

УДК 338.26

***СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В ПОСТКОВИДНЫЙ ПЕРИОД***

Чуткина Е.И.,

студент

ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»

Россия, г. Севастополь

Гречко В.А.,

студент

ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»

Россия, г. Севастополь

Бебекова С. В.,

студент

ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»

Россия, г. Севастополь

Тарабардина М.Ю.,

старший преподаватель

ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»

Россия, г. Севастополь

Аннотация. В данной статье было подробно рассмотрено влияние COVID-19 на деятельность организаций сферы услуг, а также функционирование и работа предприятий в «ковидный период». Был изучен отечественный и зарубежный опыт преодоления данного кризиса. Исследование основано на теоретических источниках и статистических данных, включающих подробное рассмотрение влияния COVID-19 на деятельность организаций сферы услуг. Также в статье

описаны способы стабилизации работы предприятий сферы услуг в условиях изменяющейся эпидемиологической и экономической обстановки в России.

Ключевые слова: бизнес, здравоохранение, образование, планирование, сфера услуг, телекоммуникационные услуги, COVID-19.

***STRATEGIC PLANNING OF THE OPERATION OF SERVICE ENTERPRISES
IN THE POSTCOVID PERIOD***

Chutkina E.I.,

student

Sevastopol State University,

Russia, Sevastopol

Grechko V.A.,

student

Sevastopol State University,

Russia, Sevastopol

Bebekova S. V.,

student

Sevastopol State University,

Russia, Sevastopol

Tarabardina M.Yu.,

Senior Lecturer

Sevastopol State University,

Russia, Sevastopol

Abstract

In this article, the impact of COVID-19 on the activities of service organizations, as well as the functioning and operation of enterprises in the "covid period" was considered in detail. The domestic and foreign experience of overcoming this crisis was studied. The study is based on theoretical sources and statistical data, including a detailed examination of the impact of COVID-19 on the activities of service organizations. The article also describes ways to stabilize the work of service enterprises in the changing epidemiological and economic situation in Russia.

Keywords: business, healthcare, education, planning, services, telecommunications, COVID-19.

Введение

В последнее десятилетие сфера услуг развивается все быстрее. Так, в 2019 г. около 65% населения Российской Федерации имели рабочую занятость в данном секторе экономики, а доля во внутреннем валовом продукте страны в 2018 г. составляла 54% и имела прогнозные значения по увеличению на 1-2% в год [1].

В 2020 г. пандемия COVID-19 заставила сферу услуг резко перестраиваться из-за карантинных ограничений и прямых запретов от правительства в целях защиты людей от распространения инфекции. Наиболее пострадавшими от данных ограничений оказались: организации, занимающиеся авиа-, пассажиро- и грузоперевозками; организации по предоставлению досуга и развлечений; спортивные организации; туристские агентства; гостиничные предприятия; предприятия общественного питания; образовательные учреждения и др. Коронавирусный кризис подтолкнул к изменению

направления развития сферы услуг — переориентации на онлайн-продажи и дистанционный формат обслуживания [2].

Планирование деятельности предприятий сферы услуг в постковидный период является крайне актуальной темой, так как роль сферы услуг в экономике России продолжает увеличиваться, больше половины населения работают в данном секторе, в том числе за счет сферы услуг в значительной степени обеспечивается рост бюджета страны.

Влияние пандемии COVID-19 на деятельность предприятий сферы услуг.

Всемирная торговая организация провела исследование влияния COVID-19 на мировую экономику. По результатам исследования услуги представляют собой более двух третей экономического сектора и привлекают более двух третей прямых иностранных инвестиций, обеспечивают рабочей занятостью больше половины населения земли и составляют более 40% от всемирной торговли. Согласно исследованию, наиболее пострадавшими от кризиса являются транспортные услуги и туризм. Пospособствовали этому ограничения на социальное дистанцирование и передвижение потребителей и поставщиков. Например, введение морских ограничений привело к нарушению многих процессов в судоходстве, приостановка большинства воздушных перевозок привела к трудностям в грузовых авиаперевозках, таможенный контроль нарушил свободу и быстроту трансграничных грузовых перевозок. Данные мероприятия и связанные с ними ухудшения в рассматриваемом секторе подтвердили важность роли транспортных услуг в обеспечении нормального функционирования мировой экономической системы.

Пандемия COVID-19 поспособствовала формированию новой модели потребления и новых видов онлайн-услуг, которым сейчас уделяется все

большее внимание. Цифровые технологии усовершенствовали предоставление услуг здравоохранения, поспособствовав развитию телемедицинских услуг. Например, в азиатских странах наблюдался стремительный рост медицинских онлайн-платформ.

Отдельно необходимо отметить образовательные услуги. COVID-19 вызвал спрос на дистанционное обучение и открытие образовательных онлайн-платформ. Сектору пришлось перестраиваться, технически обновляться и расширяться. Дополнительно отмечается, что число иностранных студентов в разных странах сократилось на 25%. Кризис также привел к пересмотру и изменению образовательной системы в некоторых государствах мира.

В период пандемии возросла необходимость услуг интернета и связи. Связано это в первую очередь с тем, что огромное количество людей стали работать и получать образовательные услуги удаленно. Множество компаний так же зафиксировали рост использования мобильной связи на 50%, а интернета на 40%. Использование таких сервисов как Skype и Zoom, с помощью которых можно совершать бесплатные голосовые и видео-звонки, выросло на 250% и 800% соответственно [3].

Наиболее пострадавшим сегментом экономики России от пандемии COVID-19 так же, как и в мире, является сфера услуг. Наибольшие убытки понесли компании, предоставляющие услуги общественного питания, туристские, косметологические, транспортные, спортивные, а также услуги гостиничного бизнеса. Это является весомым финансовым уроном для страны, так как в этих компаниях занято около 5,6 млн граждан, а налоговые отчисления составляют 1 трлн руб. в год.

Например, отрасль общественного питания насчитывает около 126 тыс. точек сбыта, 86 тыс. точек приходится на бары, рестораны и кафе. Данные

заведения обеспечивают занятостью 1,2-1,3 млн человек, из них более половины оказались под угрозой увольнения. В определенный момент выручка снизилась на 50-80%. В спортивной отрасли занято более 750 тыс. человек, из них около 70% попали под угрозу сокращения. В марте 2020 г. продажи в данной отрасли снизились на 90%. В сфере туристского бизнеса занято примерно 255 тыс. человек. С апреля 2020 г. продолжаются сокращения и падение продаж. Огромные финансовые потери были понесены в результате экстренного вывоза туристов и прекращения туристских программ в Китае. Потери составили около 450 млн руб. [4].

Отдельно стоит рассмотреть рынок телекоммуникационных услуг России (рис. 1), который включает в себя мобильную, телефонную, почтовую связь, интернет-доступ и межоператорских услуг.

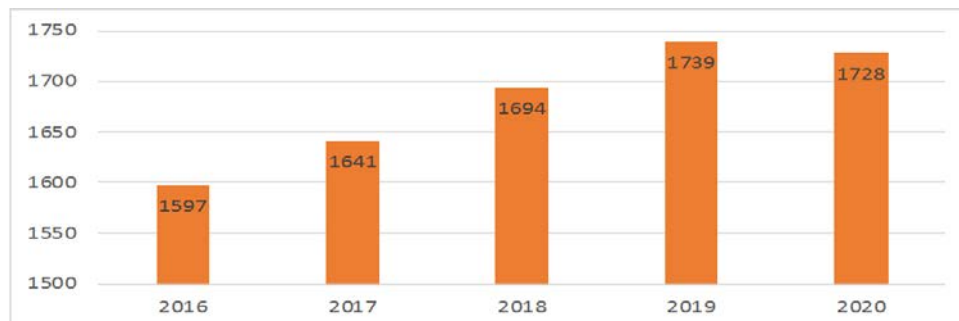


Рис. 1 – График динамики доходов телекоммуникационного рынка, млрд. руб.

[9]

В 2020 г. доходы российского телекоммуникационного рынка снизились на 0,7%, несмотря на рост рынка, это не помогло компенсировать падение доходов от снижения роуминговых услуг и покупок новых моделей смартфонов.

Доходы от предоставления мобильной связи выросли на 3% или на 3 млрд руб., так же как и количество абонентов (рис. 2).

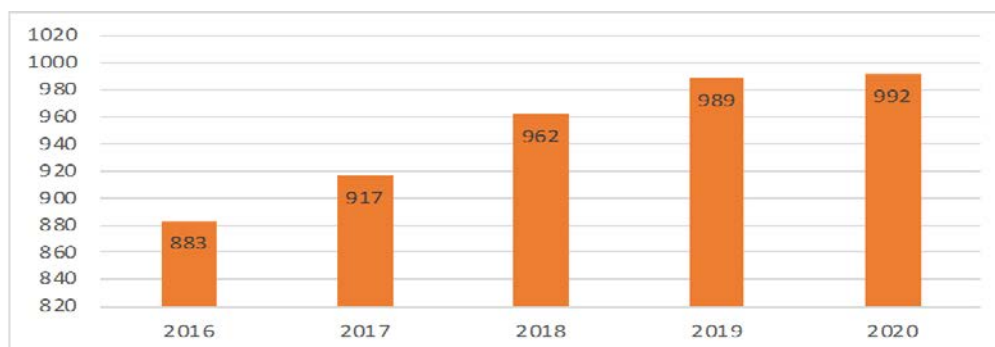


Рис. 2 – График динамики доходов рынка мобильной связи в России, млрд. руб. [9]

Количество пользователей фиксированного интернет-доступа выросло на 2% и достигло 36,1 млн человек. Востребованность и рост доходов от услуги на 4,4 млрд руб. в основном обеспечили домохозяйства вследствие режима самоизоляции и перехода на дистанционную работу (рис. 3).

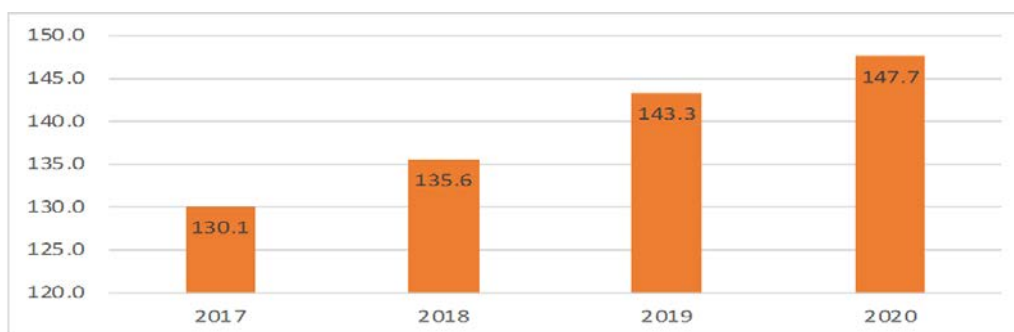


Рис. 3 – График динамики доходов рынка интернет-доступа в России, млрд. руб. [9]

Рынок платного телевидения так же показал рост абонентов на 800 тыс. человек и рост доходов на 2% (рис. 4).

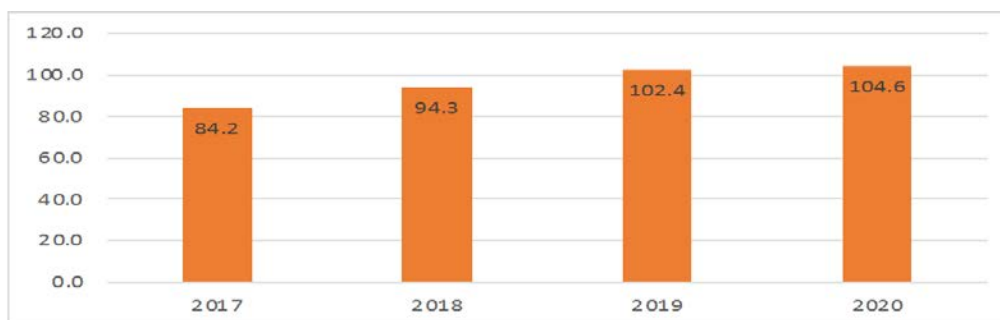


Рис. 4 – График динамики доходов российского рынка платного ТВ, млрд. руб.

[9]

Рассмотрим подробнее статистику, составленную Росстатом, а именно объем платных услуг населению (рис. 5).



Рис. 5 – График объема платных услуг населению в РФ, млрд. руб. [9]

В 2020 г. объем услуг снизился почти на 12% или 1241,436 млрд. руб., что стало первым примером отрицательной динамики с 2000 г. До этого сфера платных услуг России с каждым годом развивалась и увеличивала свой объем.

Рассмотрим детальнее структуру сферы услуг Российской Федерации, используя статистику объема платных услуг населению в расчете на душу населения за последние 5 лет (таблицы 1-2) [5].

Таблица 1 - Объем платных услуг населению в расчете на душу населения, руб.

[1]

Год	2016	2017	2018	2019	2020
Все оказанные услуги, руб.	58880,5	62730,0	67224,3	71785,9	63461,7
Бытовые	6331,2	6541,5	6855,1	7345,1	6777,6
Транспортные	11586,5	12601,5	13254,7	14183,2	9487,9
Телекоммуникационные	8802,3	8702,8	9055,7	9546,8	9547,7
Почтовой связи и курьерские		333,6	341,1	373,5	409,9
Жилищные	3958,5	4615,6	4918,7	5039,3	5194,9
Коммунальные	12326,7	13052,3	13589,9	14364,2	14435,1
Культуры	1051,6	1132,4	1355,8	1452,7	754,7
Туристские	1100,0	1134,0	1172,0	1225,3	627,4
Физической культуры и спорта	479,1	534,4	597,2	658,8	489,5
Медицинские	3902,8	4267,3	5273,0	6195,9	5916,7
Гостиниц и аналогичных средств размещения	1454,2	1497,6	1741,5	1687,8	1252,3
Специализированных коллективных средств размещения	-	933,2	1087,4	1161,8	895,5
из них санаторно-курортных организаций	818,2	764,8	879,6	912,2	695,7
Ветеринарные	117,6	123,7	131,8	152,6	155,5
Юридические	654,8	667,2	734,0	812,8	739,8
Системы образования	3867,8	4176,5	4611,9	4978,5	4479,0
Социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам	130,3	150,2	178,4	206,5	213,6
Прочие платные услуги	2298,8	2266,1	2326,2	2401,2	2084,5

Из таблицы видно, что объем платных услуг населению в расчете на душу населения до 2020 г. увеличивался в пределах 10% в год, а в 2020 г. произошел спад в размере 12% или 8324,2 руб.

Таблица 2 – Изменение объема платных услуг населению в расчете на душу населения в 2020 г. по сравнению с 2019 г. [1]

Вид услуги	Изменение	
	в процентах	в рублях
Все оказанные услуги, руб.	-12	-8324,2
Бытовые	-8	-567,5
Транспортные	-33	-4695,3

Телекоммуникационные	0	0,9
Почтовой связи и курьерские	10	36,4
Жилищные	3	155,6
Коммунальные	0	70,9
Культуры	-48	-698
Туристские	-49	-597,9
Физической культуры и спорта	-26	-169,3
Медицинские	-5	-279,2
Гостиниц и аналогичных средств размещения	-26	-435,5
Специализированных коллективных средств размещения	-23	-266,3
из них санаторно-курортных организаций	-24	-216,5
Ветеринарные	2	2,9
Юридические	-9	-73
Системы образования	-10	-499,5
Социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам	3	7,1
Прочие платные услуги	-13	-316,7

Представленные данные помогают сделать следующий вывод. Такие услуги как: бытовые, транспортные, культуры, туристские, физической культуры и спорта, медицинские, гостиничного бизнеса, юридические, системы образования снизили свой объем предоставления в суммарном виде около 17501,4 руб. на душу населения [1].

Рост во время пандемии COVID-19 показали курьерские услуги и услуги почтовой связи, жилищные, коммунальные, ветеринарные услуги (суммарно около 280,9 руб. на душу населения).

Факторы стабилизации развития сферы услуг в постковидный период

В современном мире, в условиях постоянно растущих потребностей населения, среди предприятий возрастает конкуренция, с которой они могут справиться только за счет производства новых продуктов или услуг. Поэтому в постковидный период предприятиям сферы услуг необходимо сосредоточиться на внедрении инновационных процессов, которые позволят повысить

производительность и привлечь потребителей. Многочисленные исследования ученых, указывают на то, что каждому сектору сферы услуг соответствует определенная концепция нововведений, единой концепции не существует. То есть каждое предприятие сферы услуг самостоятельно определяет вектор развития в сфере инновационного производства, исходя из степени влияния пандемии COVID-19. Таким образом, пандемия стала катализатором для консервативных компаний, которые были противниками нововведений, так как подобный кризис делает акцент не на добровольные меры развития, а на принудительные. Навязанные пандемией меры, связанные с производством новых продуктов или услуг, помогли некоторым предприятиям не только справиться с кризисом, но и выйти за рамки обыденного мышления. Компании, которые в постковидный период сделали акцент именно на инновации, смогли не только сохранить свою конкурентоспособность и удержать уже имеющуюся клиентскую базу, но и привлечь новых потребителей [6].

COVID-19 значительно повлиял на языковые школы, которые были вынуждены перейти от офлайн- к онлайн-обучению. В связи с этим стали появляться новые платформы для онлайн-обучения, которые минимизировали затраты на аренду помещений, которая ранее требовалась для офлайн-занятий. Итогом для таких школ стала реструктуризация данной отрасли, высококвалифицированные преподаватели понимают, что получают больше прибыли при онлайн-обучении, а руководители онлайн-школ вводят различные инновации для уменьшения собственных затрат.

В постковидное время невостребованными стали сотрудники индустрии красоты, введение QR-кодов оказало значительное влияние на поток клиентов. Чтобы не ощущать потерю доходов мастера нашли выход и стали все чаще принимать клиентов на дому или выезжать к клиенту. Для мастеров

существенным плюсом стало то, что прибыль не нужно было делить с работодателем. А сами работодатели в это время терпели убытки.

Наибольший ущерб пандемия нанесла сфере туризма. Однако, сложности международного туризма, связанные с индивидуальными во всех странах ограничениями, оказали положительное влияние на развитие внутреннего туризма. Люди стали реже выезжать за пределы своей страны, находили для себя новые места отдыха, что помогло поддержать деятельность туристских компаний и сохранить рабочие места [7].

Малому бизнесу в значительной степени во время и после пандемии оказало поддержку государство, которое вводило новые законы и предоставляло выплаты. Для предприятий, которые входили в список наиболее пострадавших отраслей, была введена расширенная программа льготного кредитования. Сотрудники предприятий из наиболее пострадавших отраслей получали на развитие бизнеса безвозмездную единовременную выплату в размере одного МРОТ. Стоматологические клиники и кинотеатры также в рамках господдержки могли подать заявление на временное освобождение от платежей за аренду государственного имущества [8].

Рассмотрим детальнее структуру сферы услуг России, используя статистику объема платных услуг населению в расчете на душу населения за 2020-2021 гг. (таблица 3).

Таблица 3 - Объем платных услуг населению в расчете на душу населения, руб.
[1]

<i>Год</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
Все оказанные услуги, руб.	63461,70	77614,70
Бытовые	6777,60	8534,10
Транспортные	9487,90	13694,10
Телекоммуникационные	9547,70	9814,30
Почтовой связи и курьерские	409,90	507,40

Жилищные	5194,9	5782
Коммунальные	14435,1	15809,7
Культуры	754,7	1125,8
Туристские	627,4	1026,6
Физической культуры и спорта	489,5	770,2
Медицинские	5916,7	7486,2
Гостиниц и аналогичных средств размещения	1252,3	1949,0
Специализированных коллективных средств размещения	895,5	1409,7
из них санаторно-курортных организаций	695,7	1033,0
Ветеринарные	155,5	190,8
Юридические	739,8	766,6
Системы образования	4479,0	5436,5
Социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам	213,6	241,4
Прочие платные услуги	2084,5	3070,2

Из данных в таблице 3 видно, что в 2021 г. объем услуг увеличился на 22% по сравнению с прошлым годом и показал рост по всем оказанным видам. Это свидетельствует о том, что экономика сферы услуг в России смогла выйти и преодолеть экономический кризис вызванный COVID-19.

Таблица 4 – Изменение объема платных услуг населению в расчете на душу населения в 2021 г. по сравнению с 2020 г. [1]

Вид услуги	Изменение	
	в процентах	в рублях
Все оказанные услуги, руб.	22	14153,0
Бытовые	26	1756,5
Транспортные	44	4206,2
Телекоммуникационные	3	266,6
Почтовой связи и курьерские	24	97,5
Жилищные	11	587,1
Коммунальные	10	1374,6
Культуры	49	371,1
Туристские	64	399,2
Физической культуры и спорта	57	280,7
Медицинские	27	1569,5
Гостиниц и аналогичных средств размещения	56	696,7
Специализированных коллективных средств размещения	57	514,2
из них санаторно-курортных организаций	48	337,3

Ветеринарные	23	35,3
Юридические	4	26,8
Системы образования	21	957,5
Социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам	13	27,8
Прочие платные услуги	47	985,7

Из таблицы видно, что объем платных услуг населению в расчете на душу населения в 2021 г., по сравнению с 2020 г. увеличился на 22% или 14153 руб. Исходя из изменения объема видно, что все оказанные услуги показали положительный рост в постковидный период.

На основе данных и примеров приведенных выше, можно сделать вывод, что при новом скачке заболеваний коронавирусной инфекцией и введении новых ограничений, для стабилизации работы предприятий сферы услуг предлагается ввести следующие мероприятия:

1. Максимальный переход предприятий сферы образования в онлайн-режим, а также увеличение онлайн-школ и курсов.

2. Максимальное внедрение системы QR-кодов в местах массового скопления людей.

3. Расширение сферы действия пушкинской карты на различные мероприятия.

4. Внедрение автокинотеатров и автоконцертов. Во время пандемии, когда закрыты многие развлекательные заведения, но хочется сходить в кино или на концерт, наилучшим вариантом будет заимствование опыта зарубежных стран в проведении кинопоказов или концертов в автомобилях.

5. Внедрение онлайн-меню и онлайн-обслуживания в кафе и ресторанах.

6. Внедрение системы доставки в сфере общественного питания.

7. Развитие внутреннего туризма и повышение его доступности для большинства слоев населения.

8. Максимальное взаимодействие предприятий друг с другом для помощи в кризисных ситуациях.

Данные мероприятия позволят стабилизировать ситуацию в стране в краткосрочном периоде и поспособствуют выходу на более высокие показатели по сравнению с предыдущим периодом в долгосрочном.

Библиографический список:

1. Платные услуги населению. [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/uslugi> (дата обращения: 19.11.2022)

2. Главные тренды ретейла: [Электронный ресурс]. URL: <https://buybrand.ru/articles/40436/1a6xbjdjt6797378081> (дата обращения: 19.11.2022)

3. Божубаева Э.К., Данилова С.В., Зяблицкая Н.В. Перспективы развития экономики России в условиях пандемии // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-ekonomiki-rossii-v-usloviyah-pandemii> (дата обращения: 19.11.2022)

4. Как изменилась сфера услуг после коронавируса [Электронный ресурс]. URL: <https://www.biletik.aero/handbook/blog/miks/kak-izmenilas-sfera-uslug-posle-koronavirusa/>. (дата обращения: 19.11.2022)

5. Россия в новую эпоху: выбор приоритетов и цели национального развития [Электронный ресурс]. URL: <https://www.hse.ru/mirror/pubs/share/401421877.pdf?ysclid=lape5u1b2j835761728> (дата обращения: 19.11.2022)

6. Экономическое развитие Российской Федерации в период пандемии коронавируса: проблемы, риски, перспективы. [Электронный ресурс]. URL:

<https://scienceforum.ru/2021/article/2018024796?ysclid=lape5vphm0520022364>

(дата обращения: 19.11.2022)

7. Гамидова А.Э. Трансформация тенденций развития сферы услуг под воздействием пандемии COVID-19 // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2021. - №2 (48). – С. 15-19. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-tendentsiy-razvitiya-sfery-uslug-pod-vozdeystviem-pandemii-covid-19-na-materialah-otrasli-turizma?ysclid=lape7m2ds9771896909> (дата обращения: 19.11.2022)

8. Услуги отстают, производство возвращается? [Электронный ресурс]. URL: <https://globalaffairs.ru/articles/uslugi-otstupayut/?ysclid=lape7os1le156227998> (дата обращения: 19.11.2022)

9. Телекоммуникационный рынок России: влияние пандемии и перспективы развития. [Электронный ресурс]. <https://delprof.ru/press-center/open-analytics/telekommunikatsionnyy-rynok-rossii-vliyanie-pandemii-i-perspektivy-razvitiya/?ysclid=lcp1denu7757552094> (дата обращения: 19.11.2022)

Оригинальность 76%