Министерство НАУКИ И ВЫСШЕГО образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Кубанский государственный университет»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Институт географии, геологии, туризма и сервиса**

**Кафедра экономической, социальной и политической географии**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**ГЕОГРАФИЯ СФЕРЫ УСЛУГ: ВИДЫ УСЛУГ, ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Работу выполнила\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Г.Ахмаева

(подпись, дата)

Институт географии, геологии, туризма и сервиса

курс 2

Направление 05.03.02 География, 2 курс, ОФО

Направленность Экономическая, социальная и политическая география

Научный руководитель

канд геогр. наук, доц. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.А. Шатилов

(подпись, дата)

Нормоконтролер

канд. геогр. наук, доц.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.А. Шатилов

(подпись, дата)

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc533570094)

[1 История формирования сферы услуг 4](#_Toc533570095)

[2 Классификация отраслей сферы обслуживания по выполняемым ими функциям 9](#_Toc533570096)

[2.1 Жилищно-коммунальное обслуживание 9](#_Toc533570097)

[2.2 Розничная торговля 13](#_Toc533570098)

[2.3 Культурное обслуживание 17](#_Toc533570099)

[2.4 Воспитание и обучение детей 22](#_Toc533570100)

[2.5 Здравоохранение 25](#_Toc533570101)

[2.6 Кредитно-финансовое обслуживание 29](#_Toc533570102)

[2.7 Услуги связи 33](#_Toc533570103)

[2.8 Пассажирский транспорт 35](#_Toc533570104)

[Заключение 41](#_Toc533570105)

[Список использованных источников 42](#_Toc533570106)

[ПРИЛОЖЕНИЕ А 45](#_Toc533570107)

# ВВЕДЕНИЕ

Сфера услуг – сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами. Возрастание роли и влияния сферы услуг на экономику вызвало необходимость проведения исследований с целью классификации услуг и выявления уровней регулирования сферы услуг. В настоящее время сфера услуг является одной из самых перспективных, быстро развивающихся отраслей экономики. Она охватывает широкое поле деятельности: от торговли и транспорта до финансирования, страхования и посредничества самого разного рода. Гостиницы и рестораны, прачечные и парикмахерские, учебные и спортивные заведения, туристические фирмы, радио- и телестанции, консультационные фирмы, медицинские учреждения, музеи, театры и кинотеатры относятся к сфере услуг. Практически все организации оказывают в той или иной степени услуги. Целью работы является исследование развития сферы услуг в российской экономике. В процессе работы необходимо выполнить следующие задачи: изучить понятие география сферы услуг, виды услуг, особенности развития и размещения.

Объектом исследования является сфера услуг. Предметом исследования является социально-экономические и организационно-экономические отношения, обусловленные функционированием и развитием сферы услуг в современной экономике.

Методы исследования: анализ, дедукция, метод сравнения, системный метод, метод научной абстракции, статистические методы.

Теоретическая и информационная база исследования: учебная и научная литература, материалы периодической печати и интернет-ресурсы.

# 1 История формирования сферы услуг

Примечательно, что уже в древности зародились и стали развиваться общественные услуги со стороны государства и правовой системы. Один из наиболее древних правовых кодексов, дошедших до нас – законы царя Хаммурапи (правил в 1792-1750 гг. до н.э.), – был создан в Вавилоне

В культурах древнего мира существовало немало предпосылок, которые определили появление деятельности, связанной с услугами разного рода. В этот период сформировались и начали действовать важнейшие типы услуг в разных сферах жизнедеятельности, существующие и сегодня:

– в сфере экономических отношений (ремесленное производство, торговля, денежное обращение и др.);

– в области государственно-правовых отношений;

– в сфере духовных и художественно-эстетических запросов;

– в быту и в удовлетворении личных потребностей.

Древние формы торгово-экономических услуг по многим своим качествам могли бы отвечать ряду современных требований. В наибольшей степени это можно отнести к услугам, существовавшим в городах Древней Греции, которая среди древних сообществ отличалась высоким уровнем развития торговых и денежных отношений.

Охарактеризуем услуги, которые развивались в традиционных сообществах в связи с организацией массовых зрелищ. В культурах древнего мира массовые зрелища поначалу существовали в религиозной, художественной, спортивно-состязательной форме. В Древней Греции организовывались спортивные состязания, включая и Олимпийские игры, а в Древнем Риме -состязания гладиаторов. Систематическое проведение гладиаторских боев превращало их в массовые зрелища, требующие организационной работы.

К средним векам относят исторический период времени между серединой V-XV в. В ходе анализа нашей темы, связанной с развитием услуг, данный период целесообразно рассматривать на примере стран Западной Европы, Средиземноморья и Ближнего Востока. В это время именно здесь были выработаны многие производственно-финансовые и общественные механизмы, углубляющие дифференциацию хозяйства и рыночные отношения, что имело прямое отношение к формированию экономики и услуг нового типа.

Выше мы убедились, что сообщества древнего мира демонстрировали множество особенностей хозяйственной практики и социальных связей, которые могли развиваться только при наличии разного рода услуг. Однако эти услуги носили тогда еще слишком патриархальный характер. В целом для общества древнего мира был характерен замедленный темп развития, повторяемость фаз и качеств общественного развития.

Услуги современного типа зарождались в странах Западной Европы, формировавших индустриальную культуру. Обществу, которое развивается в рамках индустриальной культуры, присущи капиталистические отношения в зрелой товарно-денежной форме, с правовым закреплением и развитием частной собственности на средства производства. В экономической практике такого общества происходит соединение производительного труда с научными знаниями и рационально отработанными технологиями.

В обществах, которые стали двигаться по пути капитализации своего хозяйства, начинает складываться важнейшее звено современного сервиса: «производители услуг – потребители». Особенно интенсивно эта цепочка действовала в сфере путешествий (в средневековой Европе появилось множество паломников). Увеличивающееся число путешественников требовало хороших дорог, гостиниц, питейных заведений, харчевен. Поведение тех, кто оказывал услуги, и тех, кто ими пользовался, поначалу регулировалось традицией, а также религиозными представлениями, нормами повседневного поведения. Но постепенно в отношениях между ними стали преобладать правовые стереотипы и нормы, которые предписывало государство.

С развитием капиталистических отношений расширилась и окрепла ориентация производителей товаров и услуг на удовлетворение запросов потребителей, а также на увеличение своей прибыли, что было редким явлением в древнем мире. Но сопровождались эти позитивные процессы явлениями, с которыми общество не могло мириться. Так, ориентируясь на удовлетворение потребностей людей, организаторы разного рода услуг не прочь были воспользоваться человеческими слабостями и пороками, чтобы извлекать собственную выгоду. Известны «услуги» мошенников, которые, играя на людских слабостях, предлагали желающим быстро получить какое-либо благо через участие в зрелище, розыгрыше.

Таким образом, в результате индустриализации сервисная активность получает колоссальный импульс развития, вырабатывая внутри себя новые формы самоорганизации и многообразных услуг современного типа. Сервисная деятельность обретает возможность порождать новые социокультурные потребности и тем самым увеличивать объем потребительского рынка. Во многих отраслях обслуживания происходит становление «индустрии сервиса», которая предполагает тесное переплетение услуг с технологиями промышленного производства. С середины XX века (эпоха НТР) в развитие сферы услуг произошел качественный перелом, сформировалась индустриальная культура. Теперь само материальное производство зависело от развития сервиса (сферы услуг). Перед производством какого-либо товара, предпринимателю необходимо было провести ряд маркетинговых исследований, быть в курсе инноваций в сфере осуществляемой им деятельности. Изобретения новых, наукоемких товаров было бы невозможным без участия научных работников и подготовки высококвалифицированных кадров. Отрасли сферы услуг, такие как наука, образование, торговля - стали главными направлениями в направлении научно-технического прогресса.

Эпоха индустриализации дала толчок перераспределению ресурсов в мировом хозяйстве. Теперь, большая часть ресурсов сосредотачивалась не столько в торговом деле, сколько на крупнейших производствах и в кредитно-банковском секторе. Вследствие этого, растет удельный вес городского населения, появляются новые профессии, связанные с продуктами научно-технического прогресса. Предприниматели начинают использовать услуги системы связи и коммуникации в своих интересах для влияния на личное и общественное сознание. В обществе индустриального типа повышается уровень многообразия слоев и групп с неодинаковыми потребностями, что, в свою очередь, расширяет возможность возникновения новых видов услуг. Члены индустриального общества уже не могут рассчитывать на прислугу и опираться на принципы самообслуживания. Они вынуждены пользоваться секторами обслуживания, организующими свою работу на принципах производственной деятельности.

Таким образом, в результате индустриализации третичный сектор получает существенный подъем в развитие. Сфера услуг начинает порождать новые социально-культурные потребности и тем самым увеличивать количество потребления на рынке. Услуги тесно переплетаются с новыми технологиями промышленного производства, входят в повседневную жизнь обычных людей.

Наконец, с середины XX в. в экономике вначале развитых, а затем и остальных страна начинается процесс постиндустриализации (переход от индустриального общества к постиндустриальному). Данный процесс, вероятно, будет оставаться главной тенденций в экономике современного мира, распространяясь на все страны. Хотя во многих развивающихся странах еще продолжается активная индустриализация, для современного мира характерно быстрое увеличение доли третичного сектора в экономике. Так, в России в третичном секторе уже работают более половины всех занятых, а численность занятых во вторичном секторе перестала расти еще в 70-80-е гг. Рост сектора услуг происходит прежде всего за счет науки и научного обслуживания, образования, культуры, искусства и других отраслях нематериального производства. Основным производственным ресурсом в постиндустриальном обществе считаются знания и труд. Экономические отношения во многом определяются способностью вырабатывать и использовать новые знания и технологии [4].

Также изменяется структура производства и потребления. В структуре производства ВВП услуги стали преобладать над товарами, а в структуре потребления доля услуг имеет доминирующее положение и тенденцию к дальнейшему росту. В связи с превосходством сферы услуг в постиндустриальном обществе, растет уровень образования, прежде всего послешкольного, образованности людей в целом, что обеспечивает высокую квалификацию и повышение заработной платы.

Сегодня в России производство услуг в материальной и нематериальной сферах обеспечивает половину всего ВВП. Спрос на них напрямую зависит от роста денежных доходов, материального благосостояния, культурного уровня населения.

# 2 Классификация отраслей сферы обслуживания по выполняемым ими функциям

## 2.1 Жилищно-коммунальное обслуживание

Жилищное и коммунальное обслуживание – предоставление жилья с его благоустройством (с электро-газо-водоснабжением, канализацией, отоплением и горячей водой, телефоном, системой мусороудаления и с обеспечением нормальной работы всего этого инженерного оборудования 

Государственный и общественный жилищный фонд в СССР составляет в городах 79%, в сельской местности 30% от всей площади жилищ, а в сумме – огромную величину в 2,8 млрд кв.м. (1989), которая ежегодно возрастает на 3-5%. Стоимость жилых зданий составляет более 18% всех основных фондов страны (для сравнения: все основные фонды промышленности — 33%). В жилищном и коммунальном хозяйстве занято 2 млн чел. Все это дает представление о масштабах данной отрасли обслуживания (самой фондоемкой из всех отраслей). В СССР примерно 2/3 всех расходов на содержание государственного жилого фонда до последнего времени покрывалось государством (дотация) и лишь 1/3 – квартирной платой. Предполагаемая широкая приватизация жилья, очевидно, несколько изменит эти показатели [7].

Во многих городах и поселках предприятия коммунального хозяйства обслуживают также и промышленные предприятия, снабжая их водой, электроэнергией, газом. Однако в зависимости от местных условий, промышленные предприятия имеют и собственные водопроводы, канализацию, и другие сооружения коммунального назначения. В законе Российской Федерации (РФ) №4219-1 «Об основах федеральной жилищной политики (с изменениями на 24 декабря 2002 г.) дано определение жилищной сферы как области народного хозяйства, включающей строительство и реконструкцию жилища, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, управление жилищным фондом, его содержание и ремонт [2].

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) в решающей степени формирует среду обитания человека. В современных городах состояние ЖКХ определяет уровень цивилизованной жизни. От того, в каких условиях мы проживаем, зависит наше внутреннее состояние, наличие минимума коммунальных услуг – есть гарантия успеха в производстве, науке, учебе, это залог нашего здоровья и благополучия.

Степень развития и объем деятельности коммунального хозяйства непосредственно влияют на уровень благосостояния населения, бытовые условия его жизни, санитарно-гигиенические условия и чистоту водного и воздушного бассейнов, а также на уровень производительности труда. ЖКХ обуславливает своеобразие и специфику его деятельности, которая чрезвычайно многогранна: это эксплуатация жилищ, теплоэнергетика, газовое и гостиничное хозяйство, городское освещение, электрический транспорт, банно-прачечное, гражданское и оздоровительное обслуживание, комплексное благоустройство и санитарная очистка поселений, зеленое строительство, промышленное производство цветов, монтаж, капитальный ремонт и эксплуатация лифтового хозяйства, техническая инвентаризация основных фондов, ремонтно-строительное производство, промышленность, капитальное строительство, проектные, конструкторско-технологические и научно-исследовательские работы, подготовка и переподготовка кадров, производственно-технологическая комплектация, аварийная (инженерного оборудования), справочно-информационная, инспекционная и другие службы [9].

Под объектами жилищно-коммунального назначения понимают объекты внешнего благоустройства территории городов и населенных пунктов (зеленые насаждения, городские дороги и элементы их благоустройства, пешеходные и велосипедные дорожки, объекты инженерной защиты территории, уличное освещение, объекты санитарной уборки и др.), а также обустроенные площадки, стоянки, участки, устройства и конструкции из различных материалов, размещенные на придомовой территории [2].

Существуют объективные обстоятельства, накладывающие отпечаток на реформирование ЖКХ, которые можно сгруппировать следующим образом:

– политические, связанные с обстановкой и порядком в стране, с взаимоотношениями между структурами и уровнями власти;

– экономические, определяющие состояние общественного воспроизводства, благосостояния, инфляции, рыночных отношений, устранение монополизации и расширение конкуренции, финансового состояния хозяйствующих субъектов, роста финансового потенциала, в том числе и за счет внешнеэкономических условий;

– информационные проблемы, связанные с обеспечением участников процесса ценообразования полной и достоверной информацией по формированию издержек услуг, финансовому состоянию предприятий-монополистов.

Основные фонды ЖКХ подразделяются на две группы: жилищный фонд и коммунальные фонды (коммунальная инженерная инфраструктура). Жилищный фонд включает недвижимое имущество с установленными правами владения, пользования и распоряжения в границах имущества. В зависимости от целевого назначения подразделяется на: социальный, коммерческий, специализированный, индивидуальный. По форме собственности: частный, смешанный, государственный, муниципальный. В управлении жилищным фондом муниципальных образований принимают участие: комитеты и управления социальной защиты населения, жилищные комитеты и управления, комитеты и управления жилищно-коммунального хозяйства, комитеты и управления муниципальным имуществом, строительные комитеты и департаменты.

Коммунальное хозяйство подразделяется на группы объектов: санитарно-технические (водопроводы, канализация, предприятия по очистке городов); энергетические (электростанции, котельные, тепловые, электрические и газовые сети); транспортные (троллейбусы, трамваи); объекты внешнего благоустройства (путепроводы, зеленые насаждения, мостовые, тротуары, водостоки, набережные, уличное освещение и др.). Низовыми звеньями управления жилищно-коммунальным хозяйством являются: тресты, жилищно-эксплуатационные конторы (ЖЭК), жилищно-коммунальные отделы (ЖКО), дирекции по эксплуатации зданий (ДЭЗ), ремонтно-эксплуатационные управления (РЭУ), домоуправления.

Характерной чертой для жилищно-коммунальной сферы является то, что многие вопросы решаются местными органами власти. К вопросам местного значения относятся:

– содержание и использование муниципального жилищного фонда и нежилых помещений;

– регулирование планировки и застройки территорий муниципальных образований;

– создание условий для жилищного и социально-культурного-досугового строительства;

– организация, содержание и развитие муниципальных энерго-, газо-, тепло-водоснабжения, канализации;

– организация снабжения населения и муниципальных учреждений топливом;

– благоустройство и озеленение территории муниципального образования;

– организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения и другие вопросы [1].

Рынок ЖКХ России имеет годовой оборот более 4 трлн. руб. Здесь задействовано более 2 млн. чел. Как показывает статистика ЖКХ, общая протяженность коммунальных сетей составляет свыше 900 тыс. км. Из них:

– водоснабжение и водоотведение – 750 тыс. км;

– теплоснабжение – 170 тыс. км.

Общий объем жилищного фонда составляет 3,3 млрд. м². На долю жилого фонда приходится 2,4 млрд. м² (72%). Коммунальное хозяйство страны многие десятилетия находится в кризисном состоянии и требует срочного реформирования. Изношенность коммунальных сетей превышает 90%, что служит причиной высокой аварийности и приводит к потере половины ресурсов. Удручающая статистика ЖКХ наблюдается и в жилищной сфере:

– объем аварийного жилья на начало 2012 года превышал 11 млн. кв. м.;

– в капитальном ремонте сегодня нуждается свыше 120 млн. кв. м. [9]

По итогам 2017 года наименьшая доля затрат на ЖКУ в Республике Дагестан. Здесь она составляет 5,6%. Также низкие значения в г. Севастополь, в Республике Ингушетия и в Республике Хакасия. В перечисленных субъектах РФ доля затрат средней семьи на услуги ЖКХ не превышает 7% совокупных потребительских расходов.

Наибольшие доли в основном в северных и дальневосточных регионах. Самая большая доля расходов на ЖКУ в Ямало-Ненецком автономном округе и в Магаданской области. Здесь она составляет более 15%. Всего же свыше 10% своих потребительских расходов направляют на оплату услуг ЖКХ жители 37 субъектов РФ [20].

## 2.2 Розничная торговля

Розничная торговля как отрасль обслуживания характеризуется совокупностью таких показателей, как число торговых точек, их торговая площадь и объем товарооборота на I жителя в год. В ССCР к 1990 году было 745 тыс. предприятий торговли (от палаток и сельмагов до универмагов и универсамов). Если в 1970 г. на 10 000 жителей страны приходилось 1290 кв.м торговой площади, то к началу 1990 г. уже 2006 кв.м, а товарооборот вырос соответственно с 695 до 1295 руб. на I жителя. Одно торговое предприятие приходится в городе на 500 жителей, в сельской местности — на 300. В торговле (включая оптовую и ее торговые базы) занято около 5 млн. чел. сеть стационарных торговых предприятий, главным образом на селе, дополняется разъездной (автолавки) и посылочной торговлей [17].

В России, в настоящее время, наблюдается рост розничной торговли сетевого типа. На рынок пришли такие крупные торговые ретейлеры, как: «Ашан», «МЕТРО Кэш энд Керри», «Лента», «О’КЕЙ», «Магнит». Они активно увеличивают свое присутствие в Москве и других крупных регионах страны, что отражается в рекордных показателях темпов роста бизнеса.

В 2014 г. наибольший оборот розничной торговли был сосредоточен в Центральном федеральном округе (34,5 %), за ним идет Приволжский (18,66 %) и Сибирский (10,34 %). При этом, наиболее динамично за последние 9 лет развивался Северо–Кавказский федеральный округ, торговый оборот в котором вырос на 1,4 %. Наибольшее снижение в 2014 году (более 5 %), объемов розничного товарооборота, по отношению к 2013 году, среди крупнейших субъектов РФ продемонстрировала Кемеровская область (-8,7 %). Снижение в пределах 5 % отмечалось в Свердловской области (-2,9 %), Челябинской области (-0,5 %), Красноярском крае (-0,3 %), Алтайском крае (-0,1 %). Наибольший рост (более 5 %) продемонстрировали Московская область (7,9 %), Воронежская область (7,2 %), Республика Дагестан (7 %), Краснодарский край (6,6 %) и Нижегородская область (5,9 %). При этом в общей структуре розничной торговли преобладают непродовольственные товары, оборот которых, в 2014 г., составил 13832,4 млрд руб. или почти 53 % [18].

Розничная торговля **–** это товарообменный процесс, направленный на удовлетворение потребностей людей путем свободной продажи товаров и услуг, представляющих для них ценность.

Именно торговля, реализуя произведенную [потребительскую стоимость](http://www.grandars.ru/college/tovarovedenie/tovarovedenie.html), связывает производство с потреблением и поддерживает равновесие между спросом и предложением. При этом не имеет значения, кто и где осуществляет реализацию товаров и через какие каналы сбыта они доводятся до конечных потребителей.

Торговля представляет собой отрасль народного хозяйства, выполняющую важные распределительные функции. Но из всех ее работников лишь около 20% занято в оптовой торговле, на складах, базах и т.д., а до 80% – это «работники прилавка», т.е. розничной сети, самым непосредственным образом, «лицом к лицу», обслуживающие потребителей. Значит, есть достаточно веские основания отнести к сфере обслуживания всю розничную торговлю [17].

Одной из наиболее важных особенностей российского рынка розничных продаж является его значительная дифференциация по территориальным субъектам. В достаточной мере это проявляется даже на уровне статистики по федеральным округам государства (табл. 2) [18].

Таблица 2 – Динамика оборота розничной торговли на душу населения в разрезе субъектов РФ за 2012 – 2017 гг., тыс. руб. [18]

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Субъекты РФ | Год | | | | | |
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Центральный федеральный округ | 147,0 | 171,3 | 188,8 | 207,4 | 231,9 | 237,7 |
| Северо-Западный федеральный округ | 113,5 | 127,8 | 143,7 | 156,1 | 172,4 | 188,4 |
| Южный федеральный округ | 107,0 | 122,8 | 138,1 | 153,2 | 172,0 | 185,2 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 85,2 | 100,2 | 114,7 | 126,4 | 139,3 | 155,2 |
| Приволжский федеральный округ | 100,3 | 116,2 | 131,4 | 147,1 | 163,2 | 164,4 |
| Уральский федеральный округ | 133,3 | 151,9 | 169,7 | 188,5 | 198,7 | 202,1 |
| Сибирский федеральный округ | 91,8 | 107,2 | 121,0 | 132,5 | 139,7 | 141,9 |
| Дальневосточный федеральный округ | 104,3 | 118,2 | 130,8 | 147,9 | 167,8 | 191,6 |

Как видно из таблицы 4, по итогам 2017 года оборот розничной торговли на душу населения варьировался от 141,9 тыс. руб. в Сибирском федеральном округе, до 237,7 тыс. руб. в Центральном федеральном округе.

Иными словами, разница в обороте составляет почти 70%. Приведенная в таблице динамика демонстрирует, что наличие такого значительного разрыва в обороте является устойчивой.

Само наличие существенного разрыва в социально-экономическом развитии отдельных регионов страны является отрицательным фактором, с точки зрения развития отрасли розничной торговли. Основной объем торговых площадей и основной ассортимент сосредотачивается в регионах, отличающихся более высоким спросом.

Таким образом, на основе статистических показателей, относящихся к отрасли розничной торговли продуктами питания, можно говорить об очевидной ее стагнации, связанной с кризисными явлениями в российской экономике.

Потребительский рынок остается стабильным при заметном повышении оборота розничной торговли в целом по России и в подавляющем большинстве субъектов. По объему оборота розничной торговли на душу населения все федеральные округа можно разделить на 2 группы: первая – Центральный федеральный округ (более 60 тыс. руб.), вторая – все остальные. Это объясняется тем, что в Центральный федеральный округ входит город Москва, которая среди субъектов Российской Федерации является лидером по уровню оборота розничной торговли на душу населения (более 130 тыс. руб.) (Приложение А)

Розничная торговля решает следующие**задачи:**

– приобретает товары у оптовика и предлагает их для продажи любому желающему (магазинная торговля) в неизменном виде или после обычной для розничной торговли обработки (переработки);

– формирует ассортимент товаров и перечень услуг для [удовлетворения потребностей](http://www.grandars.ru/student/marketing/nuzhda-i-potrebnost.html) покупателей;

– демонстрирует образцы на открытых торговых стендах в целях получения заказов на товары (пункт по приему заказов);

– осуществляет рассылку товаров, заказанных по каталогу, образцам, пробам или на основании других предложений (посылочная торговля);

– организует торговлю с доставкой товара на дом. Торговля с доставкой на дом предлагает свои товары, как правило, за пределами местонахождения своих складов или работает вообще без таковых;

– организует торговлю вразнос, когда розничный торговец ходит со своими товарами от дома к дому;

– организует уличную торговлю – торговец сокращает хозяйке путь за покупками. В определенное время он появляется в жилом квартале в целях продажи жителям овощей, фруктов, яиц, напитков, солений и проч.;

– осуществляет мелочную торговлю – торговцы предлагают свои товары на прилавках, которые устанавливают на площадях и улицах с оживленным движением или в местах проведения специальных мероприятий [17].

Развитие розничной торговли имеет большое значение, как для отдельных регионов, так и для экономики страны в целом. Несмотря на кризисную ситуацию, эта сфера экономики активно развивается, что видно по общему уровню товарооборота. Постоянные положительные изменения в этой сфере все больше привлекают иностранных инвесторов, что, несомненно, носит положительный характер для развития экономики страны.

## 2.3 Культурное обслуживание

Обслуживание культурных потребностей населения осуществляется массовыми (их свыше 130 тыс.) и специальными библиотеками, разнообразными клубными учреждениями (их более 140 тыс.), киноустановками в кинотеатрах и клубах (свыше 140 тыс.), театрами концертными залами, цирками и т.д., а также музеями и картинными галереями. Общее число их работников приближается к 2 млн. Особую группу составляют услуги парков культуры и отдыха, разнообразных спортивных сооружений (как мест занятии физкультурой и спортом и как зрелищных предприятий «большого спорта»). В этой отрасли существуют платные и бесплатные услуги для населения. Обслуживание культурных запросов осуществляется также средствами массовой информации – периодической печатью, радио и телевидение. [4]

Приоритетные направления государственного управления в сфере культуры определены «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 г. К главным целям относятся: предоставление для всех без исключения граждан возможностей творческого развития и доступа к культурным ценностям, создание условий для сохранения и развития культуры всех народов, проживающих в Российской Федерации, развитие творческого потенциала российского общества и охрана историко-культурного наследия [13].

Объектами воздействия культурной политики государства являются, макро- и микросреда жизнедеятельности населения, в том числе профессиональных деятелей культуры и социокультурных объектов-организаций, объединений, учреждений [13].

В настоящее время изменились взаимоотношения власти и культуры. Ушел партийно-государственный диктат, исчезла единая система управления культурой, и многие культурные процессы сейчас развиваются автономно. Государство в постсоветской России взяло на себя функции сохранения и накопления культурного потенциала, поддержки системы образования и наук, а также обеспечения доступности образовательных и культурных учреждений. Однако средств на это катастрофически не хватает, что приводит к коммерционализации и вестернизации культуры. Издательская деятельность и средства массовой информации. Из всех сфер культуры наиболее удачно вписались в рыночные отношения печать и книжное дело. Переход к рынку ликвидировал дефицит бумаги, и самая разнообразная продукция (подчас невысокого художественного качества) заполнила книжные прилавки.

В отсутствии цензуры средства массовой информации, как газетножурнальные, так и электронные, также динамично развиваются, сформировав огромное рекламное пространство для своей деятельности. В 1994 г. начал работу в телеэфире первый негосударственный канал НТВ.

Тяжелые времена переживало отечественное кино. Сокращение государственной поддержки почти убило российский кинематограф. Экран заполнился голливудской продукцией, как правило, низкосортной. Со второй половины 1990-х гг. положение несколько исправилось. Началось производство отечественных художественных картин, активизировалась фестивальная жизнь, ежегодно стал проводиться Московский международный кинофестиваль, традиционными стали фестивали в Сочи и Выборге. Наибольший интерес зрителей вызвали фильм Н. Михалкова «Сибирский цирюльник» (1999), «Тайны дворцовых переворотов» С. Дружининой (2000–2003).

В 2017 году впервые запущен проект поддержки строительства, реконструкции и оснащения сельских домов культуры в рамках [госпрограммы «Развитие культуры и туризма»](http://government.ru/programs/217/events/) в 10 субъектах Федерации. Уже завершено строительство 37 новых ДК, реконструировано 6 ДК, капитальный ремонт проведён в 84 уже существующих ДК. На качественно новый, более высокий уровень переходит развитие информационной среды отрасли культуры. На конец 2017 года 70% общедоступных библиотек, 76% музеев и 98% театров имеют интернет-сайты. Развиваются интернет-порталы «Культура.РФ» и «История.РФ».

По состоянию на 31 декабря 2017 года введено в эксплуатацию 35 центров культурного развития в малых (с численностью населения до 100 тысяч жителей) городах: Тарусе Калужской области; Петровске-Забайкальском Забайкальского края; Бирске Республики Башкортостан; Гурьевске Калининградской области; Белой Калитве Ростовской области; Озёрном Смоленской области; Кириллове Вологодской области; Костомукше Республики Карелия; Персиановском Ростовской области; Боровичах Новгородской области [7].

В 2017 году продолжены строительство, ремонт, реставрация и модернизация зданий библиотек. Завершены ремонт и реставрация главного читального зала Российской государственной библиотеки – крупнейшего в Европе. Состоялось открытие Ленинского читального зала Российской национальной библиотеки и завершено строительство её второй очереди. Ключевым направлением деятельности по реализации государственной политики в области библиотечного дела является развитие Национальной электронной библиотеки (НЭБ). В 2017 году общий фонд НЭБ вырос на 85,4% и составил около 4,3 млн единиц. Количество зарегистрированных пользователей НЭБ достигло 62,5 тысячи (рост на 73,3% к 2016 году). Значительно выросло количество электронных читальных залов с доступом к ресурсам НЭБ – 4783 (на 118,2% больше по сравнению с 2016 годом (2192 зала)). Общее количество участников НЭБ, передавших документы в НЭБ или предоставивших доступ к своим фондам (издание, диссертации, специальные коллекции и электронные ресурсы) – 98 учреждений. Более чем на 26% увеличилось количество обращений к НЭБ. По состоянию на 1 января 2018 года этот показатель достиг 30,2 млн (нарастающим итогом), из них 8,3 млн – в 2017 году. В 2017 году НЭБ перешла на отечественное программное обеспечение.

Успешно реализуется проект «Театры малых городов», направленный на системную поддержку муниципальных театров в городах с численностью населения до 300 тысяч человек (кроме региональных центров). В 2017 году в рамках проекта 149 театров из 56 субъектов Федерации осуществили 440 новых постановок, обеспечили необходимое техническое переоснащение сценических площадок [7].

Начиная с 2017 года в рамках проекта «Театр – детям» молодёжным, детским и кукольным театрам предоставляются субсидии на техническое оснащение театров и новые постановки: в 2018 году поддержку получили 138 театров в 78 регионах. Продолжается реализация федеральной программы «Большие гастроли», благодаря которой зрители в российских регионах обретают возможность увидеть лучшие спектакли ведущих театров страны. В 2017 году гастроли состоялись в 83 субъектах и 150 городах России (в 2016 году – в 44 регионах, 64 городах). Участниками программы стали в 2017 году 237 театров (в 2016 году – 27 театров), состоялось 1900 показов (в 2016)

Расширяется сеть театров в российских регионах, идёт ремонт и модернизация театральных зданий. В 2017 году введены в эксплуатацию комплекс зданий на территории культурно-исторического комплекса «Омская крепость» (Омск), Великолукский драматический театр (Великие Луки), Драматический театр в Комсомольске-на-Амуре, филиал Мариинского театра во Владикавказе, Симоновская сцена Государственного академического театра имени Е. Вахтангова (Москва), Детский космический центр в Кирове.

Стабильно высоким остаётся в последние годы число посетителей концертных мероприятий, при этом всё больший интерес вызывает классическая музыка. Концерты посетили около 24 миллионов человек.

По итогам 2017 года кассовые сборы отечественных фильмов превысили 13 млрд рублей (24,3% от общей суммы кассовых сборов), что на 4,4 млрд рублей больше, чем в 2016 году. Количество зрителей российских фильмов – 54,7 миллиона человек (25,6% от общей посещаемости кинотеатров), что на 19,5 миллиона человек больше, чем в 2016 году. Наиболее кассовыми и посещаемыми российскими фильмами 2017 года стали «Последний богатырь» (сборы – 1,73 млрд рублей, зрителей – 7,5 миллиона человек), «Движение вверх» (сборы – 2,9 млрд рублей, зрителей – 11,8 миллиона человек).

В 2017 году продолжилась реализация программы переоборудования кинозалов в населённых пунктах с численностью населения до 500 тысяч человек. По состоянию на конец 2017 года в стране открылось 422 новых кинозала. Лидеры – Омская область (открыто 27 кинозалов), Ульяновская область (5 кинозалов), Республика Башкортостан (14 кинозалов). Идёт модернизация крупнейших киностудий. Большой инвестиционный контракт реализует киноконцерн «Мосфильм». Создаётся многофункциональный студийный комплекс на базе киностудии имени Горького [7].

В 2017 году в музеях России проведено около 76 тыс. выставок. В регионах России проведено 676 выставок. Передвижные выставочные мероприятия стали одним из востребованных направлений в музейной работе в регионах [7].

## 2.4 Воспитание и обучение детей

Детские дошкольные учреждения (ясли, сады) как важные отрасли обслуживания появилась только в советский период (в 1914 г. во всей России их посещало лишь 5,4 тыс. детей). В 1989 г. дошкольными учреждениями постоянного типа (их было 150 тыс.) пользовались 17,2 млн. детей; они охватывали 69% детей соответствующего возраста в городских поселениях и 39% в сельских (на селе существует и детучреждения сезонного типа, действующих в период основных полевых работ). Вместе с тем еще не удовлетворяются до 1,5 млн. заявок на детсады и ряде городов и поселков, требуют улучшения качества и организации работы детских учреждений. В перспективе будет развиваться главным образом сеть детских садов; потребность в яслях с увеличением льгот для матерей (дополнительные отпуска, оплачиваемые и за свой счет, и др.) уменьшается. Школьное обслуживание в СССР бесплатно для населения, услуги для школьных учреждений оплачиваются родителями лишь частично [4].

За последние три года по программе модернизации региональных систем дошкольного образования в России построено свыше 5 тыс. детских садов. Туда смогли попасть около 1,5 млн детей. В данный момент на 100 мест в дошкольных учреждениях приходится в среднем 106 детей. Лучше всего дела с дошкольным образованием обстоят на Чукотке, где возможность посещать садики имеют 92,6 % детей, в Новгородской области – 85,4 %, Республике Коми – 85,3 %. Меньше всего охвачен детскими садами Северо-Кавказский федеральный округ. Так, в Ингушетии лишь 14 % ребят ходят в садики, в Дагестане – 27,6 %, в Чечне – 29,2 %. Но проблема Кавказа не столько в отсутствии мест в садах, сколько в том, что населенные пункты порой находятся в труднодоступных горных местностях, а ближайший садик в десятках километров.Детские сады в России сегодня посещают 64,6 % детей, остальные либо воспитываются дома, либо ходят в частные сады.

В зависимости от социального положения родителей организованы учреждения открытого типа (детские сады и школы), в которых дети проводят лишь часть дня, закрытого типа (дом ребенка, детский дом), где дети постоянно находятся без родителей и полузакрытого типа (школа-интернат), в которых дети относительно длительное время находятся без родителей. Учреждения закрытого типа предназначены для воспитания и обучения детей-сирот, подкинутых детей, а также детей, родители которых лишены родительских прав. Группы детей дошкольного возраста могут работать в разном режиме полного (10,5 – 12 часов), укороченного (8 – 10 часов), продленного (14 часов) дня, круглосуточного или кратковременного (3 – 5 часов) пребывания. Такой различный режим пребывания связан как с особенностями самих детей, так и с потребностями их семей. Наибольшим спросом у родителей пользуются детские сады полного дня, в которых в течение 10 – 12 часов осуществляются присмотр, уход и дошкольное образование детей, в то время как их родители работают.

Под бесплатными образовательными услугами понимаются услуги, оказываемые государственными и муниципальными образовательными учреждениями в пределах основных образовательных программ, финансируемых за счет бюджетных средств, и государственных образовательных стандартов. Из данного определения необходимо выделить три существенных признака. Во-первых, бесплатные образовательные услуги оказываются государственными и муниципальными образовательными учреждениями. Во-вторых, бесплатные образовательные услуги реализуются только по основным образовательным программам, финансируемым из бюджета соответствующего уровня (федерального, регионального, муниципального). В-третьих, реализация бесплатных образовательных услуг осуществляется исключительно в пределах государственных образовательных стандартов. Предоставление бесплатных образовательных услуг не регулируется договорными отношениями между потребляющими эти услуги, и соответствующими образовательными учреждениями. К правоотношениям, возникающим в связи с оказанием бесплатных образовательных услуг, нормы гражданского законодательства (в том числе Закона РФ «О защите прав потребителей») не применяются. Данные правоотношения регулируются законодательством РФ (в широком смысле) об образовании [11].

В последние годы в субъектах Российской Федерации проведена масштабная модернизация сети общеобразовательных учреждений. Созданы базовые школы и ресурсные центры, обеспечивающие транспортную доставку детей из близлежащих населенных пунктов, оснащенные современным телекоммуникационным и компьютерным оборудованием для реализации программ дистанционного обучения. Однако полностью решить задачу обеспечения равного качества образовательных услуг независимо от места жительства пока не удалось.

Более того, намечается тенденция формирования сегмента школ (как сельских, так и городских), устойчиво демонстрирующих низкие учебные результаты на всех ступенях образования. Образование в таких школах перестает выполнять функцию социального лифта, начинает воспроизводить и закреплять социальную и культурную дифференциацию. В ряде регионов эта проблема осознана и решается. Необходимо и далее действовать активно, преодолевая наметившуюся негативную тенденцию

В последние годы сделан важный шаг в обновлении содержания общего образования: внедряются федеральные государственные требования к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования, федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования, утвержден и проходит апробацию федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования. Тем не менее остается актуальной задача повышения уровня обучения в таких областях, как искусство, социальные науки, иностранный язык, технологии. Это связано с тем, что существующий механизм обновления содержания образования нуждается в дополнительной настройке, в повышении гибкости и оперативности.

## 2.5 Здравоохранение

В настоящее время здравоохранение является одной из ведущих отраслей сферы производства услуг.

Медицинское обслуживание населения включает профилактику (а также санитарную охрану среды обитания) и лечение различных заболеваний на дому, амбулаторно или в стационарах. По числу врачей на 10 000 жителей СССР стоит впереди других развитых стран мира (44 врача в 1989 г.), как и по числу больничных коек (133 на 10 000 жителей). Эти показатели постоянно растут (так, в 1970 г. было 27 врачей и 109 коек), но потребности населения в медицинской помощи удовлетворяются еще не полностью, и в количественном и качественном отношениях. В СССР 23 тыс. больничных учреждений, 40 тыс. амбулаторий и поликлиник, 2,3 тыс. санаториев и 3,5 тыс. профилакториев. Лечебное учреждения полностью содержится государством или на общественные средства, санаторные – частично; трудящиеся оплачивают лишь часть фактической стоимости путевок. Всего в здравоохранении, социальном обеспечении и физкультурно-спортивном обслуживании занято 7,5 млн чел. (1989) [4].

В последние годы в здравоохранении России наметились сдвиги к лучшему, что касается и выделения избирательно дополнительных средств к бюджету, и строительства новых современных центров, и появления качественно новых лекарственных препаратов и изделий. Например, в Ростове-на-Дону (как и в ряде других городов) построен и успешно функционирует перинатальный центр, в котором выхаживают более 50% новорожденных весом в 1 кг, имеется перспектива поднять выживаемость таких детей до 75%. Появилась возможность спасать детей с экстремальным весом в 500 г. Такие положительные сдвиги имеются в кардиологии, урологии, трансплантологии и в других областях медицины, внедряются в практику новые высокотехнологичные методы, которые в нашей стране ранее не применялись. Так, в 2014 г. 459 методов высокотехнологичной медицинской помощи включено в систему ОМС, что позволило применять их во всех крупных региональных лечебных учреждениях. Однако события 2015 г., связанные с сокращением средств на здравоохранение, несколько приостановили процесс его улучшения.

Здравоохранение глубинки в разных регионах страны находится в упадке, закрываются больницы и даже медицинские пункты, нет врачебных кадров, медицинскую помощь, даже экстренную, оказывать нечем. Стоит обратить внимание, что негативные проблемы, хотя и другого характера, наблюдаются и в столичном здравоохранении: в Москве ликвидирована почти четверть больниц, сокращается число больничных коек, а также медицинский персонал.

Заболеваемость имеет важнейшее значение в изучении состояния здоровья населения. Заболеваемость изучается на основании анализа медицинской документации амбулаторно-поликлинических и стационарных учреждений: листков нетрудоспособности; карт больных, выбывших из стационара; статистических талонов для регистрации уточненных диагнозов; экстренных извещений об инфекционных заболеваниях; свидетельств о смерти и т. д. Изучение заболеваемости включает в себя также количественную (уровень заболеваемости), качественную (структура заболеваемости) и индивидуальную (кратность перенесенных за гол заболеваний) оценку.

Заболеваемость населения показывает уровень, частоту, распространенность всех болезней, вместе взятых и каждой в отдельности среди населения в целом и его отдельных группах по возрасту, полу, профессии и т.д. [6].

Медицинскую услугу следует рассматривать:

1. Как особую потребительную стоимость, удовлетворяющую потребность человека в форме непосредственной деятельности.

2. Как функцию, удовлетворяющую потребности общественного воспроизводства.

3. Как определенные формы отношений между людьми по поводу экономического и социального формирования условий общественного производства

В качестве потребителей представлено население, нуждающееся в услугах подобного рода. Здравоохранение отличается особой сложностью труда и имеет ряд особенностей, которые включают в себя следующее: контакт с потребителем; однородность вложений в производство; характер и содержание трудового процесса; однородность конечного продукта; меры производительности; гарантии качества.

Здравоохранение подразумевает большую степень контакта с потребителем. Предоставление медицинской услуги обычно совпадает с ее потреблением и требует одновременного присутствия и производителя, и потребителя данной услуги. В связи с этим сфера медицинского обслуживания значительно ограничена в выборе возможных вариантов и методов работы. Из-за необходимого контакта с потребителем предъявляются особые требования к планированию рабочего графика – так, в ряде случаев необходим круглосуточный режим работы медицинских сотрудников.

Необходимость контакта с потребителем приводит к тому, что строгий контроль зачастую невозможен. Сфера здравоохранения не может создавать запасы времени и поэтому более чувствительна к изменениям спроса – в учреждениях здравоохранения можно увидеть, как очереди, так и простаивающих сотрудников в ожидании клиентов.

Производство медицинских услуг предполагает большое разнообразие вложений. Каждый пациент является специфической проблемой, которую нужно сначала диагностировать, а потом только решать. Соответственно, производственные требования в сфере медицинского обслуживания разнородны. В связи с этим здравоохранение часто не может контролировать изменение во вложениях и таким образом снижать изменения конечного продукта.

Из-за спонтанного потребления услуг и значительной изменчивости вложений, сфера здравоохранения требует большого разнообразия труда по содержанию. Как следствие здравоохранение не может быть механизированным, а соответственно и весьма интенсивным трудовым процессом.

Медицинские услуги выделяются рядом особенностей среди услуг, оказываемых в других отраслях социальной сферы:

1. Их полезный эффект (результат профилактики, диагностики, лечения, реабилитации и протезирования) предопределяется взаимодействием производителя (медицинского работника – рабочей силы) с потребителем (пациентом – предметом труда).

2. Процесс производства и процесс потребления медицинской услуги, так же, как и в других отраслях сферы услуг, совпадают по времени, однако фаза производства логически опережает потребление.

3. Конечный результат оказания медицинской услуги как изменение состояния здоровья человека может быть по времени значительно отдален от момента ее производства и имеет особые формы проявления.

4. Конечные результаты функционирования отрасли медицинских услуг непосредственно не поддаются стоимостной оценке [22].

Здравоохранение характеризуется наличием четко выраженных внешних эффектов от потребления их благ теми, кому они непосредственно адресованы. Так, профилактика заболеваний и медицинская помощь заболевшим людям оказывают позитивное воздействие не только на тех, кто получает эти услуги, но и на других пациентов, сокращая риск и масштабы заболеваемости населения.

## 2.6 Кредитно-финансовое обслуживание

Кредитно-страховое обслуживание населения осуществляется системой Сбербанка (в прошлом – сберегательных касс), отделениями Жилсоцбанка, органами Госстраха. В СССР в 1986 г. было около 75 тыс. отделений сберкасс, в которых хранилось более 208 млн. вкладов. Одно отделение приходится на 7500 жителей в городах и на 1800-сельской местности, где расселение, более распыленное. Многие из них, а особенно на селе, совмещены с отделениями связи [4].

Банковская система Российской Федерации включает в себя Банк России, кредитные организации, а также филиалы и представительства иностранных банков. Она представлена Центральным банком РФ и его региональными отделениями, сетью коммерческих и специализированных банков.

Региональные банки в силу объективных причин часто не способны предоставлять столь же широкий спектр услуг, проводить столь же значительные объемы активных операций по сравнению с крупнейшими федеральными игроками рынка. Но не следует недооценивать роль региональных банков в развитии реального сектора экономики субъектов РФ, а также в удовлетворении спроса предприятий и физических лиц на банковские продукты на местах. Развитие региональных банков, которые участвуют в реализации региональных программ, способствует наращиванию ресурсной базы в регионе и созданию благоприятных условий развития экономики региона в целом, определяется как важное условие устойчивости банковской системы.

Существуют существенные региональные различия в отношении пользования финансовыми услугами. Не удивительно, что в двух крупнейших городах России – в Москве и СанктПетербурге – доля не-пользователей финансовых услуг намного ниже, чем в других населенных пунктах – примерно в два раза меньше, чем средний по России показатель в 23% (11 и 12% соответственно). Соответствующий показатель для жителей сельских регионов на 10% выше среднего по стране. В целом показатель пользования финансовыми услугами выше в Центральном, Северо-Восточном, Сибирском и Дальневосточном федеральных округах (ФО): – В Центральном ФО самая высокая доля жителей пользуется текущими счетами (24% по сравнению с 13% в среднем по России). В Москве 22% пользуются дебетовыми картами по сравнению с 9% по России.

– В Центральном и Северо-Западном ФО наблюдается более высокая степень пользования карточными продуктами (особенно зарплатными картами), что можно объяснить более высоким уровнем занятости в данных регионах.

– В Сибирском и Дальневосточном ФО наблюдается самый высокий уровень пользования краткосрочными кредитными продуктами — банковскими кредитами наличными (30 и 25% по сравнению со средним показателем 18%), кредитными картами (24% в Сибири по сравнению с 17% – средним показателем по стране) и POSкредитами (24% на Дальнем Востоке по сравнению со средним показателем 11%).

В целом, более низкая степень пользования финансовыми услугами характерна для Приволжского, Южного и Северокавказского ФО: В Приволжском ФО кредитными картами пользуется только 11% – на 6% ниже среднего показателя по России. Жители Южного ФО практически не используют дебетовые карты: только 1% пользуется данным продуктом по сравнению с 9% в среднем по России. В Северо-Кавказском ФО меньше всего пользователей зарплатных карт – 23%, далее следует Приволжский ФО – 37%, по сравнению с 44% – средним показателем по России [15].

Для жителей некоторых регионов характерна своя специфика в отношении пользования финансовыми услугами: – При более высоких показателях пользования кредитными продуктами в Сибирском ФО значительно в меньшей степени пользуются сберегательными продуктамитолько 6% населения пользуется вкладами до востребования/сберегательными счетами и еще 6% – текущими счетами. Это в два раза меньше, чем соответствующие средние показатели по стране. Санкт-Петербург (столица Северо-Западного ФО, где в целом степень пользования финансовыми услугами выше среднего уровня) демонстрирует значительно более низкие показатели пользования кредитами наличными – только 2% по сравнению со средним по стране показателем в 18%. Уральский ФО характеризуется более высоким, по сравнению со средним, уровнем пользования ипотечным кредитом и автокредитом – 8 и 9% соответственно, по сравнению с 4 и 7% по России. В то же самое время только 6% жителей данного региона пользуются POS-кредитами, при показателе 11% по России.

Рост предложения кредитных услуг российскому населению обусловлен не только институциональными изменениями в экономике и кредитно-финансовой сфере, но и, что гораздо более важно, постепенным изменением у людей ценностно-нормативных установок по отношению к долгу и кредиту. Происходит обращение к западным моделям финансового поведения, где благодаря стабильной денежной системе и стабильным законам граждане могут достаточно легко брать кредиты, а при совершении покупок рассчитываться по кредитной карте. Проведенное в 1996 году Институтом социально-экономических проблем народонаселения РАН исследование сберегательного поведения населения (руководители – И. Дискин, Н. Римашевская) показало, что и в России одним из способов трансформации наличных сбережений в инвестиции становится развитие систем кредитования, расширение потребительского и ипотечного кредита [15].

К специализированным кредитно-финансовым учреждениям относятся:

Инвестиционные банки занимаются эмиссионно-учредительской деятельностью, т. е. проводят операции по выпуску и размещению ценных бумаг. Они привлекают капитал путем продажи собственных акций или за счет кредита коммерческих банков.

Сберегательные учреждения (взаимно-сберегательные банки, ссудно-сберегательные ассоциации, кредитные союзы) аккумулируют сбережения населения и вкладывают денежный капитал в основном в финансирование коммерческого и жилищного строительства.

Страховые компании, главная функция которых – страхование жизни, имущества и ответственности, превратились в настоящее время в важнейший канал аккумуляции денежных сбережений населения и долгосрочного финансирования экономики. Основное внимание страховые общества сосредоточили на финансировании крупнейших корпораций в области промышленности, транспорта и торговли.

Пенсионные фонды, как и страховые компании, активно формирует страховой фонд экономики, который приобретает все большую роль в процессе расширенного воспроизводства. Пенсионные фонды вкладывают свои накопленные денежные резервы в облигации и акции частных компаний и ценные бумаги государства, осуществляя, таким образом, финансирование, как правило, долгосрочное, экономики и государства.

Инвестиционные компании выполняют роль промежуточного звена между индивидуальным денежным капиталом и корпорациями, функционирующими в нефинансовой сфере. Инвестиционные компании различаются в зависимости от колебаний курсов ценных бумаг. Повышение цены на акции, которыми владеет компания, приводит к росту курса её собственных акций. Основной сферой приложения капитала инвестиционных компаний служат акции корпораций.

Организация финансово-кредитного обслуживания предприятий, организаций и населения, функционирование [кредитной системы](https://pandia.ru/text/category/kreditnaya_sistema/) играют исключительно важную роль в развитии хозяйственных структур. От эффективности и бесперебойности функционирования [кредитно-финансового механизма](https://pandia.ru/text/category/kreditnij_mehanizm/) зависят не только своевременное получение средств отдельными [хозяйственными единицами](https://pandia.ru/text/category/edinitca_hozyajstvennaya/), но и темпы экономического развития страны в целом. Вместе с тем, эволюция кредитной системы и кредитного дела в полной мере определяется экономической ситуацией в стране, господствующими формами и механизмом хозяйствования. Каждому этапу историко-экономического развития народного хозяйства соответствуют свой тип организации кредитного дела, своя структура кредитной системы, отвечающие соответствующим потребностям в кредитно-финансовом обслуживании отдельных звеньев экономики [1].

## 2.7 Услуги связи

Услуги связи (в части обслуживания населения) – работа почты, телеграфа, телефоной сети. Общее число занятых в учреждениях связи 1,7 млн.чел. 92 тыс. отделении связи в СССР ежегодно обеспечивает 1,8 млрд междугородних телефонных разговоров, доставку до 9 млрд писем и 48 млрд газет и журналов, 455 млн телеграмм, 236 млн посылок, до 800 млн денежных переводов. В эти цифры входит и, «служебная» корреспонденция всех учреждений и предприятий, однако большая часть услуг связи относится к непосредственному обслуживанию населения (которое в 1989 г. выплатило за эти услуги 14 руб. на 1 жителя) [4].

В современном мире рынок услуг связи разнообразен. Если раньше люди могли довольствоваться малым, то сейчас за считанные секунды, можно передать любое сообщение, послать факс, получить любую информацию в Интернете, а также узнать подробную информацию о любом человеке.

Правилами оказания услуг связи регламентируются взаимоотношения пользователей услугами связи и операторов связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи, порядок идентификации пользователей услугами связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и используемого ими оконечного оборудования, а также порядок и основания приостановления оказания услуг связи по договору и расторжения такого договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, ответственность сторон [19].

Кроме того, в отрасли связи есть организации, целью функционирования которых является обеспечение бесперебойной работы линий передачи, каналов и трактов на магистральных и внутризоновых сетях связи, т.е. они занимаются только техническим обслуживанием сооружений связи.

Объем работ этих организаций связи определяется числом обслуживаемых средств и сооружений связи.

В ряде подотраслей связи, таких как местная телефонная связь, радиофикация; в производственном процессе по передаче информации принимает участие только одна организаций связи, полностью осуществляя объем работ, связанный с предоставлением соответствующих услуг.

Отрасль связь в России, относящаяся к современным видам сферы услуг и инфраструктуры, в последние годы быстро развивается. В России на 2005 г. было около 40,1 млн. км телефонных линий. Число абонентов мобильных сетей стремительно возросло с 1 млн. чел. в 1998 г. до более чем 180 млн. чел. в 2008 г. Быстрыми темпами развиваются цифровые технологии. Через всю страну, от Москвы до Владивостока и Новороссийска, а также по другим направлениям проложены цифровые транковые линии.

Почтовые отделения ФГУП «Почта России» (более 50 тыс.) предоставляют услуги в наибольшем числе населенных пунктов.

Телефонные системы в 60 региональных центрах имеют современное цифровое оборудование. Услуги сотовой связи доступны в большинстве районов (кроме наименее заселенных). РФ связана с другими странами подводными оптоволоконными кабелями. Наземные спутниковые станции обеспечивают доступ к системам Intersat, Интерспутник, Eutelsat, Inmarsat и Орбита.

Ввиду большой конкуренции в этом сегменте и постоянной борьбы за новых абонентов услуги связи постоянно совершенствуются, обеспечивая быстрый доступ в Интернет и существенно облегчая общение между людьми вне зависимости от расстояний [19].

## 2.8 Пассажирский транспорт

Пассажирский транспорт занимает особое, универсальное место в сфере обслуживания: к помощи общественного пассажирского транспорта – особенно в крупных городах и сельской местности – широко прибегают не только для трудовых поездок и посещения различных учреждений в сфере облуживания, но и для доставки некоторых услуг непосредственно на дом (почта, визит врача, мастера бытовых услуг, доставка продуктов), а также для рекреационных поездок и личного общения с родными и друзьями [4].

Для современной России значение транспорта огромны, так как транспорт объединяет различные регионы страны в единое государство.

Пассажирский транспорт – часть единой транспортной системы, который обеспечивает перевозки людей, их ручной клади и багажа в различных направлениях.

Объем перевозок пассажиров всеми видами общественного транспорта в России с 2000 по 2013 год снизился, по данным Росстата, более чем в два раза. И наземный нерельсовый транспорт также оказался уязвимым. Если в 2000 году на автобусах и маршрутках было совершено 23 млрд поездок, то в 2013 – только 11,6 млрд.

Услуги транспорта – перевозка пассажиров с различными целями. Осуществляется как организациями разных видов транспорта (автобусными парками, аэропортами, авиакомпаниями, железными дорогами, пароходствами и др.), так и личным транспортом (в основном автомобильным).

Объектом управления на городском пассажирском транспорте является пассажирское транспортное производство (перевозка пассажиров: именно на удовлетворение потребностей населения муниципального образования направлена деятельность как органов управления, так и автоперевозчиков; техническое обслуживание и текущий ремонт подвижного состава, обеспечение транспортного предприятия всеми видами ресурсов). Оно обладает целым рядом специфических особенностей, которые также необходимо учитывать в процессе принятия управленческих решений.

Следовательно, субъекты транспортного обслуживания населения в лице органов местного самоуправления осуществляют правовое регулирование реализуемой функции, выполняют возложенные на них права и обязанности в границах своих полномочий, а автоперевозчики - непосредственно предоставляют населению услуги пассажирского транспорта исходя из собственных интересов, интересов муниципальных образований и руководствуясь правовыми нормами.

От эффективности выбора модели функционирования городского пассажирского транспорта зависит улучшение условий и уровня жизни населения, надежность работы подвижного состава, доступность и комфорт поездки, регулярность сообщений при безусловном обеспечении безопасности перевозок.

Такая задача стоит перед всеми органами местного самоуправления, в том числе по обеспечению работы городского пассажирского транспорта.

Транспортных компаний, оказывающих услуги по перевозке пассажиров, большое количество. Вместе с тем приходится констатировать, что, включаясь в конкурентную гонку в целях извлечения прибыли, предприниматели не заботятся о качестве оказываемых ими услуг. Нередко автопарки создаются с нарушением всевозможных норм законодательства, что не способствует развитию сферы обслуживания населения. Представленное интервью свидетельствует о наличии указанных проблем в сфере транспортных перевозок, которые должны решаться путем законодательного регулирования.

Действующее в настоящее время законодательство в области транспортного обслуживания населения не учитывает реалий сегодняшних дней и зачастую основывается на устаревших принципах, порожденных административной системой управления экономическими отношениями.

Зачастую не обеспечивается установленное нормами время по­ездок, что объясняется низкими скоростями основных видов город­ского транспорта (автобусов, троллейбусов, трамваев), необходи­мостью совершать пересадки из-за несовершенства маршрутной сети и потерями времени на подходы к остановкам. В дискомфорт­ных условиях с нарушениями установленных норм наполнения подвижного состава совершаются поездки в час пик. Устранение отмеченных недостатков - насущная задача ближайшего будущего.

Транспортная система России характеризуется развитой транспортной сетью, одной из наиболее обширных в мире и включающей в себя 87 тыс. км железных дорог, более 745 тыс. км автомобильных дорог с твердым покрытием, свыше 600 тыс. км воздушных линий, 70 тыс. км магистральных нефте - и продуктопроводов, свыше 140 тыс. км магистральных газопроводов, 115 тыс. км речных судоходных путей и множество морских трасс. В ней занято свыше 3,2 млн человек, что составляет 4,6 % работающего населения.

Подавляющая часть пассажирооборота приходится на четыре вида транспорта: воздушный (30 %), автобусный (29 %), железнодорожный (29 %) и метрополитен (9 %). Тенденцией последних лет является повышение доли воздушного транспорта (рост по сравнению с 2000 годом почти в 3 раза) и снижение доли железнодорожного транспорта.

Современное состояние транспортной системы характеризуется низким техническим уровнем производственной базы большинства предприятий и износом подавляющего большинства транспортных средств, что приводит к снижению безопасности их работы, а также отсутствием инвестиций для преодоления данных проблем.

По данным Росстата, по состоянию на 2011 год в межсезонье 10 % населения страны фактически отрезаны от остальной территории страны (не имеет доступа к сети круглогодично эксплуатируемых автодорог или не имеет доступа к железнодорожным станциям и аэродромам). Средняя подвижность населения России (на 2011 год) – около 6300 км на душу населения в год.

Подавляющая часть пассажирооборота приходится на четыре вида транспорта: воздушный (30 %), автобусный (29 %), железнодорожный (29 %) и метрополитен (9 %). Тенденцией последних лет является повышение доли воздушного транспорта (рост по сравнению с 2000 годом почти в 3 раза) и снижение доли железнодорожного транспорта.

Современное состояние транспортной системы характеризуется низким техническим уровнем производственной базы большинства предприятий и износом подавляющего большинства транспортных средств, что приводит к снижению безопасности их работы, а также отсутствием [инвестиций](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%86%D0%B8%D1%8F) для преодоления данных проблем.

По данным Росстата, по состоянию на 2011 год в межсезонье 10 % населения страны фактически отрезаны от остальной территории страны (не имеет доступа к сети круглогодично эксплуатируемых автодорог и/или не имеет доступа к железнодорожным станциям и аэродромам). Средняя подвижность населения России (на 2011 год) – около 6300 км на душу населения в год.  С помощью автобусов в России перевозится около 90% всех пассажиров. Однако, следует учитывать тот факт, что в основном автобусами перевозят на относительно небольшие расстояния, а также, что в данную категорию включают и перевозки общественным транспортом. Если же учесть два параметра: дальность перевозок и количество перевозимых пассажиров, то первое место по пассажирообороту стабильно занимает воздушный транспорт (47,1% в 2016 году). На втором и третьем местах железнодорожный (27,23%) и автобусный (25,54%) транспорт. (таблица 3) [19]

Таблица 3 - Пассажирооборот по видам транспорта в РФ [19]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид транспорта | 2015 г | | 2016 г | |
| млн  пассажиро-  км | % | млн  пассажиро-  км | % |
| железнодорожный | 120 644.20 | 25.88 | 124 619.60 | 27.23 |
| автобусный | 118 061.50 | 25.33 | 116 885.20 | 25.54 |
| внутренний водный | 492.3 | 0.11 | 525.1 | 0.11 |
| морской | 61.7 | 0.01 | 88.1 | 0.02 |
| воздушный (транспортная авиация) | 226 849.20 | 48.67 | 215 593.90 | 47.10 |
| Всего | 466 108.90 | 100.00 | 457 711.90 | 100.00 |

Воздушный транспорт является самым дорогим, что ограничивает его грузовое применение (скоропортящиеся грузы), большее значение он имеет для пассажироперевозок. В районах [Крайнего Севера](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D1%81%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D1%80) важную роль играют [вертолеты](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D1%82): перевозят грузы и пассажиров на производственные объекты, оказывают срочную медицинскую помощь и т. д. Основными центрами авиасообщения являются Москва, Санкт-Петербург, курорты Северного Кавказа, Екатеринбург, Новосибирск, Иркутск, Хабаровск, Владивосток, Томск. При этом подавляющая часть пассажирских воздушных перевозок замкнута на московском авиаузле: около 80% (по состоянию на 2011 год) авиаперевозок осуществляется из Москвы или в Москву. Сеть действующих аэропортов в России с 1991 года по 2012 год сократилась более чем в 4 раза. В отличие от большинства развитых государств, в России национальные авиаперевозчики могут использовать (и используют) лётную технику, зарегистрированную не в РФ, а в иностранных [офшорных зонах](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%84%D1%88%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B7%D0%BE%D0%BD%D0%B0).

Больше всего пассажиров перевозится автобусами, однако данный вид транспорта может в основном перевозить большое количество людей на небольшие расстояния. Также следует отметить, что в большинстве случаев, когда дело касается общественного транспорта, особенно в регионах, альтернатив перевозки пассажиров практически нет.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении данной работы можно сделать следующие основные выводы. Сфера услуг – это совокупность отраслей национальной экономики, труд работников которых непосредственно направлен на создание особого вида продукта, потребляемого непосредственно в процессе его производства. Для сферы услуг характерны более высокие прибыли, чем для промышленного, и тем более, сельскохозяйственного секторов экономики. Спектр услуг постоянно расширяется и занимает все большее место в ВНП государств. Услуги – это различные виды деятельности человека, не создающие материальных благ и относящиеся к непроизводственной сфере. Роль сферы услуг в экономике регионов определяется двумя основными показателями - участием в общем валовом выпуске и в производстве валового регионального продукта (ВРП), а уровень ее развития - валовым выпуском и валовой добавленной стоимостью (ВДС) сферы услуг в расчете на душу населения регионов. Качество услуг является весьма сложной социально-экономической категорией. Развитие сферы услуг сегодня является весьма актуальным для развития всего народнохозяйственного комплекса так, как роль этого сектора в современной экономике связана не только с его преобладанием в структуре хозяйства, а также и с тем, что в услугах формируются такие ключевые факторы экономического роста, как научное знание, нематериальные формы накопления, информационные технологии, а также глобализация хозяйственной деятельности.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. От 03.08.2018) «О связи»

2. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51929-2002 Услуги жилищно-коммунальные.

3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент / Г.А. Аванесова – М.:Аспект-Пресс,2006

4. Алексеев А.И. География сферы обслуживания: основные понятия и методы: Учебное пособие / А.И. Алексеев, С.А. Ковалев, А.А. Ткаченко. –Тверь. 1991.

5. Анализ грузооборота и пассажирооборота по видам транспорта [электронный ресурс] // Сайт NAUKA-RASTUDENT.ru. – Режим доступа: <http://nauka-rastudent.ru/42/4291/> (дата обращения 20.12.2018)

6. Лиско В.А. Клинический менеджмент : монография. В 2-х т. Т.1 / - К49 вич [и др.] / В.А. Лиско – Гродно : ГрГМУ,2014. – 548 с.

7. Горобцов В. В. Демократизация управления развитием художественной культуры // Культура и процессы демократизации. Вып. 2 / В.В. Горобцов. – М.: 1990. – С. 20.

8. Демидова Л.С. Глобализация экономики услуг: динамика и основные тенденции // Проблемы теории и практики управления / Л.С. Демидова. − 2005. − №5.

9. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг [Электронный ресурс] // Сайт ЛитРес. Режим доступа: <https://lib.sale/pravo-grajdanskoe-uchebnik/jilischno-kommunalnoe-hozyaystvo-kak-otrasl.html> (дата обращения 06.11.218)

10. Калачев С.Л. Сервисная деятельность / С. Л. Калачев, Ж.А. Романович – М.: Дашков и К, 2006.

11. Общественное воспитание и обучение детей [Электронный ресурс] // Сайт Studfiles.net. Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/5947093/page:33/> (дата обращения 09.11.2018)

12. Организация финансово-кредитного обслуживания предприятий, организаций и населения [Электронный ресурс] // Сайт Pandia 2018. – Режим доступа: <https://pandia.ru/text/77/226/27231.php> (дата 10.11.2018)

13. Основные результаты работы Министерства культуры Российской Федерации за 2017 год [электронный ресурс] // Сайт government.ru 2017. – Режим доступа: <http://government.ru/dep_news/32249/> (дата обращения 14.12.2018)

14. Пикулькин А.В Экономика муниципального сектора // Учебное пособие / А.В. Пикулькин. – 2008.

15.Потребности и предпочтения населения России на рынке кредитных услуг [Электронный ресурс] // Сайт StableBank. Режим доступа: <http://www.stablebank.ru/alafs-424-1.html> (дата обращения 09.11.2018)

16. Расходы населения на ЖКХ в регионах России — рейтинг 2018 [Электронный ресурс] // Сайт Россия сегодня. Режим доступа: <http://riarating.ru/infografika/20180918/630104979.html> (дата обращения 2.12.18)

17. Розничная торговля [Электронный ресурс] // Сайт [www.Grandars.ru](http://www.Grandars.ru). Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/biznes/roznichnaya-torgovlya.html> (дата обращения 05.11.2018)

18. Современное состояние розничной торговли в России [Электронный ресурс] // Сайт moluch.ru. Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/101/22865/> (дата обращения 5.12.2018)

19. Современные услуги связи [Электронный ресурс] // Сайт Экспоцентр.ру. Режим доступа: <https://www.sviaz-expo.ru/ru/articles/2016/sovremennye-uslugi-svyazi/> (дата обращения 25.11.2018)

20. Статистика ЖКХ [Электронный ресурс] // Сайт Wavilon. Режим доступа: <https://vawilon.ru/statistika-zhkh/> (дата обращения 1.12.2018)

21. Теоретические и правовые основы организации Культурного обслуживания населения [электронный ресурс] // Сайт Vuzlit.ru. Режим доступа: <https://vuzlit.ru/482179/teoreticheskie_pravovye_osnovy_organizatsii_kulturnogo_obsluzhivaniya_naseleniya> (дата обращения 08.11.2018)

22. Чиркин В.Е. Государственное и муниципальное управление / В.Е. Чиркин. – М., 2003. С. 169

# ПРИЛОЖЕНИЕ А

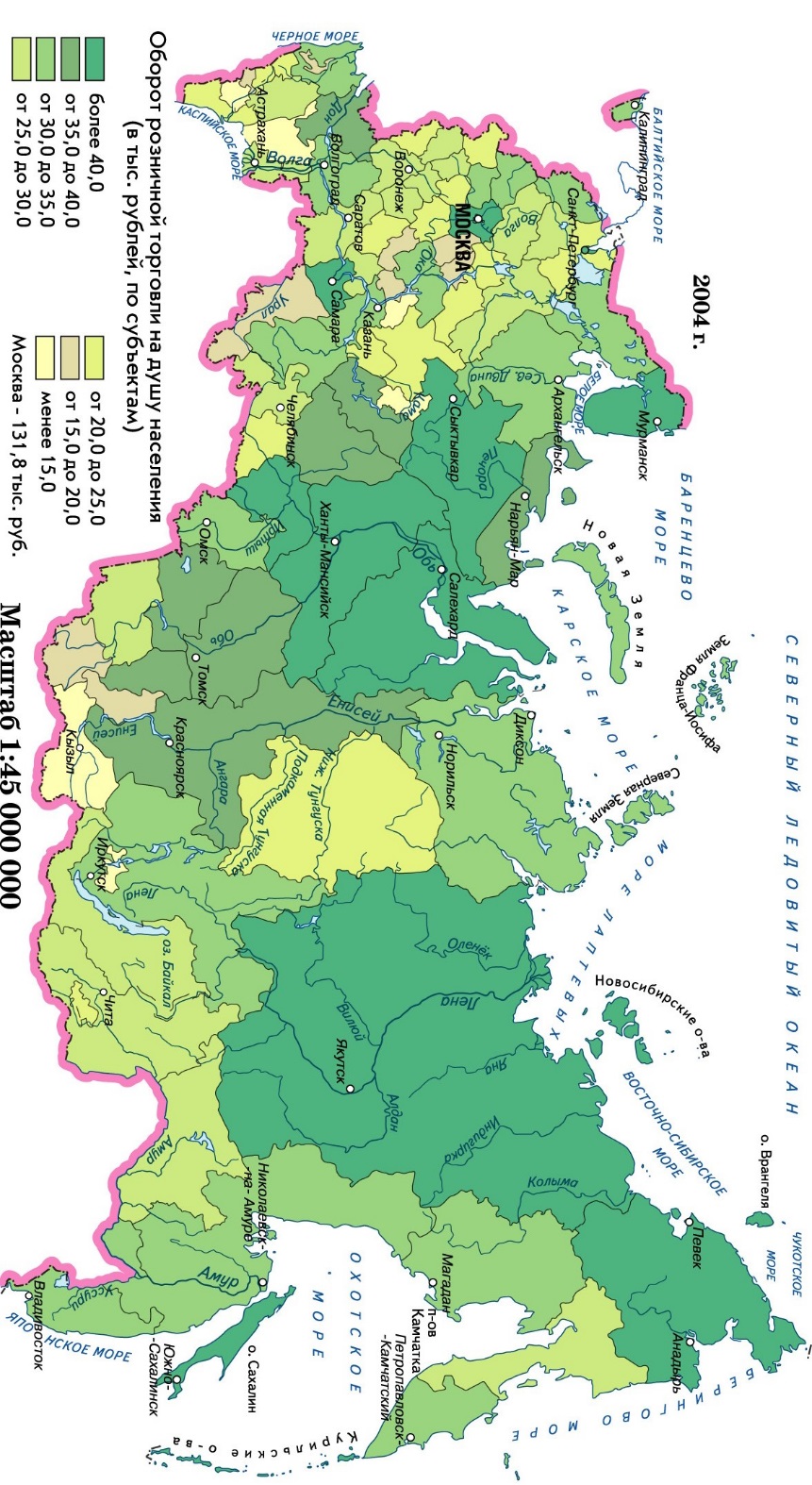


Рисунок 1 – Оборот розничной торговли на душу населения