

УДК 348

DOI: 10.34670/AR.2020.22.62.017

Стратегические направления развития сферы услуг в цифровой среде

Оборин Матвей Сергеевич

Доктор экономических наук,
профессор кафедры экономического анализа и статистики,
Пермский институт (филиал)
Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова;
614070, Российская Федерация, Пермь, бульвар Гагарина, 57;
профессор кафедры менеджмента,
Пермский государственный аграрно-технологический
университет им. академика Д.Н. Прянишникова;
614990, Российская Федерация, Пермь, ул. Петропавловская, 23;
e-mail: recreachin@rambler.ru,

Митрофанова Инна Васильевна

Доктор экономических наук,
профессор,
главный научный сотрудник,
лаборатория региональной экономики,
Федеральный исследовательский центр – Южный научный центр РАН;
344006, Российская Федерация, Ростов-на-Дону, просп. Чехова, 41;
профессор кафедры экономической теории, мировой и региональной экономики,
Волгоградский государственный университет,
400062, Российская Федерация, Волгоград, просп. Университетский, 100;
e-mail: mitrofanova@volsu.ru

Аннотация

Статья посвящена проблемам взаимосвязи конкурентоспособности экономики сферы услуг на базе информационно-коммуникационных технологий, определяющих направления ее стратегического развития. Целью статьи является разработка модели цифровизации услуг региона, позволяющей обеспечивать эффективное взаимодействие с материальным производством и положительный социально-экономический эффект субъекту РФ. Цифровая трансформация бизнес-процессов и технологий клиентоориентированной работы актуализируют исследования, связанные с оценкой и прогнозированием результатов технологической модернизации различных видов деятельности. Преимуществом сферы услуг является гибкая адаптация решений,

предлагаемых рынком, для внутренних производственных и сервисных процессов, быстрым внедрением для развития бизнеса и достижения конкурентных преимуществ. Рассмотрена роль цифровизации в различных отраслях и сферах услуг, а также модели, содержащие инновационные элементы для различных видов услуг.

В исследовании применялись общелогические методы исследования, системный и ситуационный подходы, моделирование экономических процессов.

В статье рассмотрены тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой экономики, охарактеризованы ее ключевые направления и показатели цифровизации на примере Пермского края. Обоснована положительная роль системной цифровизации на уровне региональной власти и бизнеса, сопровождающаяся формированием благоприятных условий для совместных межотраслевых проектов.

Дальнейшее развитие научных исследований в данной области должно быть связано с формированием системы показателей оценки качества процесса цифровизации различных видов услуг и сервисной деятельности, учитывающих критерии субъектов рынка. В процессе цифровизации сферы услуг появляются новые возможности выбора потребителя, сокращается время обслуживания, сетевая модель организации и управления расширяется, меняются условия замещения труда и капитала, что способствует улучшению конкурентных характеристик услуг. В связи с этим необходимы инновационные подходы к формированию системы оценочных показателей цифровой трансформации деятельности в отдельных видах сервиса, их влияние на социально-экономическую ситуацию различных регионов страны.

Для цитирования в научных исследованиях

Оборин М. С., Митрофанова И. В. Стратегические направления развития сферы услуг в цифровой среде // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2020. Том 10. № 9А. С. 162-175. DOI: 10.34670/AR.2020.22.62.017

Ключевые слова

Цифровая экономика, сфера услуг, информационное общество, показатели цифровой экономики, цифровые технологии, технологические инновации, цифровая инфраструктура, экономический рост.

Введение

Современный мир и социально-экономическое развитие государства практически невозможно себе представить без информационных систем и технологий, влияющих на конкурентоспособность национальной экономики [Благих, Газизуллин, Яковлева, Титов, 2017]. Стремительное развитие инноваций оказывает влияние на различные сферы человеческой деятельности.

Внедрение цифровых технологий является эволюционной формой научно-технического прогресса, оказывающей ключевое влияние на темпы социально-экономических преобразований. Одним из достижений информационной среды является возможность высокой скорости обработки и анализа больших объемов данных, их обменом с субъектами различной территориальной удаленности, что существенно повышает качество управления в различных видах деятельности, увеличивает возможности реализации сложных проектов [Багиев, Серова, 2017; Темная, 2019].

Значительное влияние цифровые решения оказывают и на сферы государственного управления, которые имеют особенности, обусловленные стратегическими целями и ситуационными проблемами. В сфере услуг данные процессы протекают более динамично, поскольку происходит адаптация готовых решений из отраслей промышленности, строительства и сопутствующих инноваций [Благих, 2017; Митрофанова, Рябова, Фетисова, Пьянкова, Щербина, 2019]. В России действует ряд стратегических нормативно-правовых актов, посвященных цифрой модернизации и техническому перевооружению отраслей экономики [Указ Президента РФ № 203, 2017]. Основой законодательного понятия цифровой экономики является информационный фактор, интегрированный в производственный цикл и управленческие процессы, влияющий на качество и объемы производимых товаров, работ, услуг, трансформирующий ключевые бизнес-процессы, оптимизирующий ресурсный потенциал.

Внедрение цифровизации предполагает создание благоприятных макроэкономических и региональных условий для новых форм сотрудничества в различных видах экономической и социальной деятельности: каждый человек должен иметь свободный доступ к цифровым информационным и коммуникационным технологиям. Формирование цифровой инфраструктуры расширяет доступ граждан к глобальной сети Интернет, информационной среде и знаниям.

Повышение конкурентоспособности социально-экономических систем связано с повышением качества медицинских и образовательных услуг, созданием новых рабочих мест, развитием предпринимательства, сельского хозяйства и транспорта, охраной окружающей среды и управлением природными ресурсами.

Внедрение цифровых технологий способствует экономическому росту на основе повышения эффективности, производительности и конкурентоспособности товаров и услуг, оптимизации бизнес-процессов и сокращения затрат. Происходит трансформация производственных циклов, традиционных технологий и методов управления, образуются новые конкурентоспособные качества и характеристики продукции отечественного производства [Василенко, 2018].

Внедрение цифровых технологий формирует информационное общество и средства массовой информации. Создание контента на основе национальных или региональных потребностей способствует социальному, культурному и социальному благополучию, экономическому развитию и укреплению принципов информационного общества и демократии.

Цифровизация расширяет границы международного, европейского и регионального сотрудничества. Рациональная инновационная политика в субъектах страны способствует технологической модернизации производства, влияет на качество жизни, ведет к интеграции рынков и инфраструктуры.

Цифровизация должна сопровождаться повышением общественной безопасности. Информационная безопасность, кибербезопасность, защита личных данных и прав пользователей, защита доверия в киберпространстве являются предпосылками одновременного цифрового развития и предупреждения, устранения и управления вероятностными рисками.

Целевые программы по цифровизации в рамках государственного управления оказывают влияние институциональную и рыночную среду в субъектах России, повышают инвестиционную привлекательность отраслей и предприятий, формируют новые компетенции и знания, необходимые для цифрового предпринимательства [Восколович, Василькевич, 2018]. Реализация этих проектов формирует основу повышения конкурентоспособности государства.

Развитие цифровых компетенций имеет большое значение в системе цифровизации. Интеллектуальный потенциал связан с формированием профессиональных кадров и формированием условий для реализации способностей человека. Поэтому активное введение цифровых технологий требует повышения уровня квалификации и формирование цифровых навыков у граждан. Современные информационные технологии способствуют более глубокому и быстрому приобретению навыков и знаний в различных областях. Количество рабочих мест, требующих глубоких знаний и инновационный цифровых компетенций, быстро растет, и способность использовать эти технологии становится важным кадровым требованием.

Создание благоприятной среды и поиск подходящих моделей государственно-частного партнерства, взаимодействие с операторами неформального цифрового образования и поддержка их проектов регионального развития могут способствовать увеличению частных инвестиций в эту область. Это значительно расширит возможности городских и особенно сельских жителей по развитию цифровых навыков, осваиванию новых профессий и так далее. Одной из важных задач является разработка и утверждение государственного перечня цифровых профессий с учетом актуальных трудовых требований, рыночных и цифровых тенденций и разработке программы их реализации в специализированных образовательных учреждениях [Морева, 2018].

В цифровой экономике рабочие места больше не привязаны к физическому местоположению; они становятся цифровыми, виртуальными и мобильными. Это означает, что нет необходимости в постоянном работнике на рабочем месте. Концепция «цифрового рабочего места» становится все более популярной в деловой среде и будет хорошо принята подавляющим большинством сотрудников, которым нужен гибкий график, возможность работать из дома, в отпуске или в любом месте с доступом в Интернет. Цифровое рабочее место также способствует профессиональной гибкости государственных служащих, оптимизирует рабочее время и улучшает производительность труда на основе технологий, снижает затраты на выполнение рутинных операций, определяет направления для саморазвития.

Показателями глубокой цифровизации общественной жизни, могут быть: способность разрабатывать и внедрять цифровые технологии, а также информационно-коммуникационные технологии; наличие профессиональных кадров; доступ к соответствующему оборудованию, технологиям и их распространению среди граждан и предприятий; насыщенность технологическими продуктами различных направлений деятельности, включая социальную сферу и досуг; комплексное внедрение различных цифровых решений, программного и аппаратного обеспечения; творческая культура и способность генерировать идеи, рейтинг глобального инновационного индекса.

Влияние цифровой среды на сферу услуг

Необходимо стимулировать внутренние потребительские рынки, внедрение и производство цифровых технологий, а также разработать прогнозные варианты экономического развития в условиях цифровой модели производства и сферы услуг. Также важно определить приоритетные шаги по внедрению соответствующих стимулов и созданию условий для цифровизации реального сектора экономики, где граждане приобретают цифровые компетенции, а также определить направления взаимодействия материального производства и сферы услуг.

Классификация сферу услуг по видам деятельности отражена на рисунке 1.

Рассмотрим влияние технологий на различные виды экономической деятельности.

Розничная торговля. Появились новые технологии дистанционных продаж и обслуживания, повысилось качество информирования потребителей, возникли сервисы профиля покупателя, необходимые для эффективного маркетинга.

Транспорт и логистика. Контроль перемещения товаров и материальных ценностей, новые сервисы транспортно-логистических узлов, доставки и погрузки, отслеживание грузов сторонами сделки, высокое качество услуг, изменение процессов и сокращение производственного цикла.

Финансовые услуги. Дистанционные сервисы оплаты и управления собственным капиталом, возможность доступа к финансам и произведения расходов в любой точке нахождения, удобные сервисы обслуживания и консалтинга.

Сельское хозяйство. Внедрение интеллектуальных систем управления производством, климат-контроля, точного земледелия существенно снижает затраты и улучшает производительность труда, привлекает новые кадры, позволяет объективно оценивать объемы и качество земельных ресурсов, почвы, удобрений, урожайности культур [Райская, Смышляева, 2019; Стефанова, Мурсалимов, 2018].

Образование. Внедрение разнообразных технологий и платформ дистанционного обучения, рассчитанных на различных потребителей образовательных услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья [Райская, Смышляева, 2019].

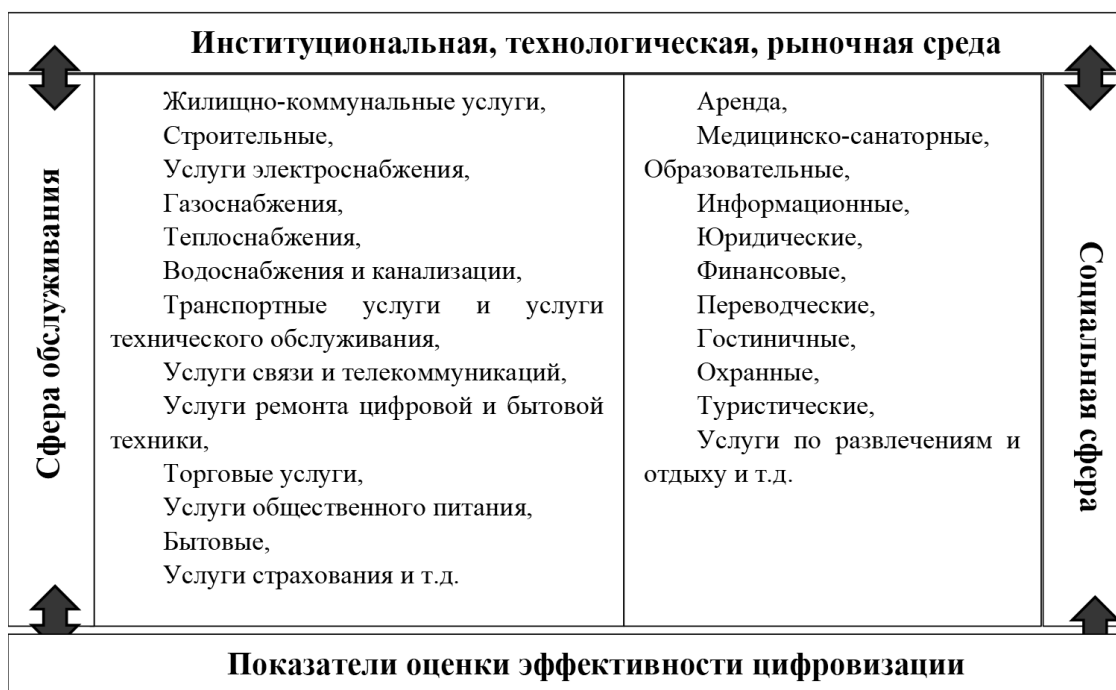


Рисунок 1 – Виды сервисной деятельности (составлено по данным [Концепция развития цифровой ..., 2018])

Цифровизация образования осуществляется через: создание образовательных ресурсов и цифровых платформ, поддерживающих интерактивный и мультимедийный контент, который должен быть широкодоступен для образовательных учреждений и студентов, в частности, за счет использования инструментов автоматизации для основных образовательных процессов;

разработку и внедрение инновационных компьютерных, мультимедийных и компьютерно-ориентированных технологий; учебно-методических пособий и оборудования для создания цифровой образовательной среды; предоставление широкополосного доступа в Интернет для школьников и студентов всех учебных заведений; разработку полноценной формы дистанционного обучения с использованием когнитивно-мультимедийных технологий.

Цифровая экономика создала ряд новых бизнес-моделей на основе существующих положительных практик в сфере материального производства. Научный прогресс и активное развитие сервисов удаленного доступа к различным услугам, достижения в области *информационно-коммуникационных технологий* позволили многим предприятиям работать в более крупных масштабах и на больших расстояниях, чем это было возможно ранее. Новые типы бизнес-моделей основаны на электронной коммерции, магазинах приложений, интернет-рекламе, облачным вычислениям, мобильным веб-платформам, высокоскоростной торговле и сервисах онлайн платежей.

Электронная торговля или электронная коммерция – это продажа и покупка товаров, услуг через компьютерные сети с использованием технологий и способов, специально разработанных для получения или размещения заказов. Продукты и услуги заказываются с использованием определенных сервисов, но оплата и окончательная доставка не должна обязательно производиться онлайн. Коммерческие сделки могут заключаться между предприятиями, домашними хозяйствами, отдельными лицами, правительствами и другими государственными или частными организациями.

Модели взаимодействия бизнеса и потребителя стали одной из первых форм электронной коммерции. Деятельность, основанная на потребительской концепции, связана с продажей товаров и услуг людям, которые работают вне своей профессии. Модели бизнес-потребителя делятся на несколько категорий, включая, например, онлайн-продавцов без физических магазинов или офлайн присутствия, компании, которые дополнили существующий ориентированный на потребителя бизнес онлайн-продажами. Интернет облегчает такие операции, как заказ товаров и услуг. Это означает, что многие транзакции, которые имели бы место без Интернета, можно обрабатывать более эффективно и экономично с высокой скоростью. Кроме того, Интернет расширил рыночно присутствие малых предприятий, позволив им выйти за границы традиционных форм торговли, ранее недоступных.

В результате за последнее десятилетие увеличилось число фирм, занимающихся предпринимательской деятельностью, резко возросло число пользователей Интернета. Оплата онлайн сделок обычно требует предоставления определенных финансовых данных, таких как данные банковского счета или кредитной карты, что требует высокой степени доверия, которое не всегда возможно. Поставщики услуг онлайн платежей помогают решить эту проблему, предоставляя безопасный способ разрешения, не требуя обмена финансовой информацией [Кадомцева, Пивкина, 2018].

Поставщик платежных услуг действует как посредник между онлайн-покупателями и продавцами и принимает платежи от покупателей с использованием различных способов оплаты, включая платежи по кредитным картам или банковские платежи, такие как прямой дебет или банковские переводы в реальном времени, обрабатывая эти платежи и зачисляя деньги на счет продавца. Электронные платежные системы предлагают ряд преимуществ для пользователей, например, защиту от мошенничества, поскольку продавец и покупатель не обязаны обмениваться конфиденциальной информацией; более быстрая доставка платежей по сравнению с традиционными способами оплаты; во многих случаях возможность совершать

сделки разной валютой. Поставщики платежных услуг обычно взимают комиссию за каждую завершённую транзакцию, которая может представлять собой фиксированную плату или процент от стоимости транзакции, хотя некоторые поставщики платежных услуг также взимают ежемесячную плату или плату за установку определенных дополнительных услуг. Также используется ряд других альтернативных вариантов онлайн платежей, в том числе: наличные платежные решения, когда клиент совершает покупки в Интернете и платит наличными с помощью штрих-кода или кода выставления счета в участвующих магазинах или расчетных агентствах, которые предлагают клиентам, которые не хотят использовать другие способы онлайн-платежей, безопасные способы совершения покупок в Интернете; электронные кошельки часто используются для микроплатежей, потому что использование кредитной карты для частых небольших платежей неэкономично.

Внедрение цифровых технологий в реальный сектор экономики является главным элементом цифровой экономики и определяющим фактором экономического роста в целом и цифровой индустрии, в частности, как производителя технологий. Во многих отраслях цифровые технологии являются основой маркетинговых и производственных стратегий. Их преобразующая сила меняет традиционные бизнес-модели, а их цепочки создания стоимости и процессы стимулируют появление новых продуктов, услуг, платформ и инноваций. Важно создать условия и соответствующие информационные, маркетинговые и налоговые стимулы для значительного преобразования бизнеса, малых и средних предприятий и промышленности. [Днепровская, 2018; Восколович, 2019].

Влияние цифровых технологий на развитие информационно-коммуникационных услуг Пермского края

Цифровые технологии оказывают неравномерное воздействие на экономику и производственные процессы, сфера услуг развивается более динамично, адаптируя появившиеся инновации [Меркулова, Спиридонов, Меньшикова, 2018]. Наиболее отчетливо рост заметен при анализе статистики занятости в сфере услуг (рис. 2).



Рисунок 2 – Уровень занятости в сфере услуг и других внепроизводственных сферах экономики в Российской Федерации, в % к общей занятости (составлено по данным [Развитие сферы услуг..., 2019])

Исходя из данных рис. 1, можно сделать вывод, что с 2005 года по 2019 год занятость в сфере услуг возросла на 6,8% (темп прироста составил 111,33%).

Рассмотрим влияние цифровых технологий на сферу услуг на примере Пермского края. В 2018 году был рассчитан индекс Digital Russia и по его показателям Пермский край вышел на 16-е место из 85-ти субъектов Российской Федерации, что было значительным прогрессом, поскольку в 2017 году показатели были намного ниже и Пермский край занимал 35-е место.

Цели Концепции – глобальное внедрение ИКТ-услуг и современных цифровых технологий для эффективного развития экономики Пермского края, повышения уровня конкурентоспособности региона. Успешная реализация Концепции выведет Пермский край на лидирующие позиции по темпам внедрения цифровых инновационных технологий к 2024 году. Основные показатели Концепции цифровой экономики субъекта РФ отражены в таблице 1.

Таблица 1 - Целевые показатели Концепции развития цифровой экономики*

Показатель	Источник	2017 год (факт)	2024 (план)
Доля сектора ИКТ в экономике, %	Пермьстат (отношение объема выполненных работ сектора информации и связи к общему объему производства)	2,1	4
Численность занятых в ИКТ секторе, %	Пермьстат (численность персонала сектора информации и связи)	16000	22000
Рейтинг Пермского края	Минкомсвязи России, рейтинг регионов по уровню развития информационного сообщества	35 (2016 г – 23)	10

составлено по: [Концепция развития цифровой ..., 2018]

Показатели по региону в целом должны увеличиться, к этому есть определенные предпосылки – рост рентабельности субъектов цифровой индустрии до 55,6% по итогам 2019 года, темп роста по сравнению с 2018 годом увеличился на 22% [Социально-экономическое положение ..., 2019; Сердюкова, 2019].

Квалифицированные сотрудники, работающие в цифровом секторе, зарабатывают на 37,5% больше, чем региональные специалисты. Первую позицию по среднемесячному заработку, исходя из статистических данных, занимает горнодобывающая промышленность, а на вторую позицию выходит среднемесячный заработок по сектору цифровых технологий (данные за май 2019 года). Внедрение Концепции также способствует активному развитию процесса цифровизации промышленных компаний Пермского края.

В 2018 году в Пермском крае была создана и успешно реализована приоритетная федеральная программа «Производительность труда и бережливое производство». С помощью различных проверок, аудита, обследований и инспекций проанализирована деятельность промышленных предприятий Пермского края. По итогам аудита деятельности промышленных предприятий Пермского края были внесены корректировки и предложения по более эффективному функционированию организаций, обозначено более семи стратегий, направленных на бережливое производство, более половины из разработанных стратегий успешно реализованы на сегодняшний день в Суксунском оптико-механическом заводе, «Уралбумаге», «Сорбенте», «Медисорбе» [Концепция развития цифровой ..., 2018].

Пермский край участвует в программе индустриальной цифровизации, которая дает компаниям право получать кредиты под 1–5% годовых на срок до пяти лет. ПАО ПНППК, ООО «Уралбумага», ООО «Редуктор-ПМ», ОАО «ОДК-Авиадвигатель» и ОАО «ОДК-ПМ» работают

над заявками на финансирование в рамках программы. Программа «Цифровая экономика» Венчурного фонда предоставляет возможность получить от 5 до 10 млн рублей на софинансирование проектов в области информационных технологий и радиоэлектроники рублей под 5% [Гаврилова, Макаров, 2017].

Одним из стратегических направлений развития региона является формирования эффективных кооперационных связей промышленных и сервисных предприятий, которые могут обеспечить высокий финансово-экономический эффект (рис. 3).

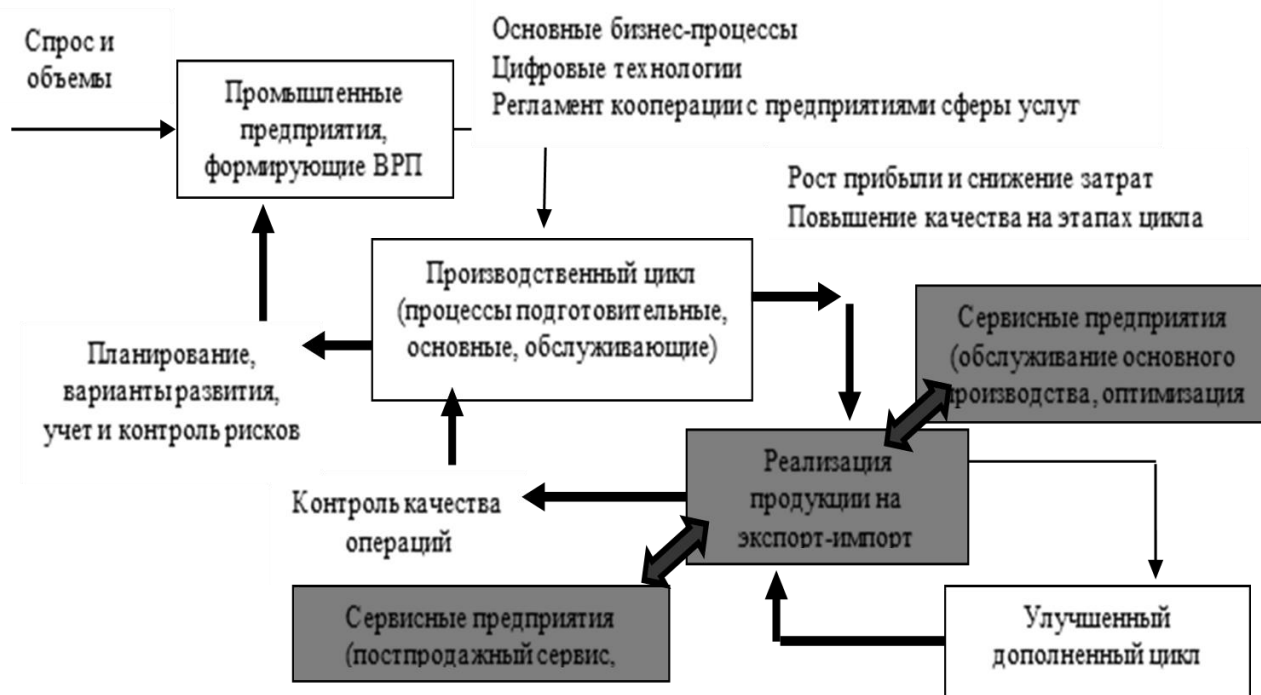


Рисунок 3 - Модель цифровизации услуг Пермского края (авт.)

Несмотря на преимущества цифровизации, она может привести к некоторым негативным последствиям, например, увеличению числа безработных, поскольку произойдет автоматизация процессов. Исходя из данной проблемы, перед субъектом бизнеса возникают альтернативные решения по оптимизации персонала, в частности, частичное сокращение, переквалификация работников, привлечение сотрудников новых специальностей, которые ранее не требовались [Панасенко, 2019].

Распространение информационных и коммуникационных технологий позволит существенно повысить конкурентные характеристики производимой продукции в различных сферах экономики, улучшить качество разрабатываемых и реализуемых управленческих решений, антикризисных превентивных мер.

Заключение

Цифровизация обеспечивает фундаментальные преобразования во всех сферах жизнедеятельности человека и экономике. Технологические решения оптимизируют взаимодействие в бизнес-среде, повышают качество проектной деятельности, оказывают положительный эффект для субъектов региональных рынков.

Пермский край является регионом с выраженной промышленной специализацией, но динамично растущая сфера услуг в цифровой среде позволяет существенно повысить качество некоторых процессов, связанных с основным производством и его обслуживанием, технологиями взаимодействия с потребителями.

Библиография

1. Блажих И. А., Газизуллин Н. Ф., Яковлева Н. Г., Титов В. О., Индустриальное общество в XXI веке: переосмысление «мейнстрима российскими экономистами // Проблемы современной экономики. 2017. № 62. С. 286-287.
2. Багиев Г. Л., Серова Е. Г. Моделирование материальновиртуальных потребительских ценностей и математическая компетентность маркетологов (дизайн – структура – модель – функция – оценка) // Известия Санкт-Петербургского экономического университета. 2017. № 1-2 (103). С. 94-100.
3. Блажих И. А. Актуальные направления государственного регулирования российской экономики // Вестник ТИСБИ. 2017. № 1. С. 107-113.
4. Василенко Н. В. Цифровая экономика: концепции и реальность // Инновационные кластеры в цифровой экономике: теория и практика: Труды научно-практической конференции с международным участием; г. Санкт-Петербург, 17–22 мая 2018 г. / под ред. А.В. Бабкина. СПб.: Изд-во Политехнического университета. С. 147-151.
5. Восколович Н. А., Василькевич Т. Ю. Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 68. С. 410-425.
6. Восколович Н. А. Измерение влияния цифровой трансформации сферы услуг на качество жизни населения // Государственное управление. Электронный вестник. 2019. № 75. С. 6-23.
7. Гаврилова И. А., Макаров А. Д. Качество жизни населения: стратегия повышения, государственное регулирование // Фундаментальные исследования. 2017. № 4. Ч. 1. С. 133-137.
8. Днепровская Н. В. Цифровая трансформация взаимодействия органов власти и граждан // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 67. С. 98-99.
9. Доклад «Социально-экономическое положение Пермского края. Январь-июнь 2019» Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Пермскому краю. URL: http://permstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/permstat/resources/935251004ab64efd9d20ddfa6db43511/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4_%D0%9F%D0%9A_0619.pdf.
10. Кадомцева С. В., Пивкина Н. Ю. Государственные финансы и качество жизни населения регионов (на примере ДФО) // Уровень жизни населения регионов России. 2018. № 1. С. 29-36.
11. Концепция развития цифровой экономики Пермского края на 2018-2024 гг. Министерство информационного развития и связи Пермского края. URL: http://d-russia.ru/wpcontent/uploads/2018/05/perm_digital_economy_conceptia.pdf
12. Меркулова Е. Ю., Спиридонов С. П., Меньшикова В. И. Индикаторы оценки качества жизни населения регионов // Экономический анализ: теория и практика. 2018. Т. 17. № 11 (482). С. 2066-2090. DOI: 10.24891/ea.17.11.2066
13. Митрофанова И. В., Рябова И. А., Фетисова О. В., Пьянкова С. Г., Щербина А. С. Цифровая экономика: Мир, Россия, регионы. Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. 72 с. DOI 10.23681/570917
14. Митрофанова И. В., Иншакова Е. И., Рябова И. А., Щербина А. Б. Цифровизация социоэкономического комплекса Южного федерального округа: первые итоги реализации национальной программы // Региональная экономика. Юг России. 2019. Т. 7, № 4. С. 70-87. DOI: <https://doi.org/10.15688/re.volsu.2019.4.8>
15. Морева Е. Л. Проблемы перехода к цифровой экономике: зарубежные рецепты и российские альтернативы // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 70. С. 344-359.
16. Оборин М. С. Стратегические направления развития сетевого взаимодействия сферы услуг Южного федерального округа // Региональная экономика. Юг России. 2019. Т. 7, № 4. С. 127-137. DOI: <https://doi.org/10.15688/re.volsu.2019.4.12>
17. Панасенко С. В. Ключевые направления развития сферы услуг в условиях цифровой экономики // Развитие сферы услуг: стратегии, инновации, компетенции: материалы Всероссийской научно-практической конференции; г. Нижний Новгород, 26 марта 2019 г. Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского. С. 211-216.
18. Пискунов А. И., Глезман Л. В. Развитие промышленных предприятий в условиях становления цифровой экономики // Креативная экономика. 2019. Т. 13, № 3. С. 471-482. DOI: 10.18334/ce.13.3.40085
19. Развитие сферы услуг: стратегии, инновации, компетенции: Материалы Всероссийской научно-практической конф.; Н. Новгород, 26 марта 2019 г. Нижний Новгород: Изд-во ННГУ, 2019. 636 с.
20. Райская М. В., Смышляева А. Е. Инновационные бизнес-модели в цифровой экономике // Современная мировая

экономика: вызовы и реальность: материалы II Республиканской (с международным участием) научно-практической конференции; Донецк, 11 декабря 2019 г. Донецк: Донецкий национальный технический университет. С. 240-245.

21. Сердюкова О. А. Цифровая экономика Пермского края: состояние и перспективы развития // Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. № 8. С. 138-144. DOI: 10.24411/2411-0450-2019-11130
22. Стефанова Н. А., Мурсалимов Д. А. Цифровая экономика и ее роль в управлении современными социально-экономическими отношениями // Актуальные вопросы современной экономики. 2018. № 3. С. 44-47.
23. Темная А. В. Цифровые технологии в сфере услуг: мировой опыт в российских реалиях // Вектор экономики. 2019. № 5(35). URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_38304913_39651772.pdf
24. Указ Президента РФ от 09.05.2017г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201705100002>

Strategic directions for the development of the service sector in the digital environment

Matvei S. Oborin

Doctor of Economic,
Professor of the Department of economic analysis and statistics,
Perm Institute (branch) of the Russian Economic University named after G.V. Plekhanov;
614070, 57, Gagarin boulevard, Perm, Russian Federation;
Professor of the Department of Management,
Perm State Agro-Technological University named after Academician D.N. Pryanishnikov;
614990, 23, Petropavlovskaya str., Perm, Russian Federation;
e-mail: recreachin@rambler.ru

Inna V. Mitrofanova

Doctor of Economics, Professor, Chief Researcher,
Laboratory of Regional Economics,
Federal Research Centre – Southern Scientific Centre of the Russian Academy of Sciences;
344006, 41, Chekhov str., Rostov-on-Don, Russian Federation;
Professor, Department of Economic Theory, World and Regional Economics,
Volgograd State University,
400062, 100, Universitetsky ave., Volgograd, Russian Federation;
e-mail: mitrofanova@volsu.ru

Abstract

The article is devoted to the problems of interrelation of the competitiveness of the economy of the service sector based on information and communication technologies that determine the directions of its strategic development. The purpose of the article is to develop a model of digitalization of regional services that allows for effective interaction with material production and a positive socio-economic effect for the subject of the Russian Federation. Digital transformation of business processes and technologies of customer-oriented work actualize research related to the assessment and forecasting of the results of technological modernization of various types of activities. The advantage of the service sector is the flexible adaptation of solutions offered by the

market for internal production and service processes, rapid implementation for business development and achieving competitive advantages. The role of digitalization in various industries and services is considered, as well as models containing innovative elements for various types of services.

The study used General logical research methods, system and situational approaches, and modeling of economic processes.

The article considers trends in the development of the service sector in the digital economy, describes its key areas and indicators of digitalization on the example of the Perm region. The positive role of system digitalization at the level of regional authorities and business, accompanied by the formation of favorable conditions for joint intersectoral projects, is justified.

Further development of scientific research in this area should be associated with the formation of a system of indicators for evaluating the quality of the process of digitalization of various types of services and service activities, taking into account the criteria of market participants. In the process of digitalization of the service sector, new opportunities for consumer choice appear, service time is reduced, the network model of organization and management is expanded, the conditions for replacing labor and capital are changing, as a result of which the availability and quality of services increases. This allows us to recommend new approaches to the classification of services and systems of indicators of digital transformation of activities in certain types of services, their impact on the socio-economic situation in various regions of the country.

For citation

Oborin M.S., Mitrofanova I.V. (2020) Strategicheskiye napravleniya razvitiya sfery uslug v tsifrovoy srede [Strategic directions for the development of the service sector in the digital environment]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 10 (9A), pp. 162-175. DOI: 10.34670/AR.2020.22.62.017

Keywords

Digital economy, service sector, information society, digital economy indicators, digital technologies, technological innovations, digital infrastructure, economic growth.

References

1. Blagih I. A., Gazizullin N. F., Yakovleva N.G., Titov V. O. (2017). Industrial'noe obshchestvo v XXI veke: pereosmyslenie «mejnstrima rossijskimi ekonomistami [Industrial society in the XXI century: rethinking the "mainstream" by Russian economists]. *Problemy sovremennoj ekonomiki* [Problems of the modern economy], no. 62, pp. 286-287.
2. Bagiev G. L., Serova E. G. (2017) Modelirovanie material'novirtual'nyh potrebitel'skih cennostej i matematicheskaya kompetentnost' marketologov (dizajn – struktura – model' – funkciya – ocenka) [Modeling of material-virtual consumer values and mathematical competence of marketers (design – structure – model – function – evaluation)]. *Izvestiya Sankt-Peterburgskogo ekonomicheskogo universiteta* [Proceedings of the Saint Petersburg University of Economics], no.1-2 (103), pp. 94-100.
3. Blagih I. A. (2017) Aktual'nye napravleniya gosudarstvennogo regulirovaniya rossijskoj ekonomiki [Current directions of state regulation of the Russian economy]. *Vestnik TISBI* [Thisby Bulletin], no. 1, pp. 107-113.
4. Vasilenko N. V. (2018) Tsifrovaya ekonomika: kontseptsii i real'nost' [Digital economy: concepts and reality]. *Innovatsionnyye klasteri v tsifrovoy ekonomike: teoriya i praktika: Trudy nauchno-prakticheskoy konferentsii s mezhdunarodnym uchastiyem; g. Sankt-Peterburg, 17–22 maya 2018 g.* [Innovation clusters in the digital economy: theory and practice: Proceedings of a scientific and practical conference with international participation; St. Petersburg, May 17-22, 2018]. Ed. A. V. Babkin. St. Petersburg: "Polytechnic University" Publ., pp. 147-151.
5. Voskolovich N. A., Vasil'kevich T. Yu. (2018) Osobennosti razvitiya elektronnyh uslug v cifrovom obshchestve [Features of development of electronic services in a digital society]. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyj vestnik*

- [Public administration. Electronic Bulletin], no. 68, pp. 410-425.
6. Voskolovich N. A. (2019) Izmereniye vliyaniya tsifrovoy transformatsii sfery uslug na kachestvo zhizni naseleniya [Measuring the impact of digital transformation of the service sector on the quality of life of the population]. Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyy vestnik [Public administration. Electronic Bulletin], no. 75, pp. 6-23.
 7. Gavrilova I. A., Makarov A. D. (2017) Kachestvo zhizni naseleniya: strategiya povysheniya, gosudarstvennoe regulirovaniye [Quality of life of the population: improvement strategy, state regulation]. Fundamental'nye issledovaniya [Fundamental study], no. 4, Ch. 1, pp. 133-137.
 8. Dneprovskaya N. V. (2018) Cifrovaya transformatsiya vzaimodeystviya organov vlasti i grazhdan [Digital transformation of interaction between authorities and citizens]. Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyy vestnik [Public administration. Electronic Bulletin], no. 67, pp. 98-99.
 9. Doklad «Social'no-ekonomicheskoe polozhenie Permskogo kraya. Yanvar' – iyun' 2019» Territorial'nogo organa Federal'noj sluzhby gosudarstvennoj statistiki po Permskomu krayu [Report “Socio-economic situation of the Perm region. January– June 2019” Of the territorial body of the Federal state statistics service for the Perm region]. URL: http://permstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/permstat/resources/935251004ab64efd9d20ddfa6db43511/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4_%D0%9F%D0%9A_0619.pdf
 10. Kadomceva S. V., Pivkina N. Yu. (2018) Gosudarstvennye finansi i kachestvo zhizni naseleniya regionov (na primere DFO) [Public finances and the quality of life of the population of the regions (on the example of the far Eastern Federal district)]. Uroven' zhizni naseleniya regionov Rossii [Standard of living of the population of the Russian regions], no. 1, pp. 29-36.
 11. Konceptsiya razvitiya cifrovoj ekonomiki Permskogo kraya na 2018–2024 gg. Ministerstvo informacionnogo razvitiya i svyazi Permskogo kraya [Concept for the development of the digital economy of the Perm region for 2018–2024. Ministry of information development and communications of the Perm region]. URL: http://d-russia.ru/wpcontent/uploads/2018/05/perm_digital_economy_conceptcia.pdf
 12. Merkulova E. Yu., Spiridonov S. P., Men'shikova V. I. (2018) Indikatory ocenki kachestva zhizni naseleniya regionov [Indicators for assessing the quality of life of the population of the regions]. Ekonomicheskij analiz: teoriya i praktika [Economic analysis: theory and practice], vol. 17, no.11 (482), pp. 2066-2090. DOI: 10.24891/ea.17.11.2066
 13. Mitrofanova I. V., Ryabova I. A., Fetisova O. V., Pyankova S. G., Shcherbina A. S. (2019) Tsifrovaya ekonomika: Mir, Rossiya, region [Digital economy: World, Russia, regions]. Moscow; Berlin: “Direkt-Media” Publ. 72 p. DOI: 10.23681/570917
 14. Mitrofanova I.V., Inshakova E.I., Ryabova I.A., Shcherbina A.B. (2019) [Digitalization of the Socio-Economic Complex of the Southern Federal District: First Results of Implementing the National Program]. Regionalnaya ekonomika. Yug Rossii [Regional Economy. South of Russia], vol. 7, no. 4, pp. 70-87. DOI: <https://doi.org/10.15688/re.volsu.2019.4.8>
 15. Moreva E. L. (2018) Problemy perekhoda k cifrovoj ekonomike: zarubezhnye recepty i rossijskie al'ternativy [Challenges of transition to the digital economy: foreign recipes and Russian alternatives]. Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyy vestnik [Public administration. Electronic Bulletin], no. 70, pp. 344-359.
 16. Oborin M.S. (2019) Strategicheskie napravleniya razvitiya setevogo vzaimodeystviya sfery uslug Yuzhnogo federal'nogo okruga. Regional'naya ekonomika. Yug Rossii. Tom. 7, no. 4, pp. 127-137. DOI: <https://doi.org/10.15688/re.volsu.2019.4.12>
 17. Panasenko S. V. (2019) Klyuchevyye napravleniya razvitiya sfery uslug v usloviyakh tsifrovoy ekonomiki [Key directions of development of the service sector in the digital economy]. Razvitiye sfery uslug: strategii, innovatsii, kompetentsii: materialy Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii; g. Nizhny Novgorod, 26 marta 2019 g. [Development of the service sector: strategies, innovations, competencies: materials of the All-Russian scientific and practical conference; Nizhny Novgorod, March 26, 2019]. Nizhny Novgorod: “National Research Nizhny Novgorod State University. N. I. Lobachevsky” Publ., pp. 211-216.
 18. Piskunov A. I., Glezman L. V. (2019) Razvitie promyshlennykh predpriyatij v usloviyakh stanovleniya cifrovoj ekonomiki [Development of industrial enterprises in the context of the digital economy]. Kreativnaya ekonomika [Creative economy], vol. 13, no. 3, pp. 471-482.
 19. Razvitiye sfery uslug: strategii, innovatsii, kompetentsii: materialy Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii; g. Nizhny Novgorod, 26 marta 2019 g. (2019) [Development of the service sector: strategies, innovations, competencies: materials of the All-Russian scientific and practical conference; Nizhny Novgorod, March 26, 2019]. Nizhny Novgorod: “National Research Nizhny Novgorod State University. N. I. Lobachevsky” Publ. 636 p.
 20. Raiskaya M. V., Smyshlyaeva A. E. (2019) Innovatsionnyye biznes-modeli v tsifrovoy ekonomike [Innovative business models in the digital economy]. Sovremennaya mirovaya ekonomika: vyzovy i real'nost': materialy II Respublikanskoy (s mezhdunarodnym uchastiyem) nauchno-prakticheskoy konferentsii; Donetsk, 11 dekabrya 2019 g. [Modern world economy: challenges and reality: materials of the II Republican (with international participation) scientific and practical conference; Donetsk, December 11, 2019]. Donetsk: “Donetsk National Technical University” Publ., pp. 240-245.
 21. Serdyukova O. A. (2019) Tsifrovaya ekonomika Permskogo kraya: sostoyaniye i perspektivy razvitiya [Digital economy of the Perm Territory: state and development prospects]. Ekonomika i biznes: teoriya i praktika [Economy and

-
- business: theory and practice], no. 8, pp. 138-144. DOI: 10.24411 / 2411-0450-2019-11130
22. Stefanova N. A., Mursalimov D. A. (2018). Cifrovaya ekonomika i ee rol' v upravlenii sovremennymi social'no-ekonomicheskimi otnosheniyami [Digital economy and its role in managing modern socio-economic relations]. Aktual'nye voprosy sovremennoj ekonomiki [Current issues of the modern economy], no. 3, pp. 44-47.
23. Temnaya A. V. (2019) Tsifrovyye tekhnologii v sfere uslug: mirovoy opyt v rossiyskikh realiyakh [Digital technologies in the service sector: world experience in Russian realities]. Vektor ekonomiki [Vector of the economy], no. 5 (35). URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_38304913_39651772.pdf
24. Ukaz Prezidenta RF ot 09.05.2017g. № 203 «O Strategii razvitiya informatsionnogo obshchestva v Rossiyskoy Federatsii na 2017-2030 gody» (2017) [Decree of the President of the Russian Federation of 05/09/2017 No. 203 “On the Strategy for the Development of the Information Society in the Russian Federation for 2017-2030”]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201705100002>