21/1309880.html> (дата обращения: 16.03.2026)

373. Трамп подписал указ о пошлинах для стран, продающих нефть Кубе URL: <https://ria.ru/20260130/tramp-2071112592.html> (дата обращения: 16.03.2026)

374. Умное гостеприимство: как развиваются цифровые отели в России URL: <https://sber.pro/publication/umnoe-gostepriimstvo-kak-razvivayutsya-tsifroviye-oteli-v-rossii/> (дата обращения: 19.01.2026)

375. Финансирование гражданской науки из средств федерального бюджета URL: <https://issek.hse.ru/news/1060083337.html> (дата обращения: 13.09.2025)

376. Цифровые платформы и экосистемы – 2030: каким будет рынок? URL: <https://roscongress.ru/sessions/spief-2025-delovaya-programma-tsifrovye-platformy-i-ekosistemy-2030-kakim-budet-rynok/translation/> (дата обращения: 16.01.2026)

377. Цифровые навыки россиян URL: <https://issek.hse.ru/news/1038822258.html> (дата обращения: 08.09.2025)

378. Экспорт коммерческих услуг в России URL: <https://statbase.ru/data/rus-commercial-service-exports/> (дата обращения – 24.03.2026)

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение А

Предложения по актуализации методики расчета общей потребности в кадрах в условиях инновационной экономики (на примере индустрии туризма и гостеприимства в РФ) (авторские разработки)

Наименование фактора	Показатели оценки	Нормативные источники данных
Демографический фактор	прогнозная численность населения в возрасте до 39 лет	статистические данные Федеральной службы государственной статистики в части демографии
	численность населения по возрастным группам в определенных возрастных группах (в ретроспективе и перспективе в соответствии с демографическим прогнозом Федеральной службы государственной статистики)	п. 14 Методики формирования прогноза потребности экономики Российской Федерации в кадрах. Утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 сентября 2024 г. № 2461-р . III. Порядок определения общей кадровой потребности по непроизводственным видам экономической деятельности.
	Общая численность выпускников школ по субъектам РФ	форма N СПО-1 "Сведения об образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования"; форма N ОО-1 "Сведения об организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования"
Фактор наличия и уровня развития инвестиционных проектов, создающих новые рабочие места в индустрии гостеприимства и туризма для кадров с высшим образованием	Национальные проекты и программы по развитию туризма в РФ	приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 12 июля 2023 г. N 697 "Об утверждении методики определения и установления общего объема контрольных цифр приема на обучение по образовательным программам высшего образования, а также по научным специальностям и (или) группам научных специальностей для обучения по программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре) за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета"
Фактор высшего образования	Количество государственных образовательных организаций, осуществляющих подготовку кадров по уровням бакалавриата и магистратуры по УГСН «Сервис и туризм» в разрезе субъектов РФ	статистические данные Федеральной службы государственной статистики

Фактор организации приема	Численность принятых на обучение по УГСН «Сервис и туризм» очной формы обучения за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета	по данным Мониторинга приемной кампании
Фактор организации обучения	Общая численность обучающихся очной формы обучения в образовательных организациях высшего образования, по программам бакалавриата, программам магистратуры по УГСН «Сервис и туризм»	сведения федеральных статистических наблюдений (форма N ВПО-1 "Сведения об организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры"
	Численность обучающихся по договорам о целевом обучении по программам бакалавриата, программам магистратуры по УГСН «Сервис и туризм»	сведения федеральных статистических наблюдений - форма N ВПО-1 "Сведения об организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры"
Фактор организации выпуска	Численность завершивших обучение по очной форме обучения по программам бакалавриата, программам магистратуры по УГСН «Сервис и туризм»	сведения федеральных статистических наблюдений - форма N ВПО-1 "Сведения об организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры"
Фактор трудоустройства выпускников (очная форма обучения)	Процент трудоустройства выпускников бакалавриата и магистратуры по УГСН «Сервис и туризм» $T = (UT / DO_{ij}) * 100\%$ , где УТ - численность выпускников образовательных организаций (за исключением продолживших обучение по образовательным программам ВО), являющихся гражданами РФ, прошедших обучение по программам бакалавриата и магистратуры очной форме обучения по УГСН «Сервис и туризм» и имевших в году, следующем за годом завершения обучения (выпуска), заработную плату в среднем размере не менее одного прожиточного минимума трудоспособного населения, установленного для региона их трудоустройства, либо зарегистрированных в указанном году в качестве	данные подсистемы «Анализ трудоустройства граждан» информационно-аналитической системы Общероссийская база вакансий «Работа в России» (Минтруд России)

	<p>индивидуальных предпринимателей или самозанятых, по данным за три отчетных года;          ДОij - численность выпускников образовательных организаций (за исключением продолживших обучение по образовательным программам ВО), являющихся гражданами РФ, прошедших обучение по очной форме обучения по УГСН «Сервис и туризм»</p>	
	<p>Численность выпускников бакалавриата и магистратуры по УГСН «Сервис и туризм», имевших в году, следующем за годом завершения обучения (выпуска), последнее место трудоустройства по субъектам РФ (независимо от формы обучения)</p>	<p>данные подсистемы «Анализ трудоустройства граждан» информационно-аналитической системы Общероссийская база вакансий «Работа в России» (Минтруд России)</p>
<p>Фактор наличия ожиданий крупнейших работодателей, экспертов и высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации</p>	<p>Изменения потребности в кадрах с высшим образованием в перспективе 6-7 лет</p>	<p>приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 12 июля 2023 г. N 697 “Об утверждении методики определения и установления общего объема контрольных цифр приема на обучение по образовательным программам высшего образования, а также по научным специальностям и (или) группам научных специальностей для обучения по программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре) за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета”</p>
<p>Фактор прогнозируемой структуры спроса на рынке труда</p>	<p>Количество рабочих мест по инвестиционным проектам в сфере туризма в разрезе субъектов РФ на прогнозируемый 5-летний период</p>	<p>методика расчета общей потребности в кадрах в индустрии гостеприимства и туризме</p>
<p>Инфраструктурный фактор (фактор межотраслевой мобильности)</p>	<p>Количество рабочих мест в смежных отраслях со сферой туризма в разрезе субъектов РФ на прогнозируемый 5-летний период</p>	<p>прогнозируемые данные в соответствии с дорожными картами приоритетных национальных проектов по смежным отраслям</p>

## Характеристика и количественная оценка показателей группы «Человеческие ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Значение показателя	Критерии оценки уровня	Комментарии
<b>Показатель 1.1</b> Уровень заработной платы работников организаций сферы услуг к среднероссийскому уровню, %	1 балл	Менее 1%	Базовый показатель ориентирован на постепенный рост уровня заработной платы работников организаций сферы услуг к общероссийским значениям. Наиболее ускоренный темп в 6 % наблюдается в промежутке с 57 до 81%, что соответствует ускорению процессов цифровизации, которые позволяют высвобождать рабочую силу при одновременном росте зарплат оставшегося персонала.
	2-5 баллов	1-12%	
	6-10 баллов	12-32%	
	11-15 баллов	32-57%	
	16-19 баллов	57-81%	
	20-24 баллов	81-91%	
<b>Показатель 1.2</b> Уровень занятого населения в сфере услуг, работающего через цифровые платформы на основной работе, %	1 балл	Менее 1%	Выбранные диапазоны значений отражают постепенный рост инновационной системы с точки зрения расширения практики применения цифровых платформ для реализации различного рода услуг. До 5 баллов предполагается поступательное развитие с изменением в 2 % между присваиваемыми баллами, далее идет опережающий рост в 4%, что соответствует среднему уровню развития человеческого капитала в инновационной системе. После достижения значения показателя в 39% ожидается замедление темпов роста до 3%.
	2 -5 баллов	1-9%	
	6-9 баллов	9 -29 %	
	11-14 баллов	29 – 41%	
	15 баллов	Более 41%	
<b>Показатель 1.3</b> Уровень затрат на обучение и подготовку персонала в сфере услуг, %	1 балл	Менее 0,2%	Показатель ориентирован на постепенный рост расходов на обучение и подготовку персонала как важного фактора развития человеческого капитала в условиях трансформации самой системы подготовки кадров для сферы услуг. В качестве целевого значения рассматривается 15 %.
	2 -5 баллов	0,2 - 1%	
	6-10 баллов	1-11%	
	11-14 баллов	11-15%	
	15 баллов	Более 15 %	
<b>Показатель 1.4</b> Доля инновационных товаров, работ, услуг, созданных с использованием результатов интеллектуальной деятельности российских правообладателей в сфере услуг, %	1 балл	Менее 2%	Показатель зависит от уровня распространения и снижения дифференциации в обеспеченности инновационными технологиями различных секторов сферы услуг при одновременном расширении и повышении эффективности программ по обеспечению технологического суверенитета в России. При этом сохранение импорта высоких технологий не позволяет максимизировать предельный уровень более 75%.
	2 -5 баллов	2-10%	
	6-10 баллов	10-35%	
	11-14 баллов	35-75%	
	15 баллов	Более 75 %	

## Характеристика и количественная оценка показателей группы «Инфраструктурные ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Значение показателя	Критерии оценки уровня	Комментарии
<b>Показатель 2.1</b> Коэффициент обновления основных фондов по видам экономической деятельности (ОКВЭД 2) в сопоставимых ценах, %	1 балл	Менее 0,1%	По данному показателю закладываются относительно небольшие темпы изменений (не более 2%) по сравнению с другими показателями группы в связи с достаточно большим уровнем инвестиционных вложений необходимых для обновления основных фондов. Существенные изменения возможны только при условии трансформации программ государственно-частного партнерства в условиях цифровизации при одновременном усилении общественного участия и контроля со стороны местного населения.
	2-10 баллов	0,1-1,0%	
	10-19 балла	1,0-10,0%	
	19-24 балла	10,0-20,0%	
	25 баллов	Более 20%	
<b>Показатель 2.2</b> Удельный вес организаций, осуществляющих экологические инновации в инфраструктурное обеспечение в сфере услуг, %	1 балл	Менее 1%	Отражает необходимость экологизации инновационных социально-экономических систем в сфере услуг и зависит от внедрения экологических инноваций, темп которого увеличивается пропорционально темпам роста цифровой экономики и экономики знаний. В качестве целевого значения рассматривается 90%, т.е. экологические инновации должны быть распространены на максимальное количество организаций сферы услуг
	2 -9 баллов	1-40%	
	10-14 баллов	40 -90 %	
	15 баллов	Более 90 %	
<b>Показатель 2.3</b> Уровень затрат на приобретение машин и оборудования, прочих основных средств в организациях сферы услуг, %	1 балл	Менее 2 %	Демонстрирует значимость машин и оборудования, прочих основных средств как объектов инфраструктурного обеспечения инновационного развития сферы услуг в соотношении с прочими затратами в организациях. Увеличение данного показателя более 55% возможно только при условии оптимизации прочих затрат данных организаций.
	2 -4 балла	2 – 5 %	
	5-14 баллов	5-55%	
	15 баллов	Более 55 %	
<b>Показатель 2.4</b> Удельный вес организаций сферы услуг, использующих инфраструктуру для хранения и обработки массивов больших данных, %	1 балл	Менее 4%	Инфраструктура для хранения и обработки массивов больших данных представляет собой важный элемент инновационного развития, что требует ее внедрения практически в каждой организации сферы услуг как в контексте государственного регулирования инновационной деятельности, так и в контексте роста инновационной активности предпринимателей.
	2 -3 балла	4-10%	
	4-9 баллов	10-70%	
	10-14 баллов	70-95%	
	15 баллов	Более 95 %	

## Характеристика и количественная оценка показателей группы «Финансовые ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Значение показателя	Критерии оценки уровня	Комментарии
<b>Показатель 3.1</b> Уровень затрат на проведение НИОКР в сфере услуг, %	1 балл	Менее 1%	С ростом значимости владения передовыми инновационными технологиями как важного конкурентного преимущества растет уровень затрат на проведение НИОКР, что нашло свое отражение в изменении темпов роста данного показателя. При этом верхняя граница в 58% отражает необходимость расходов и на другие затраты, связанные с производственной и управленческой деятельностью организаций сферы услуг.
	2-9 баллов	1-17%	
	10-20 баллов	17-52%	
	21-24 баллов	52-58%	
	25 баллов	Более 58%	
<b>Показатель 3.2</b> Интенсивность затрат на инновационную деятельность в сфере услуг, %	1 балл	Менее 2 %	Интенсивность затрат на инновационную деятельность в сфере услуг зависит от большого количества факторов и также напрямую связана с уровнем инновационной активности и цифровизации организаций сферы услуг. Вместе с тем, сама интенсивность ограничена базовым уровнем в 46% , что соответствует сложившейся практике инновационного развития в различных странах мира.
	2 -9 баллов	2-26%	
	10-14 баллов	26 -46 %	
	15 баллов	Более 46 %	
<b>Показатель 3.3</b> Удельный вес организаций сферы услуг, получавших финансирование из средств федерального бюджета на осуществление инновационной деятельности, %	1 балл	Менее 3 %	Использование данного показателя учитывает два необходимых условия инновационного развития – рост финансирования инновационной деятельности со стороны предпринимательского сектора при снижении уровня финансирования со стороны государства (изменение пропорций финансирования) и обеспечение доступности государственного финансирования для различных организаций сферы услуг, в том числе находящихся на начальном этапе жизненного цикла.
	2 -5 баллов	3–15 %	
	6-9 баллов	15-31%	
	10-14 баллов	31-56%	
	15 баллов	Более 56 %	
<b>Показатель 3.4</b> Удельный вес организаций сферы услуг, использующих программное обеспечение для осуществления финансовых расчетов в электронном виде, %	1 балл	Менее 4%	Формируется и оценивается по аналогии с показателем «Удельный вес организаций сферы услуг, использующих инфраструктуру для хранения и обработки массивов больших данных». Предполагает максимальное распространение программного обеспечения для осуществления финансовых расчетов в электронном виде в различных сегментах сферы услуг.
	2 -3 балла	4-10%	
	4-9 баллов	10-70%	
	10-14 баллов	70-95%	
	15 баллов	Более 95 %	

## Характеристика и количественная оценка показателей группы «Информационные ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Значение показателя	Критерии оценки уровня	Комментарии
<b>Показатель 4.1</b> Уровень использования возможностей цифровых платформ в сфере услуг, %	1 балл	Менее 1%	Цифровые платформы в диссертационном исследовании рассматриваются как этап эволюции инновационных систем с точки зрения их преобразований в цифровой экономике. В связи с этим, рост цифровой экономики предполагает, что практически каждая организация сферы услуг (рекомендуемый уровень – 91%) должна использовать потенциал платформенных решений в текущей деятельности.
	2-5 баллов	1-12%	
	6-10 баллов	12-32%	
	11-15 баллов	32-57%	
	16-19 баллов	57-81%	
	20-24 баллов	81-91%	
	25 баллов	Более 91%	
<b>Показатель 4.2</b> Уровень затрат на разработку и приобретение программ для ЭВМ и баз данных в сфере услуг, %	1 балл	Менее 2 %	Рост данного показателя соответствует переходу от информатизации к цифровизации и значительно замедляется в условиях роста использования ИИ как заменителя простых информационных решений. В последующем, возможен пересмотр данного показателя в сторону его постепенного снижения.
	2 -4 балла	2 – 5 %	
	5-14 баллов	5-55%	
	15 баллов	Более 55 %	
<b>Показатель 4.3</b> Уровень использования технологий искусственного интеллекта в сфере услуг, %	1 балл	Менее 1%	Отражает переход от принципов цифровой экономики к экономике, ориентированной на главенствующую роль ИИ не только как инструмента, но и как субъекта управления, регулируемого другими участниками экономических отношений в сфере услуг. Фактически большая часть организаций сферы услуг в достаточно небольшой временной период перейдут к использованию ИИ для проектирования и реализации услуг в РФ.
	2 -9 баллов	1-40%	
	10-14 баллов	40 -90 %	
	15 баллов	Более 90 %	
<b>Показатель 4.4</b> Удельный вес организаций сферы услуг, использующих российское программное обеспечение для обеспечения облачных и распределенных вычислений, %	1 балл	Менее 2%	Соответствует уровню развития квантовых технологий и предполагает отложенный рост значений показателя. В качестве ограничений для роста показателя можно отменить отсутствие синхронизации между данным показателем и прочими ресурсами российских организаций сферы услуг, отсутствие единой государственной политики, а также низкий интерес со стороны самих экономических субъектов в сфере услуг.
	2 -5 баллов	2-10%	
	6-10 баллов	10-35%	
	11-14 баллов	35-75%	
	15 баллов	Более 75 %	

## Характеристика и количественная оценка показателей группы «Партнёрские ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Значение показателя	Критерии оценки уровня	Комментарии
<b>Показатель 5.1</b> Удельный вес организаций сферы услуг, имеющих кооперационные связи в сфере инновационной деятельности, %	1 балл	Менее 1%	Рост данного показателя естественно ограничен различным уровнем развития самих организаций сферы услуг, их управленческими и экономическими особенностями, а также сложностью выбора самого направления кооперационного взаимодействия с учетом влияния и фактора конкуренции между производителя в сфере услуг как на национальном, так и на международном рынках.
	2-10 баллов	1-19%	
	11-20 баллов	19-59%	
	21-24 баллов	59-67%	
	25 баллов	Более 67%	
<b>Показатель 5.2</b> Удельный вес организаций сферы услуг, принадлежащих бизнес-группе (группа компаний, холдинг, консорциум, ассоциация и др.), %	1 балл	Менее 3 %	Развитие бизнес-групп и сетевых объединений в сфере услуг способствует обеспечению необходимого темпа роста предложения на рынке в рамках развития экономики впечатлений и роста абсолютного уровня спроса со стороны потребителей услуг, однако может стать фактором, снижающим уровень добросовестной конкуренции в отдельных сегментах сферы услуг. В связи с этим целевое значение данного показателя рассматривается на уровне 56%.
	2 -5 баллов	3–15 %	
	6-9 баллов	15-31%	
	10-14 баллов	31-56%	
	15 баллов	Более 56%	
<b>Показатель 5.3</b> Удельный вес организаций сферы услуг, имеющих аккаунты в социальных сетях, %	1 балл	Менее 4%	Аккаунты в социальных сетях в настоящее время рассматриваются как важный элемент системы цифрового маркетинга организаций сферы услуг. В связи с этим данный показатель максимально приближен к целевому значению в 95%. При этом он может быть и уменьшен в случае появления более эффективных коммуникаций для взаимодействия между организациями сферы услуг и внешними стейкхолдерами
	2 -3 балла	4-10%	
	4-9 баллов	10-70%	
	10-14 баллов	70-95%	
	15 баллов	Более 95%	
<b>Показатель 5.4</b> Доля организаций сферы услуг, реализующих инновационные товары, работы, услуги совместно с пользователями, %	1 балл	Менее 2%	Вовлечение потребителя в реализацию инновационных продуктов организаций сферы услуг является одним из важных принципов экономики впечатлений, что подтверждается выбранным ускоренным темпом роста показателя в пределах 35-75%. Однако, учитывая сложившуюся позицию многих потребителей услуг в РФ, представляется маловероятным его рост более 75%.
	2 -5 баллов	2-10%	
	6-10 баллов	10-35%	
	11-14 баллов	35-75%	
	15 баллов	Более 75 %	

Расшифровка количественной оценки показателей группы «Человеческие ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Количественное значение показателя, балл	Критерии оценки достигнутого уровня, %
Показатель 1.1 Уровень заработной платы работников организаций сферы услуг к среднероссийскому уровню, %	1	менее 1
	2	1-3
	3	3-6
	4	6-9
	5	9-12
	6	12-16
	7	16-20
	8	20-24
	9	24-28
	10	28-32
	11	32-37
	12	37-42
	13	42-47
	14	47-52
	15	52-57
	16	57-63
	17	63-69
	18	69-75
	19	75-81
	20	81-83
	21	83-85
	22	85-87
	23	87-89
	24	89-91
	25	более 91
Показатель 1.2 Уровень занятого населения в сфере услуг, работающего через цифровые платформы на основной работе, %	1	менее 1
	2	1-3
	3	3-5
	4	5-7
	5	7-9
	6	9-13
	7	13-17
	8	17-21
	9	21-25
	10	25-29
	11	29-32
	12	32-35
	13	35-38
	14	39-41
	15	более 41
Показатель 1.3 Уровень затрат на обучение и подготовку персонала в сфере услуг, %	1	менее 0,2
	2	0,2 -0,4
	3	0,4 -0,6
	4	0,6 -0,8

	5	0,8 -1,0
	6	1,0 -3,0
	7	3,0 -5,0
	8	5,0 -7,0
	9	7,0 -9,0
	10	9,0 -11,0
	11	11,0 -12,0
	12	12,0 -13,0
	13	13,0 -14,0
	14	14,0 -15,0
	15	более 15
Показатель 1.4 Доля инновационных товаров, работ, услуг, созданных с использованием результатов интеллектуальной деятельности российских правообладателей в сфере услуг, %	1	менее 2
	2	2-4
	3	4-6
	4	6-8
	5	8-10
	6	10-15
	7	15-20
	8	20-25
	9	25-30
	10	30-35
	11	35-45
	12	45-55
	13	55-65
	14	65-75
	15	более 75

Расшифровка количественной оценки показателей группы  
«Инфраструктурные ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Количественное значение показателя, балл	Критерии оценки достигнутого уровня, %
<b>Показатель 2.1</b> Коэффициент обновления основных фондов по видам экономической деятельности (ОКВЭД 2) в сопоставимых ценах, %	1	менее 0,1
	2	0,1-0,2
	3	0,2-0,3
	4	0,3-0,4
	5	0,4-0,5
	6	0,5-0,6
	7	0,6-0,7
	8	0,7-0,8
	9	0,8-0,9
	10	0,9-1,0
	11	1-2
	12	2-3
	13	3-4
	14	4-5
	15	5-6
	16	6-7
	17	7-8
	18	8-9
	19	9-10
	20	10-12
	21	12-14
	22	14-16
	23	16-18
	24	18-20
	25	более 20
<b>Показатель 2.2</b> Удельный вес организаций, осуществляющих экологические инновации в инфраструктурное обеспечение в сфере услуг, %	1	менее 1
	2	1-5
	3	5-10
	4	10-15
	5	15-20
	6	20-25
	7	25-30
	8	30-35
	9	35-40
	10	40-50
	11	50-60
	12	60-70
	13	70-80
	14	80-90
	15	более 90
<b>Показатель 2.3</b> Уровень затрат на приобретение машин и оборудования, прочих	1	менее 2
	2	2-3
	3	3-4
	4	4-5

основных средств в организациях сферы услуг, %	5	5-10	
	6	10-15	
	7	15-20	
	8	20-25	
	9	25-30	
	10	30-35	
	11	35-40	
	12	40-45	
	13	45-50	
	14	50-55	
	15	более 55	
	<b>Показатель 2.4</b> Удельный вес организаций сферы услуг, использующих инфраструктуру для хранения и обработки массивов больших данных, %	1	менее 4
		2	4-7
		3	7-10
		4	10-20
5		20-30	
6		30-40	
7		40-50	
8		50-60	
9		60-70	
10		70-75	
11		75-80	
12		80-85	
13		85-90	
14		90-95	
15		более 95	

**Расшифровка количественной оценки показателей группы «Финансовые ресурсы» (авторская разработка)**

Наименование показателя	Количественное значение показателя, балл	Критерии оценки достигнутого уровня, %
<b>Показатель 3.1</b> Уровень затрат на проведение НИОКР в сфере услуг, %	1	менее 1
	2	1-3
	3	3-5
	4	5-7
	5	7-9
	6	9-11
	7	11-13
	8	13-15
	9	15-17
	10	17-20
	11	20-23
	12	23-26
	13	26-29
	14	29-32
	15	32-35
	16	35-38
	17	38-41
	18	41-44
	19	44-47
	20	47-50
	21	50-52
	22	52-54
	23	54-56
	24	56-58
	25	более 58
<b>Показатель 3.2</b> Интенсивность затрат на инновационную деятельность в сфере услуг, %	1	Менее 2
	2	2-5
	3	5-8
	4	8-11
	5	11-14
	6	14-17
	7	17-20
	8	20-23
	9	23-26
	10	26-30
	11	30-34
	12	34-38
	13	38-42
	14	42-46
	15	Более 46
<b>Показатель 3.3</b> Удельный вес организаций сферы услуг, получавших финансирование из средств	1	Менее 3
	2	3-6
	3	6-9
	4	9-12

федерального бюджета на осуществление инновационной деятельности, %	5	12-15	
	6	15-19	
	7	19-23	
	8	23-27	
	9	27-31	
	10	31-36	
	11	36-41	
	12	41-46	
	13	46-51	
	14	51-56	
	15	Более 56	
	Показатель 3.4 Удельный вес организаций сферы услуг, использующих программное обеспечение для осуществления финансовых расчетов в электронном виде, %	1	менее 4
		2	4-7
		3	7-10
		4	10-20
5		20-30	
6		30-40	
7		40-50	
8		50-60	
9		60-70	
10		70-75	
11		75-80	
12		80-85	
13		85-90	
14		90-95	
15		более 95	

Расшифровка количественной оценки показателей группы  
«Информационные ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Количественное значение показателя, балл	Критерии оценки достигнутого уровня, %
<b>Показатель 4.1</b> Уровень использования возможностей цифровых платформ в сфере услуг, %	1	менее 1
	2	1-3
	3	3-6
	4	6-9
	5	9-12
	6	12-16
	7	16-20
	8	20-24
	9	24-28
	10	28-32
	11	32-37
	12	37-42
	13	42-47
	14	47-52
	15	52-57
	16	57-63
	17	63-69
	18	69-75
	19	75-81
	20	81-83
	21	83-85
	22	85-87
	23	87-89
	24	89-91
	25	более 91
<b>Показатель 4.2</b> Уровень затрат на разработку и приобретение программ для ЭВМ и баз данных в сфере услуг, %	1	менее 2
	2	2-3
	3	3-4
	4	4-5
	5	5-10
	6	10-15
	7	15-20
	8	20-25
	9	25-30
	10	30-35
	11	35-40
	12	40-45
	13	45-50
	14	50-55
	15	более 55
<b>Показатель 4.3</b> Уровень использования технологий искусственного интеллекта в сфере услуг, %	1	менее 1
	2	1-5
	3	5-10
	4	10-15

	5	15-20
	6	20-25
	7	25-30
	8	30-35
	9	35-40
	10	40-50
	11	50-60
	12	60-70
	13	70-80
	14	80-90
	15	более 90
<b>Показатель 4.4</b>	1	менее 2
Удельный вес организаций	2	2-4
сферы услуг, использующих	3	4-6
российское программное	4	6-8
обеспечение для	5	8-10
обеспечения облачных и	6	10-15
распределенных	7	15-20
вычислений, %	8	20-25
	9	25-30
	10	30-35
	11	35-45
	12	45-55
	13	55-65
	14	65-75
	15	более 75

Расшифровка количественной оценки показателей группы «Партнерские ресурсы» (авторская разработка)

Наименование показателя	Количественное значение показателя, балл	Критерии оценки достигнутого уровня, %
Показатель 5.1 Удельный вес организаций сферы услуг, имеющих кооперационные связи в сфере инновационной деятельности, %	1	менее 1
	2	1-3
	3	3-5
	4	5-7
	5	7-9
	6	9-11
	7	11-13
	8	13-15
	9	15-17
	10	17-19
	11	19-23
	12	23-27
	13	27-31
	14	31-35
	15	35-39
	16	39-43
	17	43-47
	18	47-51
	19	51-55
	20	55-59
	21	59-61
	22	61-63
	23	63-65
	24	65-67
	25	более 67
Показатель 5.2 Удельный вес организаций сферы услуг, принадлежащих бизнес-группе (группа компаний, холдинг, консорциум, ассоциация и др.), %	1	Менее 3
	2	3-6
	3	6-9
	4	9-12
	5	12-15
	6	15-19
	7	19-23
	8	23-27
	9	27-31
	10	31-36
	11	36-41
	12	41-46
	13	46-51
	14	51-56
	15	Более 56
Показатель 5.3 Удельный вес организаций сферы услуг, имеющих аккаунты в социальных	1	менее 4
	2	4-7
	3	7-10
	4	10-20

сетях, %	5	20-30	
	6	30-40	
	7	40-50	
	8	50-60	
	9	60-70	
	10	70-75	
	11	75-80	
	12	80-85	
	13	85-90	
	14	90-95	
	15	более 95	
	Показатель 5.4 Доля организаций сферы услуг, реализующих инновационные товары, работы, услуги совместно с пользователями, %	1	менее 2
		2	2-4
		3	4-6
		4	6-8
5		8-10	
6		10-15	
7		15-20	
8		20-25	
9		25-30	
10		30-35	
11		35-45	
12		45-55	
13		55-65	
14		65-75	
15		более 75	

Расшифровка количественной оценки специализированных показателей, используемых для характеристики сферы туризма (авторская разработка)

Наименование показателя	Количественное значение показателя, балл	Критерии оценки достигнутого уровня, %
<b>Показатель 1.5</b> Индекс производительности труда в сфере туризма, %	1	Менее 60
	2	60-80
	3	80-100
	4	100-110
	5	110-120
	6	120-130
	7	130-140
	8	140-150
	9	150-160
	10	Более 160
<b>Показатель 1.6</b> Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма, %	1	Более 30
	2	25-30
	3	20-25
	4	15-20
	5	13-15
	6	11-13
	7	9-11
	8	7-9
	9	5-7
	10	Менее 5
<b>Показатель 1.7</b> Коэффициент текучести кадров в сфере туризма, %	1	Более 95
	2	90-95
	3	85-90
	4	80-85
	5	75-80
	6	70-75
	7	60-70
	8	50-60
	9	40-50
	10	Менее 40
<b>Показатель 2.5</b> Степень износа основных фондов на конец года в сфере туризма, %	1	Более 60
	2	50-60
	3	40-50
	4	30-40
	5	25-30
	6	20-25
	7	15-20
	8	10-15
	9	5-10
	10	Менее 5
	1	Менее 1
	2	1-5

<b>Показатель 2.6</b> Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма, %	3	5-10
	4	10-15
	5	15-17
	6	17-19
	7	19-21
	8	21-23
	9	23-25
	10	Более 25
<b>Показатель 2.7</b> Коэффициент выбытия основных фондов года в сфере туризма, %	1	Более 2,2
	2	1,9-2,2
	3	1,6-1,9
	4	1,3-1,6
	5	1,0-1,3
	6	0,7-1,0
	7	0,5-0,7
	8	0,3-0,5
	9	0,1-0,3
	10	Менее 0,1
<b>Показатель 3.5</b> Уровень экспорта туристских услуг, %	1	Менее 2
	2	2-4
	3	4-6
	4	6-8
	5	8-10
	6	10-15
	7	15-20
	8	20-25
	9	25-30
	10	Более 30
<b>Показатель 3.6</b> Ставка туристического налога, %	1	Более 13
	2	11-13
	3	9-11
	4	7-9
	5	5-7
	6	4-5
	7	3-4
	8	2-3
	9	1-2
	10	Менее 1
<b>Показатель 3.7</b> Доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, %	1	Менее 0,5
	2	0,5- 1
	3	1-1,5
	4	1,5-2
	5	2-3
	6	3-4
	7	4-5
	8	5-6
	9	6-7
	10	Более 7
	1	Менее 3
	2	3-5

<b>Показатель 4.5</b> Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», %	3	5-7
	4	7-9
	5	9-14
	6	14-19
	7	19-24
	8	24-29
	9	29-34
	10	Более 34
<b>Показатель 4.6</b> Уровень использования технологий сбора, обработки и анализа больших данных в основных производственных и бизнес-процессах, %	1	Менее 5
	2	5-15
	3	15-25
	4	25-35
	5	35-45
	6	45-55
	7	55-65
	8	65-80
	9	80-95
	10	Более 95
<b>Показатель 4.7</b> Доля онлайн-платформ в структуре бронирований средств размещения, %	1	Менее 5
	2	5-10
	3	10-15
	4	15-20
	5	20-25
	6	25-35
	7	35-45
	8	45-55
	9	55-65
	10	Более 65
<b>Показатель 5.5</b> Уровень развития проектов ГЧП в сфере туризма, %	1	Менее 1
	2	1- 2
	3	2-3
	4	3-4
	5	4-5
	6	5-8
	7	8-11
	8	11-14
	9	14-17
	10	Более 17
<b>Показатель 5.6</b> Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», %	1	Менее 1
	2	1-5
	3	5-10
	4	10-15
	5	15-17
	6	17-19
	7	19-21
	8	21-23
	9	23-25
	10	Более 25
	1	Менее 2
	2	2-5

<b>Показатель 5.7</b> Доля организаций сферы туризма, входящих в состав Российского союза туриндустрии (РСТ), %	3	5-8
	4	8-11
	5	11-16
	6	16-21
	7	21-26
	8	26-31
	9	31-36
	10	Более 36

## Лист эксперта по выбору показателей специализированного блока ресурсного обеспечения туризма как инновационной системы сферы услуг

№	Показатели	Выбор эксперта
<i>Человеческие ресурсы</i>		
1.	Динамика численности работников, занятых в индустрии туризма, %	
2.	Индекс производительности труда в сфере туризма, %	
3.	Среднемесячная начисленная заработная плата работников организаций туристической индустрии, руб.	
4.	Доля прошедших обучение по программам переподготовки и повышения квалификации по направлению «деятельность гостиниц и предприятий общественного питания» в численности занятых в отрасли туризма, %	
5.	Доля требуемых работников на вакантные рабочие места в сфере туризма, %	
6.	Коэффициент текучести кадров в сфере туризма, %	
<i>Инфраструктурные ресурсы</i>		
7.	Ввод в действие объектов туризма, мест	
8.	Степень износа основных фондов на конец года в сфере туризма, %	
9.	Коэффициент обновления основных фондов в сфере туризма, %	
10.	Удельный вес коллективных средств размещения туристов, использующие инфраструктуру для хранения и обработки массивов больших данных, %	
11.	Степень износа основных фондов на конец года, %	
12.	Коэффициент выбытия основных фондов в сфере туризма, %	
<i>Финансовые ресурсы</i>		
13.	Доля валовой добавленной стоимости туристической индустрии в ВВП РФ, %	
14.	Уровень экспорта туристических услуг, %	
15.	Инвестиции в основной капитал, млрд. руб.	
16.	Ставка туристического налога, %	
17.	Динамика прибыльных организаций туристической индустрии, %	
18.	Доля инвестиций в основной капитал в сфере туризма на отраслевом уровне, %	
<i>Информационные ресурсы</i>		
19.	Использование интернета и цифровых технологий для обработки массивов больших данных в гостиницах и ресторанах, %	
20.	Динамика посещений Национального туристского портала, созданного в рамках реализации национального проекта «Туризм и гостеприимство», %	
21.	Уровень использования технологий сбора, обработки и анализа больших данных в основных производственных и бизнес-процессах, %	
22.	Динамика онлайн-торговли в туризме, %	
23.	Доля онлайн-платформ в структуре бронирований средств размещения, %	

24.	Уровень использования цифровых технологий организациями индустрии туризма, %	
<i>Партнерские ресурсы</i>		
25.	Уровень развития проектов государственно-частного партнерства (ГЧП) в сфере туризма, %	
26.	Доля кластеров по направлению «Туризм (индустрия развлечений и отдыха, искусство, спорт)», %	
27.	Уровень социального капитала в туризме, %	
28.	Динамика инвестиционных проектов, поддержанных путем софинансирования строительства (реконструкции объектов обеспечивающей инфраструктуры с длительным сроком окупаемости), %	
29.	Доля организаций сферы туризма, входящих в состав Российского союза туристической индустрии (РСТ), %	
30.	Динамика добровольных отраслевых объединений (ассоциации, союзы), %	