

М. С. Мотышина<sup>1</sup>

## СФЕРА УСЛУГ И РАЗВИТИЕ ЦИВИЛИЗАЦИЙ: ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОВЛИЯНИЯ

Цивилизационный подход предполагает рассмотрение цивилизации как системы, которая имеет определенную «многослойную» структуру (пирамиду). Вершину пирамиды занимает духовная сфера, формирующая и передающая от поколения к поколению систему цивилизационных ценностей. Основание пирамиды составляют демографический фактор и природные ресурсы. Между ними находятся определенные «слои» — группы факторов, определяющих структуру цивилизации: социально-политический строй, экономический способ производства, технологический способ производства. Каждый из «этажей» пирамиды цивилизации выполняет свои функции и имеет свою структуру. Но они постоянно

<sup>1</sup> Декан экономического факультета СПбГУП, заведующая кафедрой управления, доктор экономических наук, профессор. Автор более 160 научных публикаций, в т. ч.: «Системное исследование организаций», «Исследование систем управления», «Методы и модели маркетинговых исследований» и др.

взаимодействуют и согласованно, сбалансированно трансформируются, выражая тем самым сущность закона пропорциональности в структуре и динамике цивилизации, строгой гармонии в их развитии<sup>2</sup>.

В этом контексте сфера услуг претерпевает изменения, неразрывно связанные с другими сферами цивилизационного пространства — культурой, технологиями, социальными институтами и пр. Подобные изменения проявляются в следующих моментах.

Во-первых, современная глобальная цивилизация развивается в значительной мере под влиянием тенденций, складывающихся в сфере услуг. Прежде всего это масштаб данного сектора в мировой экономике, который непрерывно возрастает. Производство услуг составляет доминирующую часть современного мирового хозяйства — в развитых странах его доля в ВВП и численности занятых достигла

<sup>2</sup> Кузык Б. Н., Яковец Ю. В. Цивилизация: теория, история, диалог, будущее. М., 2006.

в начале XXI века 80 %, а в мировом ВВП — 65 %. Значительный рост доли услуг на мировых рынках стал характерным признаком «постиндустриального» («сервисного») общества. Современную экономику называют также «сервисной экономикой», в которой преобладают услуги. Концепция перехода от индустриального к сервисному обществу основана на анализе тенденций развития ведущих стран мира. Согласно данной концепции сервис (в широком смысле слова) рассматривается как императив и основной тренд развития общества.

Во-вторых, меняются функции сферы услуг. Если прежде услуги выполняли в основном вспомогательную роль, опосредуя движение товарной массы, то в настоящее время подавляющая их часть выступает в качестве самостоятельных объектов, в том числе во внешнеэкономическом обороте. В настоящее время можно говорить о *глобальной функции* сферы услуг, состоящей в формировании, поддержании и развитии социального, в том числе человеческого «капитала» на основе создания благоприятной среды обитания, роста образованности, повышения духовного и интеллектуального уровня, поддержания здоровья людей и т. д.

Сфера услуг и происходящие процессы глобализации оказывают позитивное влияние на социальный прогресс: расширение доступа потребителей к качественным услугам повышает уровень жизни населения; происходит взаимообогащение национальных культур; создаются условия для сокращения разрыва между развитыми и развивающимися странами и т. д. С точки зрения общественного развития чрезвычайно важен обмен нематериальными ценностями, ускорение международного распространения научного знания, передовых технологий, производственного и управленческого опыта, моделей ведения бизнеса.

В-третьих, в соответствии с меняющейся функцией сферы услуг, а также под влиянием других подсистем цивилизационного пространства меняется и структура услуг. Если в недавнем прошлом лидирующие позиции в структуре этого сектора в развитых странах занимали такие виды услуг, как торговые, бытовые, рекреационные, то в настоящее время все большее значение приобретают наукоемкие услуги, телекоммуникации, образование, здравоохранение, культура. По динамике лидируют информационные и компьютерные услуги, различные виды консалтинга, финансовые услуги, инжиниринг, маркетинг, реклама, культурно-развлекательные. Например, в 1994–2006 годах темпы роста европейского управленческого консалтинга превышали темпы роста европейского ВВП. В результате удельный вес консалтинга в ВВП Европы вырос с 0,12 % в 1994 году до 0,62 % в 2006-м<sup>1</sup>.

Характерной тенденцией развития сферы услуг в условиях глобализации является усиление инновационного характера и увеличение инновационной активности. Сфера услуг отличается сегодня динамичным ростом объема научных исследований и разработок, причем это касается не только компью-

терных и телекоммуникационных услуг, но и практически всех остальных. Многие услуги являются «информационно насыщенными» и в существенной мере зависят от развития информационных технологий и средств коммуникаций. Интенсивное развитие сети Интернет приводит к соответствующему росту других услуг. Это отчетливо проявляется в туризме, который представляет собой пример масштабного применения электронной коммерции: 65 % всех товаров, покупаемых через Интернет, составляют туристские продукты. В результате происходящих процессов на многих рынках услуг по существу складывается новая среда, формируются новые модели и механизмы реализации. Как и на рынках товаров, эффективные цепочки и сети связывают производителей услуг, работающих в разных точках мира.

Следует отметить, что отрасли сферы услуг в разной степени подвержены процессам глобализации в силу чрезвычайной неоднородности данного сектора. Так, процессы интернационализации в значительной мере обуславливают развитие услуг транспортировки, страхования, банковских услуг и многих других. В этих отраслях происходит рост экспорта услуг, обусловленный стратегиями интернационализации. Многие виды услуг имеют внутренние предпосылки к интернационализации, например, туризм, гостиничный бизнес, общественное питание. Характерной чертой этих видов услуг является их взаимодополняемость и взаимопроникновение.

В последние годы (до кризиса 2008–2009 гг.) возросли потоки экспорта услуг. Например, в Норвегии судоходство составляет примерно 50 % экспорта услуг. Туризм в Италии, Канаде, Швейцарии приносит 40–50 % экспортной выручки. В то же время в ряде отраслей услуг степень глобализации невысока, что связано с территориальной привязанностью производства многих услуг к локальным рынкам, со спецификой хозяйственной среды, с барьерами входа на рынок. Вместе с тем это позволяет сохранить национальные особенности в сфере услуг, что является фактором взаимного обогащения локальных цивилизаций и их партнерства.

В целом, глобализация услуг по масштабам пока уступает глобализации материального производства.

В-четвертых, сфера услуг как сектор экономики в значительной мере подвержена влиянию рыночных институтов. В глобальном развитии услуг существенную роль сыграли рыночные институты и политика либерализации, в том числе системы внешнеэкономических отношений. Эта политика проводится как отдельными государствами, так и международными организациями (ЕС, ОЭСР, НАФТА, АТР и др.). Заметную роль в этих процессах играет ВТО, особенно после принятия в 1995 году Генерального соглашения по торговле услугами (ГАТС), ориентированного на формирование условий взаимодействия и либерализации рынков услуг.

Существуют различные формы поставки услуг на мировой рынок — посредством трансграничной торговли, путем передвижения потребителей в страну, где предоставляется услуга, учреждения поставщиком услуги коммерческого присутствия на территории других стран, а также оказания услуг в стране

<sup>1</sup> The FEACO report of the European management Consulting Market 2007/2008. URL: <http://www.feaco.org>

зарубежными производителями. В последние десятилетия наибольшим динамизмом в этих процессах отличается экспорт капитала в виде прямых иностранных инвестиций (поставки услуг через коммерческое присутствие). По имеющимся оценкам, объемы внешнеторговых операций, связанных с перемещением потребителей, рабочей силы и с прямыми инвестициями, значительно превышают соответствующие показатели для трансграничной торговли<sup>1</sup>. Процессы глобализации способствовали формированию очень крупных международных сервисных компаний, таких, например, как «Дойче Банк», «Макдоналдс», сеть отелей «Хилтон» и др.

В-пятых, при всей значимости рыночных институтов очевидно, что их влияние на развитие отдельных сфер экономической и социальной жизни не может быть эффективным в отрыве от других институтов, прежде всего социальных. Наиболее ярко это проявилось в условиях мирового экономического кризиса 2008–2009 годов. Это был первый кризис глобального характера, толчком к которому послужило перепроизводство услуг. Кризис стал индикатором

дисбаланса между сферой производства услуг (прежде всего финансовых) и сферой производства товаров. Произошел огромный отрыв сектора финансовых услуг от других секторов экономики: промышленности, транспорта, сельского хозяйства и пр. Финансовые отношения стали воспроизводить сами себя, причем в колоссальных масштабах.

В-шестых, развитие отдельных локальных цивилизаций должно учитывать положительные тенденции, складывающиеся в других цивилизационных системах. В этой связи развитие сферы услуг в России и ее интеграция в мировой рынок услуг пока не достигли необходимых темпов и качества, позволяющих обеспечить лидирующие позиции. К сожалению, это характерно и для тех отраслей, которые являются основной базой инноваций — образования, науки, производства интеллектуальных услуг. Реформы, проводимые во многих отраслях сферы услуг, пока не дали ощутимых результатов. Поэтому модернизация механизмов управления в данной сфере является одной из наиболее актуальных задач экономического и социального развития страны.

<sup>1</sup> Демидова Л. Глобализация рынков услуг: динамика и основные тенденции // Проблемы теории и практики управления. 2005. № 5.