

Министерство образования и науки  
Донецкой Народной Республики  
Государственная организация высшего профессионального образования  
«Донецкий национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановского»

*На правах рукописи*



**Азарян Артур Арменович**

**СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ  
НЕСТАБИЛЬНОЙ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством  
(по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и  
управление предприятиями, отраслями, комплексами)

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
доктора экономических наук

Донецк – 2021

Работа выполнена в Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», г. Донецк.

Научный консультант: доктор экономических наук, доцент  
**Возиянова Наталья Юрьевна**

Официальные оппоненты: **Анесянц Саркис Артаваздович**,  
доктор экономических наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный университет путей сообщения», профессор кафедры «Экономика и менеджмент»

**Половян Алексей Владимирович**,  
доктор экономических наук, доцент, Министерство экономического развития Донецкой Народной Республики, Министр экономического развития

**Салита Светлана Викторовна**,  
доктор экономических наук, профессор, Государственное образовательное учреждение высшего образования Луганской Народной Республики «Луганский государственный университет имени Владимира Даля», заведующий кафедрой финансов и кредита

Ведущая организация: Государственное образовательное учреждение высшего образования Луганской Народной Республики «**Луганский государственный аграрный университет**»

Защита состоится «18» февраля 2022 года в 10.00 часов на заседании диссертационного совета Д 01.001.01 при Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» по адресу: 83015, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а, к. 205. Тел. факс: +38(062) 305-45-36, e-mail: d\_01.001.01@donampa.ru.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» по адресу: 83015, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а, к. 406 (<http://donampa.ru/>).

Автореферат разослан «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета Д 01.001.01,  
канд. гос. упр., доцент



А.В. Кретьова

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** В условиях современной экономики, под влиянием мировых трансформационных процессов, на стадии развития информационно-сервисного общества сферу услуг однозначно можно выделить в доминирующий сектор народного хозяйства.

Развитие сферы услуг – глобальная тенденция современности, базирующаяся на управлении экономическими системами. Технологический прогресс, социально-демографические изменения, рост благосостояния населения, обострение конкуренции в совокупности создают предпосылки для развития сферы услуг и определяют перспективы этого процесса. Управление экономическими системами сферы услуг в системе государственного управления в условиях социально-экономических преобразований будет эффективным при проведении институциональных преобразований, которые оказывают значительное влияние на стабилизацию и повышение результативности общественного производства, непроизводственной сферы, способствовать повышению качества услуг и уровня благосостояния населения. Таким образом, формирование стратегий развития сферы услуг должно стать приоритетным вектором деятельности предприятий и других хозяйственных образований. Кроме этого, в условиях становления государственности Донецкой Народной Республики (далее – ДНР) стратегии развития сферы услуг должны найти отображение в общей стратегии экономического и социального развития Республики, приоритетом которой является ориентация на стабилизацию и повышение качества жизни населения.

Научная значимость названных задач и необходимость проведения дополнительных научных исследований по формированию стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды на основе форсайт-исследования как передового инструмента стратегического подхода к управлению предприятием, а также с использованием регрессионной (авторегрессионной) модели оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг в целом актуализировали тему исследования, определили его цель и логическое построение.

**Степень разработанности темы исследования.** Многие исследования ученых-экономистов посвящены: проблематике маркетинга сферы услуг (А. Разумовская, В. Янченко); особенностям разновидностей бизнеса в сфере услуг и его влиянию на целые нации (И. Ерихинский, Э. Шлоссер); взаимосвязи услуг быстрого питания с заболеваниями (К. Кэмпбелл); механизмам развития систем (Т. Иванова, Р. Ободец, А. Половян); управлению развитием с учетом институциональных особенностей (К. Бесси, Н. Возиянова, О. Фавро); основам теории систем и системного анализа в управлении (В. Кинг, Д. Клиланд, Ю. Черняк, Г. Шорин); моделированию функционирования объектов сферы услуг (А. Мудунов).

Вопросы менеджмента в сфере услуг рассматривают З. Мустафаева, С. Салита, Л. Сосунова, Д. Чернова, Б. Чернышев и др. Современные ученые исследуют разнообразные аспекты проведения институциональных реформ в

целом и в непроизводственной сфере в частности. Вопросам институционализации государственной политики посвящено значительное количество научных работ зарубежных и отечественных авторов, таких как: С. Анесянца, Е. Бренделевой, Ю. Валевица, Г. Губерной, В. Дорофиенко, Г. Клейнера, А. Мартынова, А. Половяна, В. Припотня, В. Полтеровича, О. Сухарева, М. Хайкина, Й. Шумпетера.

Однако недостаточно исследованы аспекты подготовки и проведения институциональных реформ, теоретико-методологического обеспечения управления в сфере услуг, что обусловило необходимость выработки новых подходов к формированию стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

**Цель и задачи исследования.** Целью диссертации является разработка теоретико-методологических основ формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды на основе форсайт-исследования как основного стратегического подхода к управлению предприятиями в сфере услуг; экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг к условиям конкурентной рыночной среды с учетом использования регрессионной (авторегрессионной) модели оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг; совершенствования стратегического управления предприятиями и организациями сферы услуг; развития государственно-частного партнерства.

Достижение поставленной цели обуславливает решение следующих задач исследования:

исследовать теорию и эволюцию сферы услуг для формирования классификации данной сферы, с учетом структуры валовой добавленной стоимости по видам экономической деятельности;

выделить основные подходы к формированию стратегий развития сферы услуг, основанные на моделировании форсайта развития сферы услуг;

выявить основные этапы процесса формирования стратегии форсайт-исследований в сфере услуг;

изучить основные тенденции и перспективы развития сферы услуг в современных условиях становления экономики с целью выделения структуры показателей и индикаторов качества услуг, необходимых для формирования соответствующей математической модели;

разработать регрессионную (авторегрессионную) модель оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг на макро-, мезо- и микроуровнях;

на основе применения маркетингового подхода выявить основные составляющие современных стратегий развития сферы социальных услуг;

обосновать необходимость проведения институциональных реформ в сфере услуг для определения направлений инновационного социально-ориентированного развития сферы услуг;

конкретизировать основные тренды развития информационно-коммуникационных услуг как основы для разработки концепции развития сферы услуг и определения приоритетного вектора деятельности

государственных органов власти;

определить основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг;

предложить научно-методический подход к определению вектора развития первичных и агрегированных структур рынка услуг, а также стратегии экономического развития данного рынка;

разработать модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной рыночной среды;

сформировать направления развития стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг.

**Объектом исследования** является процесс формирования стратегий развития сферы услуг в экономической системе.

**Предметом исследования** является комплекс предложений теоретико-методологического характера относительно формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

**Гипотеза исследования** заключается в том, что формирование стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды основано на последовательности действий и процессов, а именно: проведении форсайт-исследований и построении моделей форсайта развития сферы услуг с учетом сценариев и прогнозов; предварительной разработке концепции развития сферы услуг; построении модели формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды; использовании научно-методического подхода к определению вектора развития первичных и агрегированных структур рынка услуг и применении научно-методологических подходов к формированию стратегий развития сферы услуг.

Диссертация выполнена в соответствии с паспортом специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами), в частности: п. 1.6.185 «Стратегия экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг»; п. 1.6.186 «Стратегия адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной рыночной среды»; п. 1.6.187 «Стратегический подход к управлению предприятием и другими хозяйственными образованиями сферы услуг».

**Научная новизна полученных результатов.** Основной научный результат исследования заключается в комплексном подходе к формированию предложений теоретико-методологического характера относительно формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды:

*впервые:*

разработана концепция развития сферы услуг, в которой основными элементами являются институциональная и технологическая составляющие, стратегия проведения форсайт-исследований, разработка которой доказывает,

что государственная политика включает в себя институциональный аспект при формировании стратегии экономического развития сферы услуг на основе применения форсайт-исследований с учетом использования облачных технологий и является приоритетным вектором деятельности государственных органов власти;

предложен научно-методический подход к определению вектора развития первичных и агрегированных структур рынка услуг, который определяется нахождением центра равновесия пятиугольника, построенного в пятисекторной системе, относительно к рассчитанным оценкам по каждой из групп внутренних рыночных и ассортиментных преимуществ. В результате данный подход позволяет сформировать соответствующую стратегию экономического развития рынка услуг;

предложена модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды, которая позволит каждому субъекту, функционирующему в сфере услуг, разрабатывать стратегию «нишевой свободы», исходя из целеполагания и спектра возможных для него действий. При этом условием применения модели является четкое понимание теоретических основ новой институциональной экономической теории (далее – НИЭТ) и практики ее реализации, ключевыми элементами которой выступают теории институтов, прав собственности, контрактов, трансакционных издержек;

*усовершенствованы:*

классификация сфер услуг на основе сформированной группы из четырех базовых кластеров, которая, в отличие от существующей, учитывает основной вектор направленности и структуру валовой добавленной стоимости по видам экономической деятельности;

структура основных показателей и индикаторов качества деятельности предприятий сферы услуг, отражающие уровень качества услуг, которая, в отличие от существующих, является основой сформированной математической модели оценки качества услуг;

*получили дальнейшее развитие:*

подходы к формированию стратегий развития сферы услуг на основе моделирования форсайта развития сферы услуг с учетом сценариев и прогнозов, а также организации прогнозной деятельности сферы услуг, которые, в отличие от других, включают восемь последовательных этапов: определение цели; установление периода прогнозирования; формирование экспертного мнения; определение факторов, влияющих на спрос; сбор статистических данных; выбор модели или моделей прогнозирования; проверка моделей на точность и установление расчетным путем ошибки моделирования; построение прогноза и анализ ошибки прогноза;

процесс формирования стратегии форсайт-исследования в сфере услуг, который представляет собой поэтапный, систематический процесс выявления видения будущего сферы услуг, включающий консультационную составляющую, предусматривающую обмен мнениями по многим вариантам развития сферы услуг с определением основных направлений приоритетного

развития услуг и оперативной оценкой экономических результатов. Также обозначенная стратегия становится ключевым элементом концепции развития сферы услуг наряду с институциональной и технологической составляющими;

регрессионная (авторегрессионная) модель оценки динамики и прогнозирования развития рынка сферы услуг на макро-, мезо-, микроуровнях и период до четырех лет в трех сценариях: благоприятный, реалистический и экспертный. Данная модель, в отличие от существующих, позволяет корректировать прогноз развития сферы услуг с учетом экспертного заключения;

маркетинговый подход к обеспечению стратегий развития социальных услуг в части включения таких составляющих, как систематический мониторинг качества услуги, социальная ответственность и интегрированная ценность услуги;

направления инновационного социально-ориентированного роста при проведении институциональных реформ в сфере услуг, которые позволяют в дальнейшем сформировать институциональную среду с задачами и плановыми результатами;

основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг, которые определяют векторы взаимодействия государственного сектора и бизнеса в сфере услуг;

направления стратегического управления предприятиями сферы услуг в части построения организационного механизма информационного обеспечения стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг с учетом принципа институализации, а также предложенной системы оценки его эффективности, которая, в отличие от существующих, позволит не только накапливать информацию в целях установления для предприятия оптимальных их значений, но и с использованием, например, метода цепных подстановок анализировать влияние факторов для оптимизации системы управления на предприятии.

**Теоретическая и практическая значимость работы.** Теоретическое значение полученных результатов определяется актуальностью цели и задач исследования, достигнутым уровнем разработанности исследуемых проблем и научной новизной.

Практическая значимость полученных результатов состоит в том, что разработанные и предложенные в диссертации научные идеи, научно-методические подходы и выводы могут быть использованы для решения актуальных вопросов развития предприятий, организаций сферы услуг в Донецкой Народной Республике.

Предложения и рекомендации, разработанные в диссертации, одобрены к внедрению в деятельность следующих структур, что подтверждено соответствующими справками: Комитета Народного Совета по бюджету, финансам и экономической политике Донецкой Народной Республики (справка от 06.04.2021 № 06/04-01); администрации города Ясиноватая (справка от 15.04.2021 № 01-01-23-2062-1).

Результаты исследования используются в учебном процессе при чтении

лекций, проведении практических и семинарских занятий по дисциплинам «Маркетинг» и «Маркетинговые услуги», что подтверждается справкой о внедрении ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (справка от 24.05.2021 № 02.01/1224).

Диссертация выполнена в соответствии с планом научно-исследовательских работ ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» в рамках трех госбюджетных тем (справка от 13.05.2021 № 02.01/1168), а также научно-исследовательских работ, выполняемых ГУ «Институт экономических исследований» (справка от 31.05.2021 № 12-15/271).

**Методология и методы исследования.** Теоретико-методологической и информационной основой исследования являются научные концепции и теоретические научные разработки российских и зарубежных ученых по проблемам формирования предложений теоретического и научно-методологического характера относительно выбора стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды; информационные материалы статистических, справочных, периодических изданий; ресурсы Internet; статистическая отчетность исследуемых предприятий; материалы научных и научно-практических конференций, семинаров.

В процессе исследования для решения поставленных задач использовались методы анализа и синтеза – при определении системы оценки эффективности стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг; системный и комплексный анализ – для формирования стратегии экономического развития сферы услуг на основе применения форсайт-исследований с учетом использования облачных технологий; методы сравнения, группировок, выборочных исследований – для расчета и оценки показателей качества деятельности предприятий сферы услуг и индикаторов, отражающих оценку качества услуг и общую удовлетворенность качеством услуг; графический и табличный методы – для предоставления расчетов и конкретных результатов исследования сферы услуг, стратегического планирования в сфере услуг; факторный анализ (балансовый метод, метод цепных подстановок) – для анализа факторов, влияющих на основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг; методы корреляционного и регрессионного анализа – при разработке модели организации прогнозной деятельности сферы услуг, расчете прогноза развития мирового рынка услуг и рынка услуг ДНР на 2018-2024 гг., формировании стратегии экономического развития рынка услуг по организации досуга, культуры и спорта ДНР.

Для построения таблиц, рисунков, диаграмм, графиков, блок-схем использованы современные компьютерные технологии и пакеты прикладных программ Microsoft Office® и STATISTICA®.

**Положения, выносимые на защиту.** По результатам исследования на защиту выносятся следующие основные положения, содержащие элементы новизны:



классификация сфер услуг на основе сформированной группы из четырех базовых кластеров;

подходы к формированию стратегий развития сферы услуг на основе моделей форсайта развития сферы услуг с учетом сценариев и прогнозов, а также организации прогнозной деятельности сферы услуг;

этапы процесса формирования стратегии форсайт-исследования в сфере услуг;

структура основных показателей и индикаторов качества деятельности предприятий сферы услуг, отражающие уровень качества услуг;

регрессионная (авторегрессионная) модель оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг на макро-, мезо- и микроуровнях;

маркетинговый подход к разработке современных стратегий развития сферы социальных услуг;

направления инновационного социально-ориентированного роста при проведении институциональных реформ в сфере услуг;

концепция развития сферы услуг, в которой основными элементами являются институциональная и технологическая составляющие, а также стратегия проведения форсайт-исследований;

основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг;

научно-методический подход к определению вектора развития первичных и агрегированных структур рынка услуг;

модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды;

направления развития стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг в части построения организационного механизма информационного обеспечения и системы оценки эффективности стратегического управления.

**Степень достоверности и апробация результатов.** Диссертация представляет собой самостоятельный научный труд. Научные положения, результаты и выводы, которые изложены в диссертации и выносятся на защиту, получены лично автором. Из научных трудов, опубликованных в соавторстве, использованы только те идеи и положения, которые являются результатом личных исследований соискателя.

Положения диссертации докладывались на 15-и научно-практических конференциях в ДНР и за её пределами, а именно: V Республиканской научно-практической конференции «Перспективные направления развития региональной экономики» (г. Брест, 2015 г.); Международной научно-практической конференции «Scientific Issues of the Modernity» (г. Дубай, 2015 г.); XXI Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы в современной науке и пути их решения» (г. Москва, 2016 г.); Международной научно-практической конференции «Современные тенденции развития маркетинга и логистики: проблемы и решения», (г. Донецк, 2016 г.); XLVI и LX Международных научно-практических конференциях «Научная

дискуссия: вопросы экономики и управления» (г. Москва, 2016, 2017 гг.); Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы взаимосвязи регионального развития и экономической безопасности» (г. Смоленск, 2016 г.); Международной научно-практической конференции «Экономическое развитие регионов и приграничных территорий Евразийского экономического союза (ЕАЭС)» (г. Брянск, 2017 г.); Международной конференции преподавателей, молодых ученых, аспирантов и студентов «Облачные и инновационные технологии в сервисе и образовании» (г. Казань, 2017 г.); I Международной научно-практической конференции «Экономика Донбасса: историческая проекция и траектория развития» (г. Донецк, 2018 г.); XVI Международной научно-практической конференции «Фундаментальные и прикладные науки сегодня» (г. Норт-Чарльстон, 2018 г.); Международной научно-практической конференции «Вектор развития экономики и финансов на современном этапе» (г. Сочи, 2018 г.); LXXIX Международной научно-практической конференции «Инновационные подходы в современной науке» (г. Москва, 2020 г.); XLVI Международной научно-практической конференции «Научный форум: Экономика и менеджмент» (г. Москва, 2021 г.); V Международной научно-практической конференции «Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий» (г. Донецк, 2021 г.).

**Публикации.** Основные положения диссертации опубликованы в 44 научных работах, среди которых 1 личная (авторская) монография, 4 коллективные монографии, 21 статья в рецензируемых научных изданиях, 3 статьи в других изданиях, 15 работ апробационного характера. Общий объем научных работ составляет 45,4 п.л., из них 39,6 п.л. принадлежат лично автору.

**Структура и объем работы.** Диссертация состоит из введения, пяти глав, заключения, списка литературы, содержащего 346 наименований, и 9 приложений (на 52 страницах). Общий объем диссертации составляет 410 страниц.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

В диссертации рассмотрены вопросы развития теоретических, методологических положений по формированию стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

В первой главе «**Теоретические основы развития сферы услуг**» автором рассмотрены сфера услуг в экономических системах, основные тенденции и перспективы развития сферы услуг, основные предпосылки, принципы, критерии и подходы к формированию стратегий развития сферы услуг.

Понятие «услуга» определяется не только традиционными ее видами (финансово-кредитные и банковские услуги, транспорт, здравоохранение, образование, сфера обслуживания, торговля, туризм), но и группой инновационных наукоемких отраслей, таких как глобальные

телекоммуникационные системы, насыщенные электроникой, компьютерные и информационные услуги, современные цифровые технологии. На основе анализа предложенной классификации сфер услуг предложено сформировать четыре базовых кластера:

- I кластер – основной вектор – производственный;
- II кластер – основной вектор – социальный;
- III кластер – основной вектор – коммерческий;
- IV кластер – мультивекторный.

На основе такой классификации в соответствии с базовыми кластерами предложено сгруппировать данные о структуре валовой добавленной стоимости по видам деятельности. На этой основе проведен анализ динамики темпов развития рынка услуг в 2017-2019 гг. на примере Российской Федерации. В результате сделан вывод о том, что управление экономическими системами сферы услуг в контексте государственного управления в условиях социально-экономических преобразований будет эффективным при проведении институциональных преобразований.

Проведена оценка структуры секторов услуг государств-участников СНГ 2016-2019 гг. Сделан вывод о том, что рынок услуг формируется в зависимости от уровня экспорта и импорта услуг страны.

На основе результатов мониторинга состояния мирового рынка услуг предложена авторская модель форсайта развития сферы услуг (рисунок 1).



Рисунок 1 – Модель форсайта развития сферы услуг

Отмечено, что современной тенденцией развития всего цивилизованного

мира является доминирование сферы услуг в современных экономиках развитых стран. В таких условиях применение современных технологий форсайта позволяет обеспечить симбиоз теории, науки и практики с целью научного обоснования вопросов прогнозирования и организации прогнозирования для дальнейшего формирования стратегии развития сферы услуг, что доказывает важность темы научного исследования для будущего развития ДНР.

В результате сделано заключение, что использование технологий форсайта позволяет подойти с научной точки зрения к вопросам прогнозирования и организации прогнозной деятельности для развития сферы услуг, что обуславливает актуальность данной проблематики и ее значимость для Республики (рисунок 2).



Рисунок 2 – Модель организации прогнозной деятельности предприятий сферы услуг

Модель организации прогнозной деятельности предприятий сферы услуг содержит восемь последовательных этапов. Таким образом, форсайт представляет собой процесс взаимодействия ученых, инженеров, бизнесменов,

промышленников, государственных чиновников, сотрудников международных организаций по выявлению области стратегических исследований и перспективных технологий, направленных на развитие экономики и получение социальной пользы. Технология форсайта – совокупность методов и процессов, этапов форсайта, а также научное описание способов его осуществления. Также эффективными инструментами форсайта являются сценарирование и прогнозирование, позволяющие разрабатывать разные варианты возможного будущего.

Во второй главе «**Методология исследования развития сферы услуг**» определены основные составляющие стратегии форсайт-исследования, рассмотрены принципы проведения современного форсайт-исследования, изучены методические подходы к формированию показателей и индикаторов качества услуг, в контексте процессов управления экономическими системами сферы услуг сформирована соответствующая концепция.

Методология форсайта в сфере услуг предполагает целевое видение будущего (соответствие новых задач возможностям системы, структурный качественный и количественный прогноз); систему экспертного оценивания будущего (тренды, точки качественных сценариев, риск-менеджмент); инструменты прогнозирования (экспертные оценки, аутсорсинг, краудсорсинг, ноосорсинг).

Таким образом, запуск масштабного и полноценного процесса стратегирования в сфере услуг с использованием процедур, методов, способов и приемов форсайта, применение всестороннего анализа факторов развития будущего, а именно: процедуры целеполагания, реорганизации процессов управления развитием сферы услуг, ребрендинга сферы услуг и внедрения новых технологий в сфере услуг – являются важными инструментами повышения эффективности осуществления стратегии форсайт-исследований в сфере услуг.

На основе изучения актуального направления форсайт-исследований в сфере услуг выделено в отдельную экономическую категорию понятие «стратегия форсайт-исследования» в сфере услуг как поэтапный, систематический процесс выявления видения будущего сферы услуг. Также в рамках обозначенной стратегии предложен консультационный процесс, предусматривающий обмен мнениями по многим вариантам развития сферы услуг с определением основных направлений приоритетного развития услуг с оперативной оценкой экономических результатов.

Выявлены особенности экономической и социальной сущности категории «форсайт-исследование» в сфере услуг, которые заключаются в том, что форсайт как технология дает возможность не предвидеть, а создавать – проектировать реально достижимое будущее. Прогнозирование развития деятельности и функционирования сфер хозяйствования на основе сформированной стратегии форсайт-исследования в сфере услуг позволит реализовать перспективные планы относительно эффективного и масштабного развития сферы услуг в целом.

Дана характеристика основных этапов проводимых форсайт-исследований в сфере услуг, а именно: составление сценариев и прогнозов;

описание картины будущего; выявление критериев, характеристики и трендов, на которые опираются описанные варианты будущего; список рекомендаций; обоснованная система управления проектами. Обобщающим документом по результатам анализа и проведения сценарирования в форсайт-исследованиях является составление дорожной карты (Road Map), в которой проводится внутренняя систематизация информации; выделение мегатрендов в составе выявленных трендов.

В результате систематизации результатов научного исследования установлен перечень и дана характеристика критериев оценки форсайт-исследований микроуровня, а также их градация и вес, применявшиеся в расчетах (таблица 1).

Таблица 1 – Характеристика критериев оценки форсайт-исследований микроуровня

Критерии	Оценка		
	Низкая	Средняя	Высокая
1	2	3	4
Выполнение форсайта и использование его результатов	Бессистемное использование результатов	Частичное использование при формировании инновационной политики и разработки стратегии развития	Систематическая интеграция в процесс формирования инновационной политики
Устойчивость форсайта	Единичный результат	Спорадический (от случая к случаю)	Постоянно действующий
Значимость позиции заказчиков	Незначительная роль в инновационной системе	Национальная позиция средней силы	Сильная национальная позиция
Мотивация форсайта	Нет сильной внутренней мотивации	Следование тенденциям моды	Потребность в систематическом анализе и будущих возможностях
Вовлеченность заинтересованных сторон	Одностороннее доминирование	Формальная вовлеченность	Всесторонний интерес
Уровень опыта и квалификации	Исследование проводится впервые	Нет собственного опыта, используется международный опыт	Непрерывное проведение исследований, использование международного опыта
Контекст форсайта	Не определен	Связан с технологиями	Связан с технологиями и обществом
Использование инструментария	Случайное использование методов	Выборочное использование методов	Сочетание разных методов
Степень независимости	Полная зависимость от индивидуальных интересов	Частичная зависимость от частных интересов	Независимость

## Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Эффективность и точность сделанных ранее прогнозов	Результаты исследований не точные и не достоверные, так как проводились в зонах неопределенности	Прогнозные показатели соответствуют действительным, но имеют незначительные отклонения	Эффективные и точные результаты исследований

Оценка тенденций становления и развития сферы услуг, выявление факторов, оказывающих влияние на развитие этой сферы, а также развитие данной сферы сервиса как фактор развития других отраслей хозяйствования являются сверхактуальными. Поэтому для запуска всех этапов форсайт-исследования в сфере услуг разработан организационный механизм форсайта развития сферы услуг. Важным элементом данного механизма является реализация прогнозной деятельности для развития сферы услуг, которая должна быть ориентирована на применение маркетинговых инструментов, поскольку с использованием таких инструментов обеспечивается участие в планировании продукции, ее сбыте, изучается спрос.

Отмечается, что оценка эффективности предприятий сферы услуг и качества предоставляемых услуг является стратегической задачей как для бюджетных предприятий, с целью эффективного распределения бюджетных средств, так и для коммерческих структур. Определены основные показатели качества деятельности предприятий сферы услуг и индикаторы, отражающие оценку качества услуг, представленные в таблице 2.

Таблица 2 – Основные показатели качества деятельности предприятий сферы услуг и индикаторы, отражающие оценку качества услуг

Показатели	Индикаторы
1	2
$K = \{K_i, i = \overline{1, I}\}$	Оценка качества услуг (технического качества – качества выхода и функционального качества – качества процесса взаимодействия)
$D_1 = \{D_{1j}, j = \overline{1, J_1}\}$	Степень доступности (удобство расположения, простота доступа к услуге и простота пользования, возможность быстрой связи с диспетчером при возникновении проблемы)
$D_2 = \{D_{2j_2}, j_2 = \overline{1, J_2}\}$	Доверие (репутация поставщика услуг, его честность, наличие гарантии на свою работу)
$D_3 = \{D_{3j_3}, j_3 = \overline{1, J_3}\}$	Понимание проблем клиента (умение войти в положение клиента, вникнуть в нестандартные финансовые проблемы, подстроиться под удобный для клиента график, готовность учитывать особенности постоянных клиентов)
$D_4 = \{D_{4j_4}, j_4 = \overline{1, J_4}\}$	Надежность (способность предоставить услугу на обещанном уровне, качественно с первого раза, точно в срок, без ошибок)
$D_5 = \{D_{5j_5}, j_5 = \overline{1, J_5}\}$	Безопасность (отсутствие опасности, риска или сомнений, степень безопасности применяемых материалов и технологий)
$D_6 = \{D_{6j_6}, j_6 = \overline{1, J_6}\}$	Компетенция персонала (наличие у сотрудников навыков и знаний, необходимых для оказания услуги, профессионализм действий и решений)

## Продолжение таблицы 2

1	2
$D_7 = \{D_{7j_7}, j_7 = \overline{1, J_7}\}$	Уровень коммуникации (умение выслушать клиента и передать ему информацию на доступном для него языке, готовность избегать профессионального жаргона, выслушать клиента в случае обращения с жалобой, оповещение клиента об изменениях, связанных с характером работы)
$D_8 = \{D_{8j_8}, j_8 = \overline{1, J_8}\}$	Скорость реакции сотрудников (желание помочь клиенту и обслужить максимально быстро, готовность предоставления услуги в удобное для клиента время)
$D_9 = \{D_{9j_9}, j_9 = \overline{1, J_9}\}$	Вежливость персонала (учтивость, обходительность, внимательность и дружелюбие обслуживающего персонала)
$D_{10} = \{D_{10j_{10}}, j_{10} = \overline{1, J_{10}}\}$	Осязаемые характеристики (обстановка и внешний вид помещений, оборудования, внешний вид персонала, достоверность информационных материалов)

Способом построения границы эффективности деятельности предприятий сферы услуг (объекта) становится многократное решение задачи дробно-линейного программирования

$$\max_{u,v} \theta = \frac{u_1 y_1 + u_2 y_2 + \dots + u_s y_s}{v_1 x_1 + v_2 x_2 + \dots + v_m x_m}, \quad (1)$$

Где  $\theta$  – значение эффективности объекта;

$x, y$  – «виртуальные входы» и «виртуальные выходы» для объекта соответственно;

$u, v$  – веса, которые необходимо рассчитать таким образом, чтобы прийти к максимальной оценке дроби;

$s, m$  – количество «выходов» и «входов» соответственно.

Выходными данными является непосредственная оценка эффективности каждого предприятия сферы услуг

$$\text{EfektS} = \{\text{EfektS}_n, n = \overline{1, N}\}, \quad (2)$$

где  $\text{EfektS}_n$  – значение уровня эффективности деятельности предприятия сферы услуг;

$N$  – количество предприятий сферы услуг.

Целевая функция будет иметь вид

$$\text{EfektS}_h = \frac{\sum_{i=1}^I v_i^h K_i^h}{\sum_{m=1}^{10} \sum_{j_m} u_{j_m}^h D_{mj_m}^h} \rightarrow \max, \quad (3)$$

Где  $v$  – вес, относящийся к выходным данным ( $i = \overline{1, I}$ ,  $I$  – количество выходных данных);

$u$  – вес, относящийся к входным данным ( $j = \overline{1, J}$ ,  $J$  – количество входных данных);

$h$  – текущий объект.

Преимуществом полученной математической модели для оценки качества услуг, оказываемых предприятиями сферы услуг в ДНР, является то, что данная модель переводит суммы агрегированных показателей эффективности и



качества услуг для каждого объекта без указания весовых коэффициентов для переменных и предварительного их установления и значений результатов обслуживания в безразмерные величины.

У каждого предприятия сферы услуг структура качества формируется неравномерно в течение определенного периода деятельности. Существующая методика анализа качества услуг на основе метода охвата данных позволяет проследить динамику развития предприятия сферы услуг, а значит, спрогнозировать изменение сферы услуг.

В результате определено, что формирование современных стратегий развития сферы услуг возможно при решении комплекса взаимосогласованных задач, таких как: создание благоприятных условий для предпринимательской деятельности в секторе услуг; создание экономической и правовой среды; дальнейшее развитие коммерческой системы информационного обеспечения предпринимательской деятельности; применение механизма партнерства для стимулирования развития перспективных видов деятельности в сфере услуг; осуществление мероприятий в области инвестиционной политики и содействие инновационному инвестированию предприятий; поддержка в перспективе на соответствующей научной основе развития сетевых и кластерных структур непосредственно сервисного характера.

В третьей главе **«Социально-экономический базис для формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды»** представлена разработка регрессионной (авторегрессионной) модели оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг, проведено прогнозирование развития мирового рынка услуг до 2024 г. Евразийского экономического союза (далее – ЕАЭС), Шанхайской организации сотрудничества (далее – ШОС) и БРИКС, выявлены особенности развития сферы услуг с учетом нестабильной внешней среды на основе маркетингового подхода, определены факторы и условия разработки стратегий развития сферы услуг.

На основе мониторинга состояния мирового рынка услуг показано, что современная мировая экономика становится с каждым годом все более услугами ориентированной. Так, за 1998-2018 гг. отмечен мировой рост объема оказываемых услуг на 7,7 % (с 60,9 % в 1998 г. до 68,6 % в 2018 г.). Мировой экспорт услуг за данный период вырос с 3 628 до 5 879 млрд долл. США, что составляет порядка 7 % мирового ВВП. Следует отметить, что в экономически развитых странах доля услуг в производстве превышает среднемировой показатель. Например, удельный вес сферы услуг в ВВП США составляет 77 %, Швейцарии – 71,3 %, Великобритании – 70,6 %, Франции – 70,3 %, Нидерландов – 70,2 %. Наибольший удельный вес в структуре производства услуг экономически развитых стран занимают финансовые услуги, оптовая и розничная торговля, деловые, юридические, социальные, личные услуги, здравоохранение, туризм, государственное управление, информационные и компьютерные услуги.

К странам, традиционно доминирующим на международном рынке услуг, относятся США, Великобритания, Франция, Япония и Германия. В настоящее время крупными экспортёрами услуг также стали Китай, Индия и Сингапур.

Для разработки математической модели, позволяющей описать динамику развития сферы услуг стран-участниц ЕАЭС, ШОС и БРИКС и сделать среднесрочный прогноз, были использованы методы теории вероятностей, математической статистики и эконометрики.

Представленные в работе выборочные уравнения авторегрессий использованы для прогноза объема рынка услуг на 2020-2024 гг. Описан экспертный подход для прогноза значений фиктивной переменной. Выберем  $k$  экспертов. Вероятность дать верный прогноз для  $j$ -го эксперта,  $1 \leq j \leq k$  равна  $p_j \in (0,5;1)$ . При этом каждому эксперту предлагается дать прогноз, т.е. заполнить таблицу (вписать 0, если, по его мнению, год будет благоприятным и 1, если – неблагоприятным). В данном случае пределы следующие:  $u_{j,i} \in \{0,1\}$ ,  $1 \leq j \leq k$ ,  $2020 \leq i \leq 2024$  (таблица 3).

Таблица 3 – Прогноз экономической и политической ситуации  $j$ -го эксперта на  $i$ -ый год

Эксперт \ Год	1	2	...	$k-1$	$k$
2020	$u_{1,2020}$	$u_{2,2020}$	...	$u_{k-1,2020}$	$u_{k,2020}$
2021	$u_{1,2021}$	$u_{2,2021}$	...	$u_{k-1,2021}$	$u_{k,2021}$
2022	$u_{1,2022}$	$u_{2,2022}$	...	$u_{k-1,2022}$	$u_{k,2022}$
2023	$u_{1,2023}$	$u_{2,2023}$	...	$u_{k-1,2023}$	$u_{k,2023}$
2024	$u_{1,2024}$	$u_{2,2024}$	...	$u_{k-1,2024}$	$u_{k,2024}$

Например, по каждому из сценариев развития выполнен прогноз на пять лет развития рынка услуг Республики Армения (значения авторегрессионной функции  $\hat{y}_i$ ), учитывая, что при благоприятном сценарии значение фиктивной бинарной переменной  $Z_i^+ = 0$ , а при неблагоприятном  $Z_i^- = 1$  (таблица 4).

Таблица 4 – Динамика изменения прогнозных значений развития рынка услуг Республики Армения за 2020-2024 гг., млрд долл. США,  $Z_i^-$  ( $Z_i^+$ ) – неблагоприятный (благоприятный)

Год $i-1$ ( $i$ )	$Y_{i-1}$ ( $Y_i$ )	$Z_i^-$	$\hat{y}_i^-$	$Z_i^+$	$Y_{i-1}^+$	$\hat{y}_i^+$	$\hat{y}_i^R$
1	2	3	4	5	6	7	8
1999 (2000)	0,37 (0,37)	0	0,516	0	0,370	0,516	–
2000 (2001)	0,37 (0,38)	0	0,516	0	0,370	0,516	–
2001 (2002)	0,38 (0,42)	0	0,526	0	0,380	0,526	–
2002 (2003)	0,42 (0,48)	0	0,569	0	0,420	0,569	–
2003 (2004)	0,48 (0,61)	0	0,634	0	0,480	0,634	–
2004 (2005)	0,61 (0,81)	0	0,773	0	0,610	0,773	–
2005 (2006)	0,81 (1,10)	0	0,987	0	0,810	0,987	–
2006 (2007)	1,10 (1,70)	0	1,298	0	1,10	1,298	–
2007 (2008)	1,70 (2,30)	0	1,940	0	1,70	1,940	–

Продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5	6	7	8
2008 (2009)	2,30 (2,20)	1	2,165	1	2,30	2,165	–
2009 (2010)	2,20 (2,20)	0	2,476	0	2,20	2,476	–
2010 (2011)	2,20 (2,70)	0	2,476	0	2,20	2,476	–
2011 (2012)	2,70 (2,80)	0	3,011	0	2,70	3,011	–
2012 (2013)	2,80 (3,00)	0	3,118	0	2,80	3,118	–
2013 (2014)	3,00 (3,30)	0	3,332	0	3,0	3,332	–
2014 (2015)	3,30 (3,20)	1	3,235	1	3,30	3,235	–
2015 (2016)	3,20 (3,40)	0	3,546	0	3,20	3,546	–
2016 (2017)	3,40 (3,70)	0	3,761	0	3,40	3,761	–
2017 (2018)	3,70 (4,10)	0	4,082	0	3,70	4,082	–
2018 (2019)	4,10 (4,70)	0	4,510	0	4,10	4,510	–
2019 (2020)	4,70 (–)	1	4,735	0	4,70	5,153	4,510
2021	4,735	1	4,772	0	5,153	5,638	4,944
2022	4,77	1	4,812	0	5,638	6,157	5,205
2023	4,812	1	4,855	0	6,157	6,713	5,485
2024	4,855	1	4,90	0	6,713	7,309	5,784

Согласно статистическим (2000-2019 гг.) и прогнозируемым на ближайшие пять лет по предложенной технологии данным в таблице 3, с учетом проведенных в таблице 4 расчетов, представлена графическая интерпретация относительно благоприятного и реалистичного сценария по динамике изменения прогнозных значений (2020-2024 гг.) развития рынка услуг Республики Армения (рисунок 3).

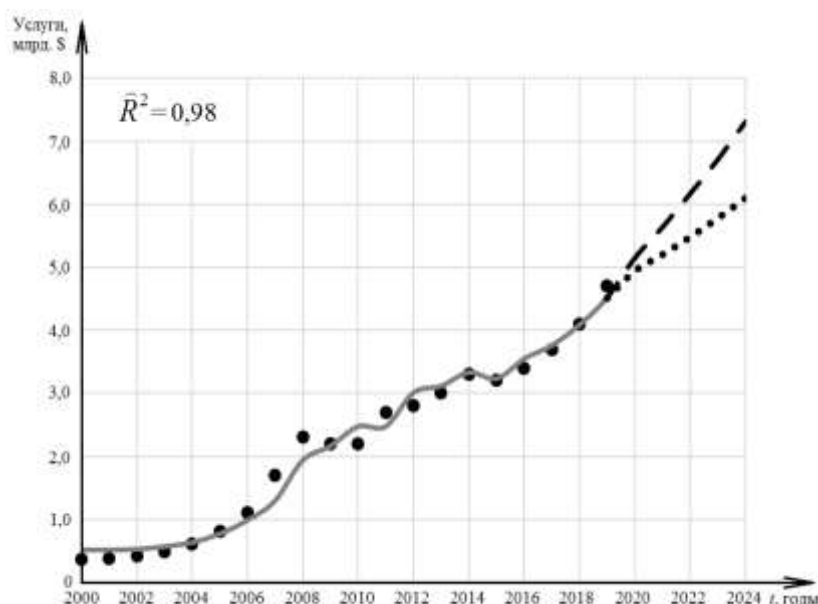


Рисунок 3 – Динамика развития рынка услуг Республики Армения (●●●) и регрессионная модель (—) за 2000-2019 гг.; благоприятный (— — —) и реалистичный (•••) прогноз с 2020 г. по 2024 г.

Приведены основные параметры авторегрессионной математической модели динамики изменения прогнозных значений развития рынка услуг Республики Армения за 2000-2024 гг. (таблица 5).

Таблица 5 – Основные параметры авторегрессионной математической модели динамики изменения прогнозных значений развития рынка услуг Республики Армения за 2000-2024 гг. (уровень значимости  $\alpha = 0,05$ )

Регрессионная статистика		Дисперсионный анализ, (•) – соответствующие коэффициенты $a^*$ , $b^*$ или $c^*$				
$\widehat{R}^2$	0,981	Коэффициенты		$s_{(\bullet)}$ - ошибка	$t$ -статистика	Доверительный интервал
$s$ - ошибка	0,19	$a^*$	1,071	0,035	30,874	$a \in [0,998; 1,144]$
Значение $F$	485,11	$b^*$	-0,418	0,145	-2,875	$b \in [-0,725; -0,111]$
Значимость $F$	$1,0 \cdot 10^{-15}$	$c^*$	0,119	0,079	1,519	$c \in [-0,046; 0,285]$

С использованием предложенной регрессионной (авторегрессионной) модели выполнено прогнозирование мирового развития рынка услуг до 2024 г.: ЕАЭС, ШОС и БРИКС.

По рынку услуг стран ЕАЭС динамика развития на период до 2024 г. прогнозируется на уровне 164,8% при благоприятном и 85,8% при реалистичном сценарии. Вместе с тем следует отметить лидирующие места России и Казахстана, которые планируют активное экономическое развитие в данном направлении.

При прогнозировании рынка сферы услуг БРИКС и ШОС коэффициент при факторной фиктивной переменной  $Z_i$  является незначимым, (т.е. принимается гипотеза  $H_0: Z_i = 0$ ). Это объясняется тем, что в рассматриваемый период с 2000 г. по 2019 г. наиболее значимый вклад в объёмы рынков сферы услуг межгосударственных объединений БРИКС и ШОС внесли Китай и Индия.

Представленные данные указывают на стремительный рост рынка сферы услуг межгосударственных объединений БРИКС и ШОС, динамика развития которых на период до 2024 г. прогнозируется на уровне 121,4% и 148,3% соответственно.

Следующим социально-экономическим базисом для формирования стратегий развития сферы услуг на микроуровне выбрано предприятие, предоставляющее социальные услуги. На примере стандартного медицинского центра рассмотрены элементы маркетинговой деятельности, которые ориентированы на проведение систематического мониторинга качества услуг по следующим параметрам: соблюдение стандартов; выявление проблем, возникающих у потребителя; удовлетворенность потребителя качеством и доступностью; уровень финансовых и временных затрат потребителя при получении им услуги.

Формирование услуги на основе интегрированной ценности неотделимо от стратегии холистического (целостного) маркетинга. Это особенно важно для

предприятий с высокой степенью интегрированности взаимодействия. Им можно предложить использовать наиболее перспективные и востребованные на рынке услуг инструменты репутационного маркетинга, позволяющие сформировать истинную лояльность.

Определено, что социально ответственные организации учитывают влияние своих действий на все заинтересованные группы, возникающих взаимоотношений, как внутри предприятия, так и вне его. При этом политика развития такого субъекта обычно предусматривает направление своих финансовых ресурсов на удовлетворение не только потребностей самого предприятия, но и с учетом потребностей заинтересованных групп вне предприятия. Поэтому применение маркетингового подхода к обеспечению стратегий развития предприятий, функционирующих в сфере услуг, позволяет обеспечить баланс интересов его участников, в число которых входят государство, граждане и производители таких услуг. Этот баланс интересов проявляется в следующем: для государства – через более эффективное и рациональное использование ресурсов; для граждан – через приобретение качественной медицинской услуги; для предприятия-производителя услуги – через получение экономической выгоды и формирование бренд-капитала, который тоже может быть оценен в формате экономической выгоды.

В четвертой главе **«Организационно-экономические приоритеты органов государственного управления в развитии сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды»** раскрыты особенности проведения институциональных реформ в сфере услуг, обозначены основные тренды в развитии информационно-коммуникационных услуг, сформированы направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг.

Анализ результатов научных исследований главного стратегического императива государственной политики в мировой и национальной экономике, а именно проводимых институциональных реформ, позволил выявить ряд дискуссионных вопросов. Крайне актуализировалась проблематика формирования стратегии институциональных реформ в условиях принципиального обновления стратегии экономического развития Российской Федерации и интеграционных процессов ДНР в соответствующее экономическое пространство.

Институциональные реформы представляют собой особый вид реформ, предполагающих целенаправленное изменение институтов, согласно которому в экономической системе должны присутствовать специалисты, разрабатывающие и реализующие план трансформации. И в какой степени эти реформы удовлетворяют потребности населения развивающихся стран, а именно наименее развитых из них, необходимо выяснить при исследовании такого актуального направления, как формирование стратегии институциональных реформ в развитии сферы услуг.

В условиях масштабных экономических реформ разработаны основные направления инновационного социально-ориентированного развития сферы услуг, которые имеют качественную характеристику. К таким направлениям можно отнести: диверсификацию экономики, в структуре которой ведущая

роль переходит к отраслям «экономики знаний» и высокотехнологичным отраслям промышленности; повышение эффективности конкурентоспособности в целом и в сфере услуг в частности, без существенного наращивания производственных ресурсов; высокую инновационную активность компаний в сфере услуг, связанную с освоением новых рынков, обновлением перечня услуг, освоением новых технологий, созданием новых форм организации бизнеса; активизацию фундаментальных и прикладных исследований и разработок при кардинальном повышении результативности; повышение качества человеческого капитала и эффективности его использования, что характеризуется опережающим ростом заработной платы квалифицированных работников; опережающий рост отраслей, обеспечивающих развитие человеческого потенциала в сфере услуг.

Выделен ряд конкретных задач, направлений и результатов формирования институциональной среды, которые смогут существенно улучшить ситуацию в экономике и жизни людей и будут являться серьезным обоснованием для формирования и проведения институциональных реформ (рисунок 4).

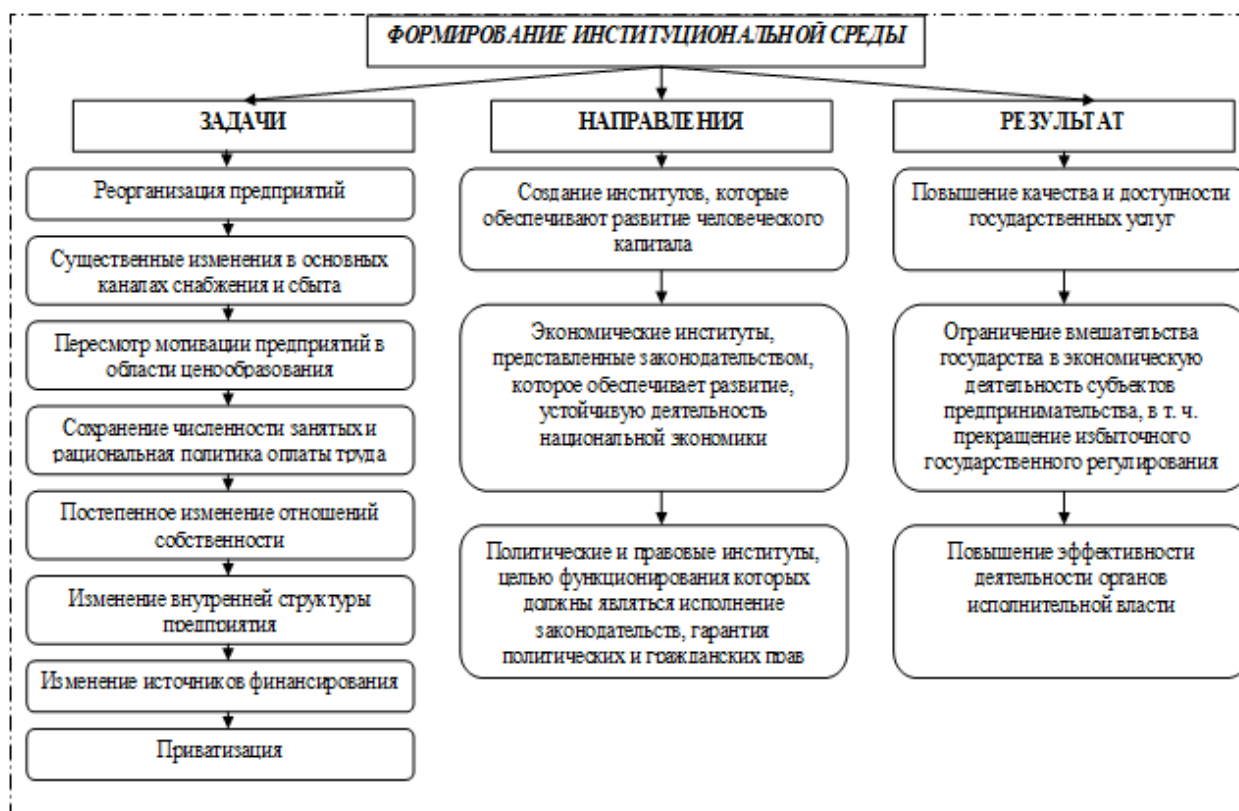


Рисунок 4 – Формирование институциональной среды

В контексте изучения стратегий развития сферы услуг определено, что сверхактуальным является вопрос рассмотрения на основе форсайт-исследований роста популярности технологий, таких как прозрачно-иммерсивные технологии, а именно AR-стратегия, которая позволяет наложить определенную бумажную или электронную схему на нужный объект. Определены популярные инновации в сфере IT-услуг: цифровые рабочие места,

подключенные дома, виртуальная реальность, 4D-печать, искусственный интеллект, интернет вещей, iBeacon-сервисы.

Выделены общие тренды развития информационно-коммуникационных услуг, которые заключаются в развитии облачных технологий; мобильности; применении технологий больших данных; интернете вещей; усилении информационной безопасности; 4D-печати; развитии онлайн-обучения; использовании электронных систем расчетов.

Основными и важными тенденциями развития мирового рынка услуг являются: внедрение маркетингового подхода в развитие сферы услуг, что позволяет наблюдать такие результаты, как ускоренный экономический рост, ускорение внедрения современных технологий и методов управления; интернационализация рынков продвижения услуг; внедрение и совершенствование информационных технологий. Стратегическими направлениями развития сферы услуг являются инновации, глобализация бизнеса, обеспечение сервиса, информация; конкуренция в сфере услуг имеет мировой характер и способствует масштабному развитию экономики; международное сотрудничество приобретает новый формат и характеризуется обменом технологиями или «ноу-хау».

На основе выполненных научных исследований и обобщения заключений разработана концепция развития сферы услуг (рисунок 5).

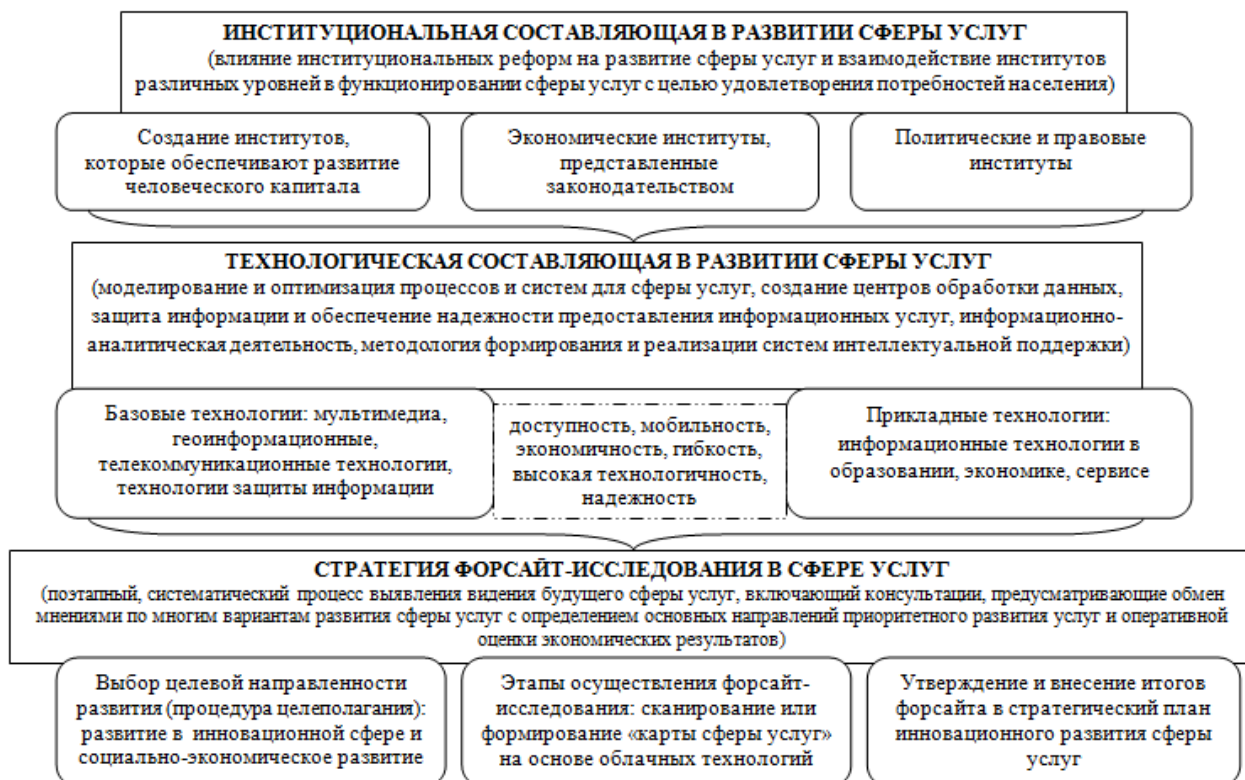


Рисунок 5 – Концепция развития сферы услуг

Определены основные векторы взаимодействия государственного сектора и сектора бизнеса в сфере услуг, которые позволят обеспечить:

- развитие перспективных форм государственно-частного партнерства в

сфере услуг;

- развитие производства, снабжения, распределения, финансирования, инвестирования, роста диверсификации и качества услуг в различных отраслях хозяйствования;

- рост благосостояния населения, формирование новых рабочих мест и снижение уровня безработицы;

- повышение качества предоставляемых услуг и повышение рентабельности сферы услуг;

- повышение уровня компетентности государственных работников в вопросах организации государственно-частного партнерства в сфере услуг;

- повышение позиций в рейтинговых показателях секторов услуг при условии эффективного государственно-частного партнерства.

В результате разработаны основные направления совершенствования государственно-частного партнерства в сфере услуг, которые учитывают ключевые векторы стратегического планирования, базирующиеся на форсайт-исследованиях, с целью создания благоприятных условий для моделирования стратегий развития сферы услуг в нестабильной внешней среде (рисунок 6).

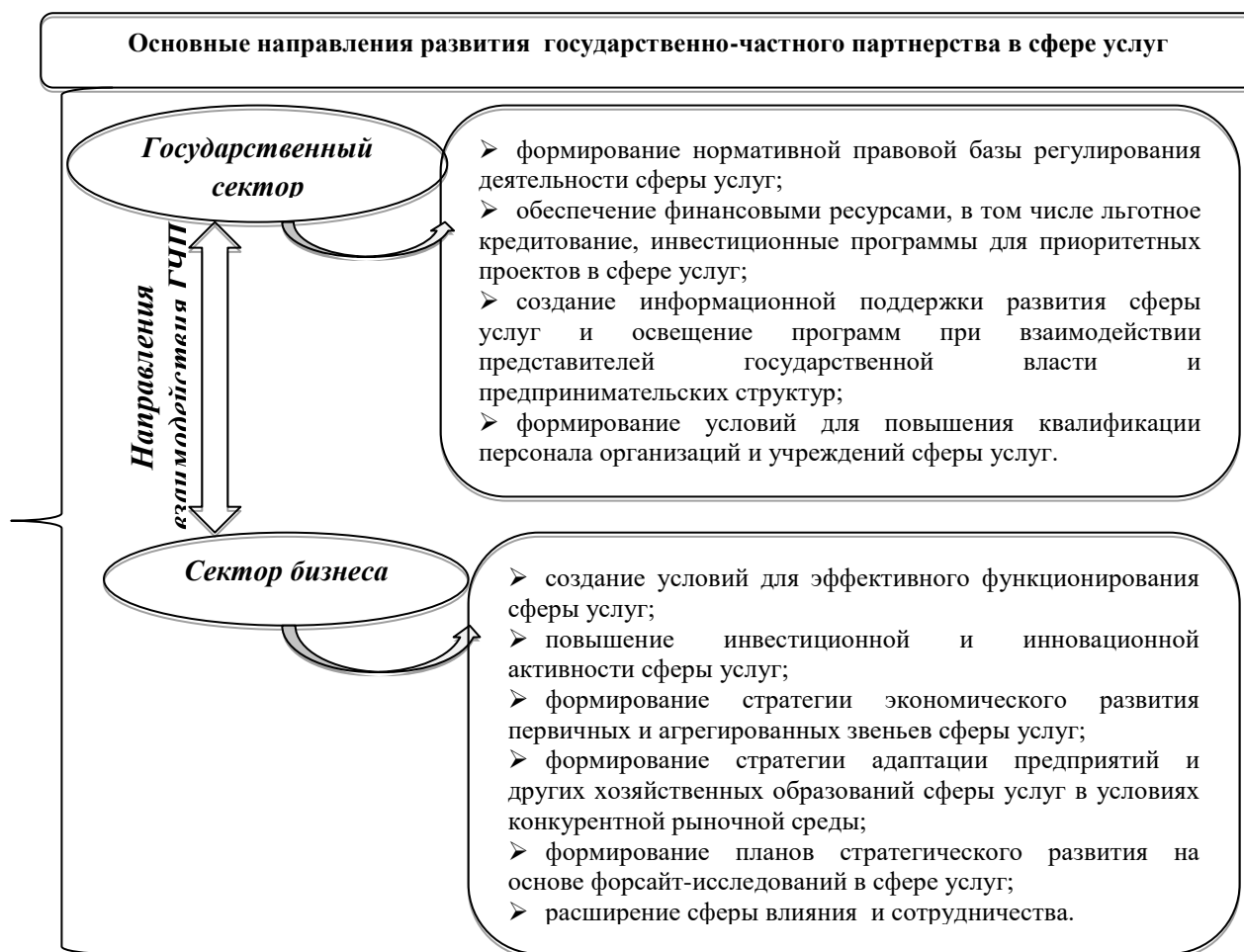


Рисунок 6 – Основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг

Также следует отметить, что в ДНР действует закон о государственно-



частном партнерстве, однако по состоянию на 2020 г. так и не было создано соответствующей инфраструктуры для обеспечения работы данного закона. С учетом интеграционных процессов с Российской Федерацией в контексте форсайта сферы услуг в ДНР данное направление получит существенное развитие в краткосрочной перспективе.

В пятой главе «**Моделирование стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды**» раскрыты прикладные составляющие формирования стратегии экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг, стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной рыночной среды, сформированы предложения по развитию стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг.

Обосновано, что сущность категории «стратегия» зависит от условий экономического развития субъекта предпринимательства, сферы его функционирования и рыночной ориентации. Если вести речь о сфере услуг в ДНР, то следует отметить ее направленность на внутренний рынок и слабую активность на мировых рынках. Такая ситуация наблюдается как среди первичных, так и среди агрегированных звеньев сферы услуг, а обусловлена она негативным влиянием факторов внешней среды, в частности политических.

Проведены социологические исследования и систематизированы результаты интервьюирования топ-менеджеров первичных и агрегированных звеньев сферы услуг на предмет необходимости разработки стратегии их экономического развития. В целом было опрошено 55 субъектов первичных звеньев сферы услуг, 47 (85,5 %) из которых отметили необходимость разработки на их предприятиях стратегии развития, и 24 субъекта агрегированных звеньев сферы услуг, из которых 20 (83,0 %) также отметили такую необходимость.

SWOT-анализ рынка услуг ДНР позволил разработать направления его развития в виде определенных стратегических позиций (таблица 6).

Таблица 6 – Результат SWOT-анализа рынка услуг ДНР

Направление развития /стратегия	Характеристика направления развития
SO – рост возможностей по оказанию услуг	Развитие рынка услуг ДНР по всем видам услуг с акцентом на экспорт услуг, кадровую политику, номенклатуру видов услуг, использование современных инновационных технологий и пр.
WO – нивелирование слабых сторон за счет существующих возможностей	Использование существующих возможностей и подходов к оказанию услуг в разрезе каждого рыночного сегмента, рост объема оказанных услуг, расширение видов услуг, импортозамещение некоторых видов услуг
ST – ориентация на развитие сильных сторон путем нейтрализации существующих угроз	Финансовая поддержка руководством Республики некоторых сегментов рынка услуг, частичное финансирование социально значимых видов услуг
WT – нейтрализация слабых сторон и угроз	Использование современных IT-технологий для продвижения различных видов услуг, налоговые каникулы для различных сегментов рынка услуг ДНР

Реализация результатов проведенного SWOT-анализа представляется возможной за счет рассмотрения рынка услуг в тесной взаимосвязи с типовыми рыночными стратегиями развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг.

Рынок услуг, как правило, представлен внутренним (DSM) и внешним рынком, который, в свою очередь, можно разделить на рынок экспорта услуг (SEM), рынок импорта услуг (SIM) и смешанный (экспорта-импорта) рынок услуг (SEIM). Рынок услуг включает определенные его виды с ориентацией на узкую специализацию (NS), диверсификацию услуг (SVD), дифференциацию услуг (DFS), вертикальную интеграцию (VI).

На рынке услуг реализуются различного рода базовые стратегии, которые в совокупности образуют определенный конгломерат, позволяющий сформировать единую оптимальную стратегию развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг. К базовым относятся стратегии концентрированного роста (SF), интегрированного роста (SI), дифференцированного роста (SD), сокращения (SR).

Существующие базовые стратегии развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг развиваются на определенном рынке (или на нескольких рынках) с выбранной предприятием ассортиментной политикой (узкоспециализированной или широкой, универсальной). Авторское видение стратегий следующее: стратегия цифровой монопролиферации (SF); стратегия цифровой пролиферации (SI); стратегия цифровой максипролиферации (SD); стратегия цифровой минипролиферации (SR); стратегия цифровой мультипролиферации (SM) (рисунок 7).

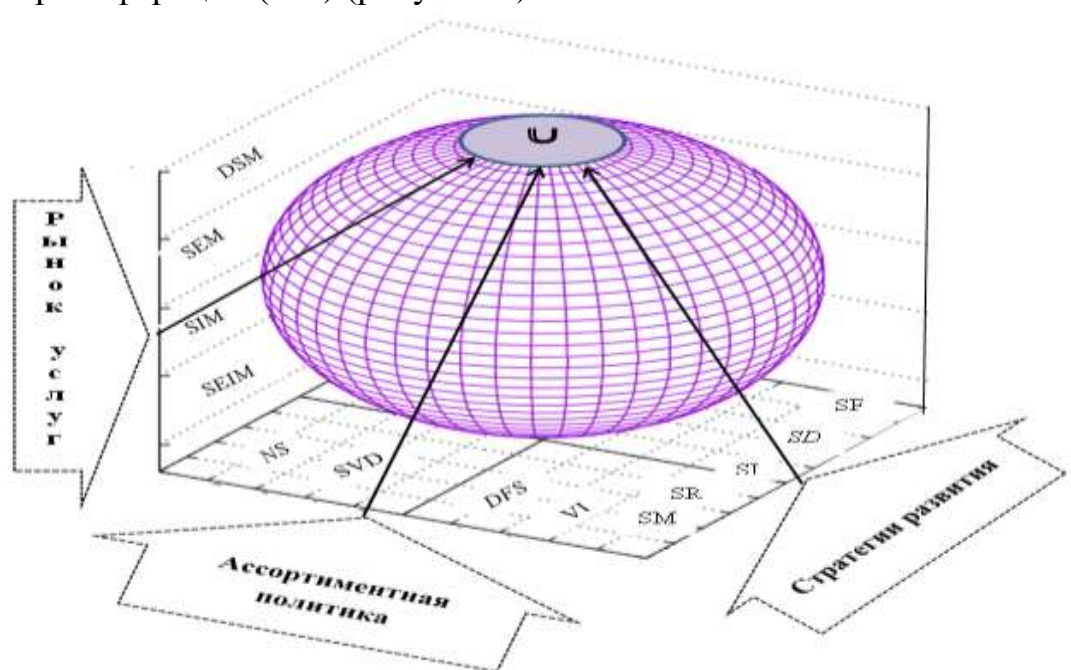


Рисунок 7 – Стратегии развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг в разрезе рыночной структуры и ассортиментной политики

Выбор стратегии, ее конгломерат и мультивариантность зависят от цели деятельности первичных и агрегированных звеньев сферы услуг и воздействия

внешних и внутренних факторов. Для того чтобы знать, какую стратегию выберет то или иное первичное или агрегированное звено, необходимо определить его положение в окружающей рыночной среде, которую можно представить в виде системы услугуориентированных координат.

Таким образом, первичным звеньям сферы услуг соответствует одна четко определённая рыночная ниша при выбранном узкоспециализированном наборе ассортимента услуг и одной стратегии развития. Агрегированные звенья рынка услуг в целом и его отдельных сегментов выбирают разноплановые рыночные ниши, оказывают широкий спектр услуг и выбирают для своего развития не узкоориентированные, а мультистратегии, которые формируются на основе обобщения передового опыта существующих стратегий развития.

Результаты экспертного исследования на основе данных о рынке услуг по организации досуга, культуры и спорта в ДНР обобщены на рисунке 8.

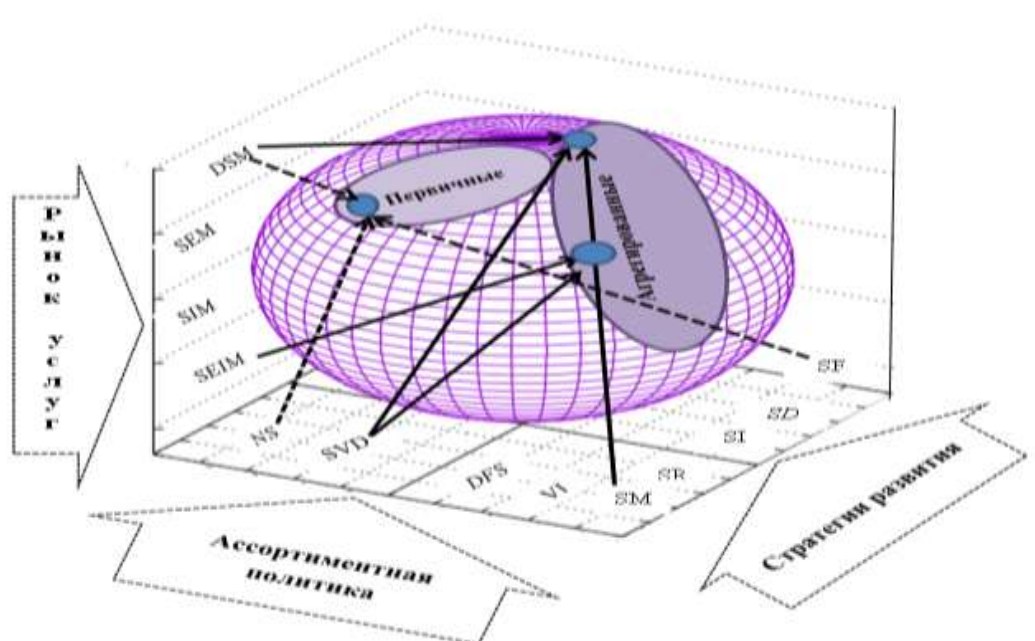


Рисунок 8 – Стратегические векторы развития первичных и агрегированных структур рынка услуг по организации досуга культуры и спорта в ДНР

Наибольшую долю на данном рынке занимают агрегированные структуры. Это происходит по причине того, что они развиваются с использованием различных ниш, широкого ассортимента услуг и различных стратегий развития.

Проведенные исследования показывают, что вектор выбора стратегии первичных и агрегированных звеньев сферы услуг определяется нахождением центра равновесия пятиугольника, построенного в пятисекторной системе, относительно к рассчитанным оценкам по каждой из групп внутренних рыночных и ассортиментных преимуществ по формулам:

$$X_{CB} = \frac{\sum x_i S_i}{\sum S_i}, \quad (4)$$

$$Y_{CB} = \frac{\sum y_i S_i}{\sum S_i}, \quad (5)$$

Где  $X_{CB}$ ,  $Y_{CB}$  – координаты центра равновесия (*Center Balance*) пятиугольника фактических значений в двухмерной системе координат;

$x_i$ ,  $y_i$  – координаты центра равновесия каждого из пяти треугольников в двухмерной системе координат;

$S_i$  – площадь каждого из пяти треугольников.

Такой подход в авторской интерпретации обозначен как ситуационно-пролиферационный, поскольку основан на методах ситуационного анализа и ориентирован на выбор стратегий цифровой пролиферации. Апробация предложенного научно-методического подхода имеет следующую последовательность: оценка стратегических направлений развития первичных звеньев сферы услуг на примере спортивного клуба «SportMAX», который относится к сегменту «услуги по организации досуга, культуры и спорта»; оценка стратегических направлений развития агрегированных звеньев сферы услуг на примере детского развлекательного центра «KIDCITY» (сегмент «услуги по организации досуга, культуры и спорта»); оценка стратегических направлений развития рынка услуг по организации досуга, культуры и спорта; оценка стратегических направлений развития рынка услуг ДНР в целом. Оценка стратегических направлений развития первичных звеньев сферы услуг на примере спортивного клуба «SportMAX» осуществлена с помощью построения пятиугольника стратегического выбора (рисунок 9).

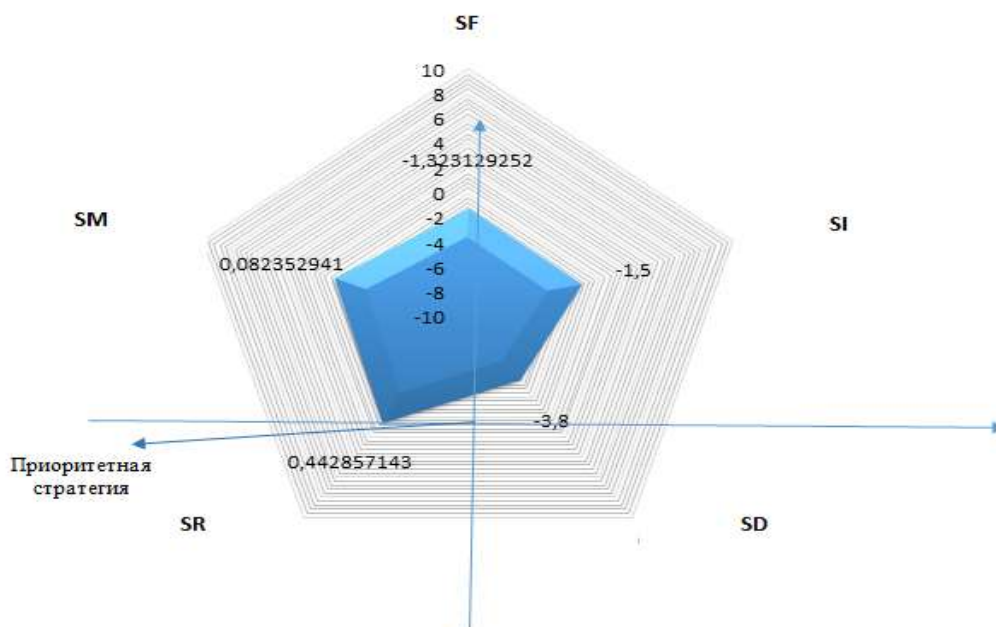


Рисунок 9 – Стратегия экономического развития первичных звеньев сферы услуг на примере спортивного клуба «SportMAX»

Стратегия экономического развития агрегированных звеньев сферы услуг на примере детского развлекательного центра «KIDCITY» изображена на рисунке 10.

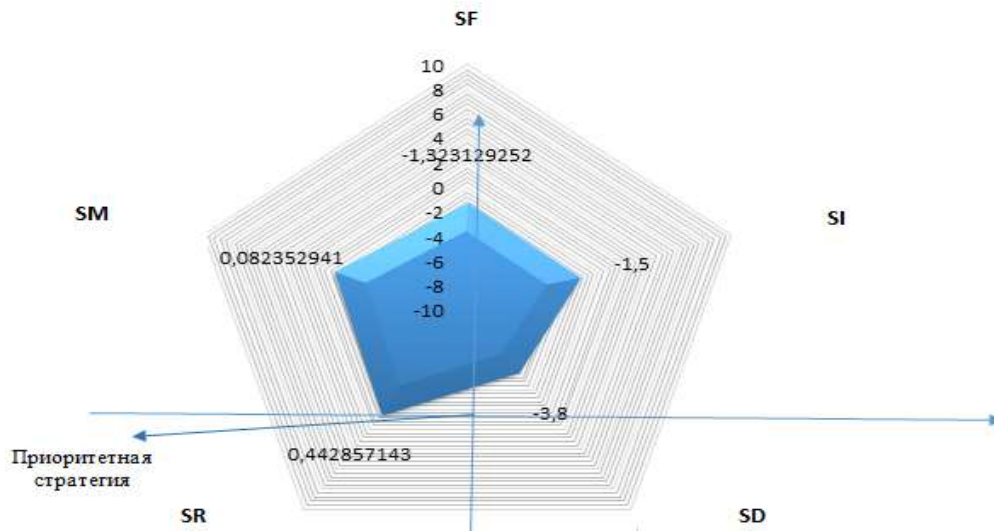


Рисунок 10 – Стратегия экономического развития агрегированных звеньев сферы услуг на примере детского развлекательного центра «KIDCITY»

Полученные координаты стратегической позиции  $(-29,08; 69,7)$  говорят о ее близости к конкурентной стратегии цифровой максипролиферации.

Для определения стратегических векторов развития рынка услуг по организации досуга, культуры и спорта ДНР построен пятиугольник стратегического выбора с использованием уравнений для каждой стороны пятиугольника на основе расчета показателей (рисунок 11).

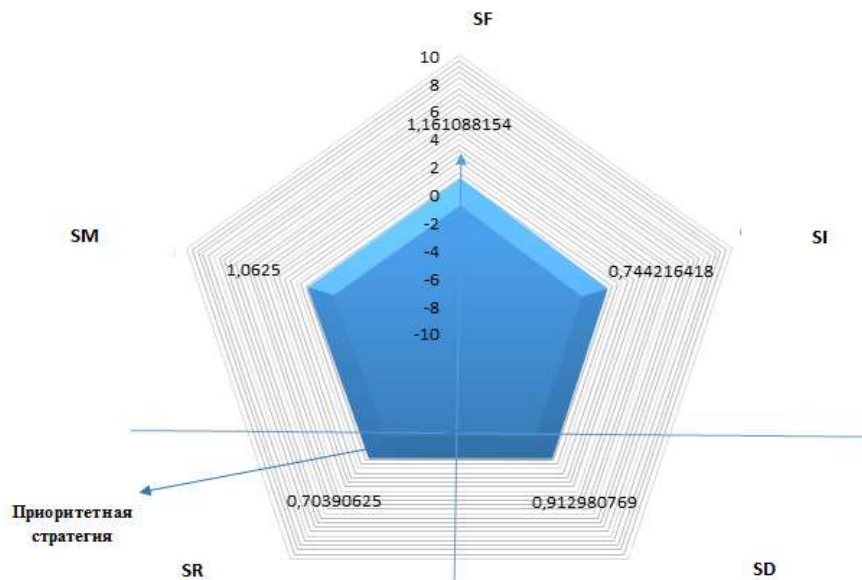


Рисунок 11 – Стратегия экономического развития рынка услуг по организации досуга, культуры и спорта ДНР

Обоснование выбора стратегии экономического развития рынка услуг ДНР продемонстрировано на рисунке 12. Полученные координаты стратегической позиции  $(-1,6; 0,59)$  говорят о ее близости к конкурентной стратегии цифровой мультипролиферации.

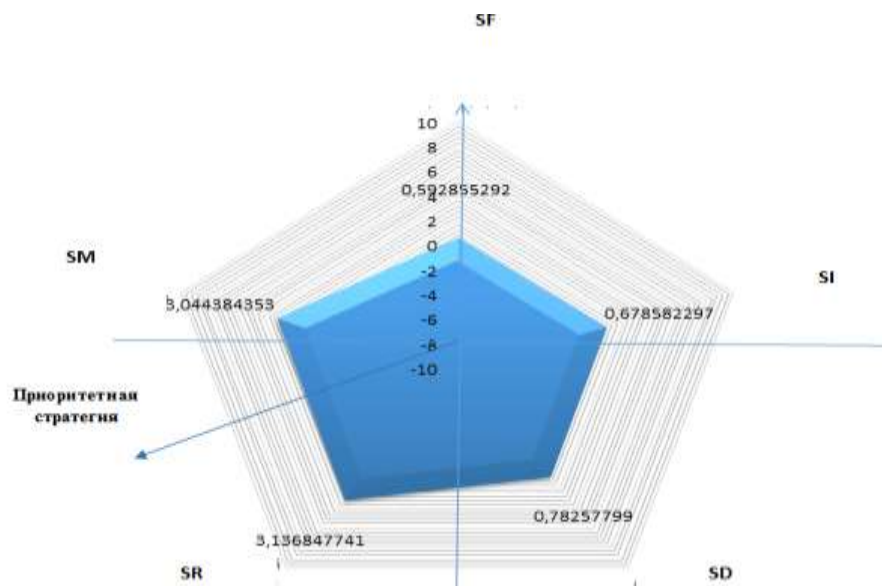


Рисунок 12 – Стратегия экономического развития рынка услуг ДНР

Таким образом, в целом рынок услуг ДНР ориентирован на стратегию цифровой мультипролиферации, что вполне логично и позволяет ему адаптировать в себе все новейшие технологии и развить перспективные ниши. На развитие рынка услуг ДНР оказывают влияние его сегменты. Выборочный расчет стратегического развития рынка услуг по организации досуга, культуры и спорта показал его направленность на стратегию цифровой мультипролиферации.

Стратегическое управление предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг – институционализированная деятельность субъекта управления (как гаранта развития предприятия, несущего ответственность за выработку, обеспечение и достижение результатов в стратегических аспектах), связанная с формированием норм и правил, механизмов их реализации, устанавливающая гарантов и ответственность за отклонения от реализации стратегий предприятия по максимальному удовлетворению потребностей его потребителей, служащих источниками создания его прибыли. Исходя из этого, предложена комплексная система показателей, позволяющая выполнить оценку стратегического управления предприятием и другими хозяйствующими образованиями сферы услуг для целей реализации стратегического управления ими.

Такая система показателей позволяет не только накапливать информацию в целях установления для предприятия оптимальных их значений, но и с использованием, например, метода цепных подстановок анализировать влияние факторов для оптимизации системы управления на предприятии. Сумма отрицательно повлиявших факторов на изменение объекта управления покажет сумму потерь, неиспользованных возможностей предприятия при прочих равных условиях, возникающих ввиду упущений в управленческой деятельности субъекта хозяйствования, – это резервы, которые предприятию целесообразно вовлечь в хозяйственный оборот.

Также отмечено, что в сфере услуг постоянно растет уровень конкуренции, в связи с чем необходимы новые механизмы, учитывающие скорость и адекватность реакции производителя услуг на изменяющиеся запросы и ожидания потребителей. В результате разработана модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды, представленная в виде схемы (рисунок 13).

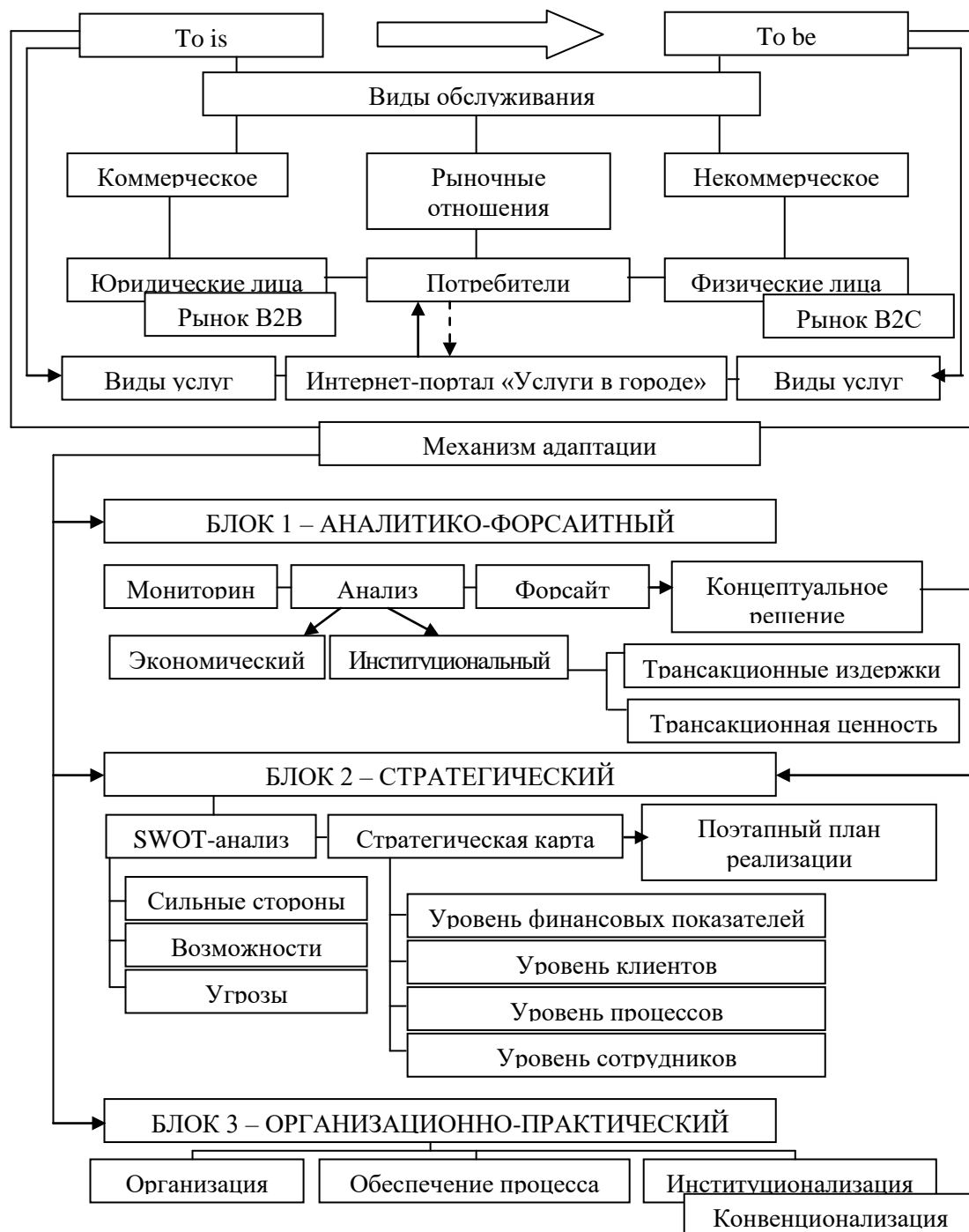


Рисунок 13 – Модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды

В современной конкурентной нестабильной рыночной среде предложенная модель позволяет каждому субъекту, функционирующему в сфере услуг, разрабатывать собственную стратегию, исходя из целеполагания и спектра возможных для него действий.

Для использования предложенной модели (см. рисунок 13) и реализации этапов стратегии «нишевой свободы» необходима система управления, обеспечивающая процесс их внедрения в практику работы предприятий сферы услуг. Моделирование подходов к пониманию сути стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг, представленное на рисунке 14, позволяет уточнить спектр дальнейших действий по его развитию.

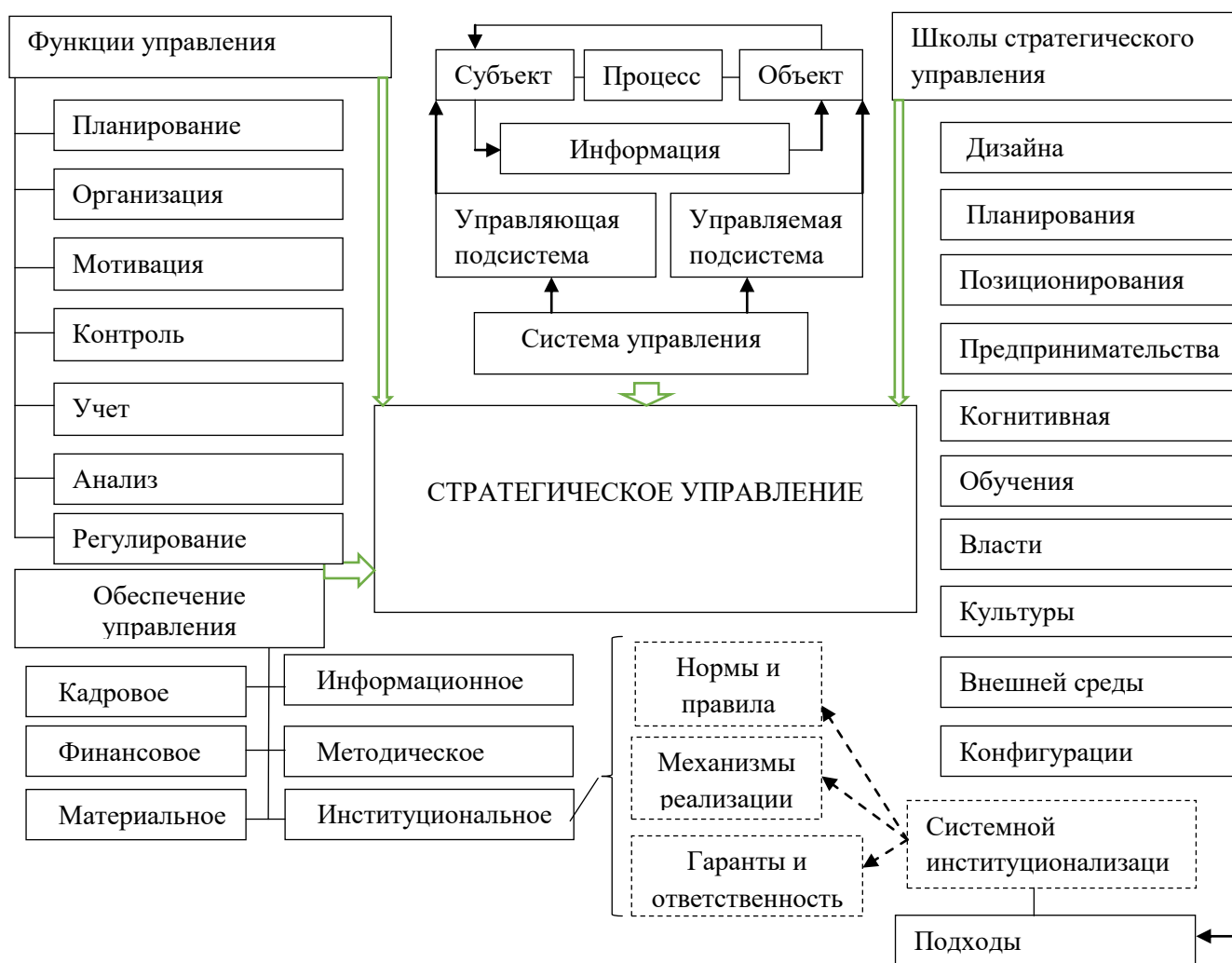


Рисунок 14 – Моделирование подходов к пониманию сути стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг

В контексте обозначенной модели предложен новый подход к пониманию сути стратегического управления в виде системной институционализации. Такой подход более детализирован и включает в себя нормы и правила, механизмы реализации стратегии, а также распределение ответственности за выполнение стратегических показателей.



Применение авторской разработки организационного механизма информационного обеспечения стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг обеспечивает принятие обоснованных и системных решений (рисунок 15).



Рисунок 15 – Схема организационного механизма информационного обеспечения стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг

Доказано, что методологической основой для разработки стратегии «нишевой свободы» как составляющей адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды являются: НИЭТ как теоретическая база выработки практических действий в современной конкурентной нестабильной среде, учитывающая особенности человеческого поведения, восприятия и выстраивания отношений; диалектический материализм и философия – методы познания законов развития природы, общества, познания; экономика – знания о развитии экономических систем; маркетинг и менеджмент – знания о развитии субъектов хозяйствования в условиях рынка и организации систем управления и мотивации.

Логика реализации предлагаемой стратегии основана на занятии предприятием особой ниши, в которой нет соперников, а конкуренция переносится в сферу поиска и предложения решений (в рамках данного исследования – услуг) «единственных в своем роде» для потребителя за счет новых комбинаций (предложений, способов предоставления и др.), повышающих воспринимаемую и реальную ценность от их использования.

Автором выполнена интегральная оценка эффективности стратегического управления на конкретном объекте (предприятия из сегментов услуг: торговые-посреднические, связи, строительные, инженерные, риелторские, транспортные, образовательные, финансовые, юридические, организация досуга, культуры и спорта, охрана окружающей среды, туристические, здравоохранения, общественного питания) с построением обобщенного показателя (ЭСУ) (таблица 7).

Таблица 7 – Интегральная оценка эффективности стратегического управления в разрезе функций управления

Функция управления	Методика расчета интегрального показателя	Алгоритм расчета интегрального показателя
Организация	$IЭО = \sqrt[6]{ЭО_{\text{Пи}} * ЭО_{\text{Вп}} * ЭО_{\text{Ск}} * ЭО_{\text{М}} * ЭО_{\text{Ис}} * ЭО_{\text{З}}}$	$IЭО = \sqrt[6]{85 * 70 * 75 * 60 * 75 * 60} = 70$
Планирование	$IЭП = \sqrt[6]{ЭП_{\text{Пи}} * ЭП_{\text{Вп}} * ЭП_{\text{Ск}} * ЭП_{\text{М}} * ЭП_{\text{Ис}} * ЭП_{\text{З}}}$	$IЭП = \sqrt[6]{90 * 60 * 60 * 50 * 35 * 20} = 52,5$
Учет	$IЭУ = \sqrt[6]{ЭУ_{\text{Пи}} * ЭУ_{\text{Вп}} * ЭУ_{\text{Ск}} * ЭУ_{\text{М}} * ЭУ_{\text{Ис}} * ЭУ_{\text{З}}}$	$IЭУ = \sqrt[6]{90 * 90 * 90 * 85 * 90 * 90} = 89$
Контроль	$IЭК = \sqrt[6]{ЭК_{\text{Пи}} * ЭК_{\text{Вп}} * ЭК_{\text{Ск}} * ЭК_{\text{М}} * ЭК_{\text{Ис}} * ЭК_{\text{З}}}$	$IЭК = \sqrt[6]{85 * 80 * 85 * 80 * 75 * 75} = 80$
Анализ	$IЭА = \sqrt[6]{ЭА_{\text{Пи}} * ЭА_{\text{Вп}} * ЭА_{\text{Ск}} * ЭА_{\text{М}} * ЭА_{\text{Ис}} * ЭА_{\text{З}}}$	$IЭА = \sqrt[6]{50 * 55 * 50 * 30 * 35 * 30} = 41,2$
Регулирование	$IЭР = \sqrt[6]{ЭР_{\text{Пи}} * ЭР_{\text{Вп}} * ЭР_{\text{Ск}} * ЭР_{\text{М}} * ЭР_{\text{Ис}} * ЭР_{\text{З}}}$	$IЭР = \sqrt[6]{55 * 65 * 55 * 65 * 55 * 65} = 60$
Система управления	$ИСУ = \sqrt[6]{IЭО * IЭП * IЭУ * IЭК * IЭА * IЭР}$	$ИСУ = \sqrt[6]{70 * 52,5 * 89 * 80 * 41,2 * 60} = 65,4$

Данный анализ необходим для определения эффективности всех функций управления и рационального распределения трансакционных издержек. Общий интегральный показатель 64,5 указывает на среднюю степень эффективности стратегического управления субъекта предпринимательства исходя из максимальной шкалы 100.

Результаты интегральной оценки указывают на недостаточный уровень

развития таких функций управления, как планирование и анализ. Это является негативным фактором, поскольку без планирования невозможно стратегическое развитие субъекта предпринимательской деятельности. Аналитическая функция необходима на любом этапе развития предприятия и позволяет не только оценить текущее состояние основной деятельности субъекта предпринимательства, но и спрогнозировать тактические и стратегические векторы его развития.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В диссертации представлено комплексное решение проблемы теоретического обоснования, разработки методологических положений по формированию стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды, что позволило сделать следующие выводы:

1. Предложена классификация сфер услуг на основе сформированной группы из четырех базовых кластеров, в основе которой учитывается основной вектор направленности (производственный, социальный, коммерческий, мультивекторный) и структура валовой добавленной стоимости по видам экономической деятельности.

2. Выделены основные подходы для формирования стратегий развития сферы услуг в виде двух моделей. Разработанная первая модель организации прогнозной деятельности сферы услуг, в отличие от других, содержит восемь последовательных этапов: определение цели; установление периода прогнозирования; формирование экспертного мнения; определение факторов, влияющих на спрос; сбор статистических данных; выбор модели или моделей прогнозирования; проверка моделей на точность и установление расчетным путем ошибки моделирования; построение прогноза и анализ ошибки прогноза. Также разработана вторая модель форсайта развития сферы услуг, в которой составляющими сценариев и прогнозов являются: описание картины будущего; определение критериев, характеристики и трендов, на которые описанные варианты будущего опираются; составление списка рекомендаций; обоснование системы управления проектами.

3. Определено, что формирование стратегии форсайт-исследования в сфере услуг представляет собой поэтапный, систематический процесс выявления видения будущего сферы услуг, включающий консультационный процесс, предусматривающий обмен мнениями по многим вариантам развития сферы услуг с определением основных направлений приоритетного развития услуг и оперативной оценкой экономических результатов. Также обозначенная стратегия становится ключевым элементом концепции развития сферы услуг вместе с институциональной и технологической составляющими. Для оценки форсайт-исследований инновационного развития в сфере услуг представлен перечень критериев с их градацией по весу.

4. Изучены основные показатели и индикаторы качества деятельности предприятий сферы услуг, отражающие оценку качества услуг, которая, в

отличие от существующих структур, является основой для сформированной математической модели оценки качества услуг, позволяющей переводить суммы агрегированных показателей эффективности и качества услуг для каждого объекта без указания весовых коэффициентов для переменных и предварительного их установления и значений результатов обслуживания в безразмерные величины. Использование метода охвата данных позволит проследить динамику развития предприятия сферы услуг, а значит, спрогнозировать изменения в обозначенной сфере.

5. Разработана регрессионная (авторегрессионная) модель оценки динамики и прогнозирования развития рынка сферы услуг на период 2020-2024 гг. в трех сценариях: благоприятном, реалистическом и экспертном. В результате выполнено прогнозирование тенденций развития мировых рынков услуг, которое сформировано на: макроуровне – страны-участницы ШОС и БРИКС; мезоуровне – страны ЕАЭС; микроуровне – ДНР. Изучено формирование и развитие рынков услуг в странах СНГ, при этом представлены исторические этапы формирования СНГ и указаны факторы, которые оказали влияние на формирование и развитие сферы услуг, и также определены современные тенденции развития сферы услуг стран СНГ.

6. Обосновано применение маркетингового подхода к разработке современных стратегий развития в сфере социальных услуг, который включает в себя такие составляющие, как систематический мониторинг качества услуги и создание интегрированной ценности услуги производителем совместно с потребителями. Доказано, что обеспечение соблюдения всех участников взаимодействия в рамках стратегий развития услуг возможно только с учетом принятия на себя такого специфического вида ответственности, как социальная.

7. Обоснована необходимость проведения институциональных реформ, для чего определены направления инновационного социально-ориентированного развития сферы услуг (диверсификация экономики и повышение ее эффективности и конкурентоспособности; инновационная активность, а также активизация фундаментальных и прикладных исследований; эффективное использование человеческого капитала и опережающие развитие отраслей), которые позволяют в дальнейшем сформировать институциональную среду с задачами и плановыми результатами.

8. Конкретизированы основные тренды развития информационно-коммуникационных услуг, а именно: развитие облачных технологий; мобильность; технологии больших данных; интернет вещей; усиление информационной безопасности; 4D-печать; развитие онлайн-обучения; электронные системы расчетов. Понимание данных трендов позволили разработать концепцию развития сферы услуг, в которой основными элементами являются институциональная и технологическая составляющая, стратегия проведения форсайт-исследований, разработка которой доказывает, что государственная политика включает в себя институциональный аспект при формировании стратегии экономического развития сферы услуг на основе

применения форсайт-исследований с учетом использования облачных технологий и является приоритетным вектором деятельности государственных органов власти.

9. Сформированы основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг, которые определяют векторы взаимодействия государственного сектора и сектора бизнеса в сфере услуг, а результаты сотрудничества будут содействовать развитию перспективных форм государственно-частного партнерства в сфере услуг, повышению позиций в рейтинговых показателях соответствующих секторов услуг в результате эффективного государственно-частного партнерства.

10. Предложен научно-методический подход к определению вектора развития первичных и агрегированных структур рынка услуг, который определяется нахождением центра равновесия пятиугольника, построенного в пятисекторной системе, относительно к рассчитанным оценкам по каждой из групп внутренних рыночных и ассортиментных преимуществ. Данный подход апробирован в следующей последовательности: оценка стратегических направлений развития первичных звеньев сферы услуг на примере спортивного клуба «SportMAX»; оценка стратегических направлений развития агрегированных звеньев сферы услуг на примере детского развлекательного центра «KIDCITY»; оценка стратегических направлений развития рынка услуг по организации досуга, культуры и спорта; оценка стратегических направлений развития рынка услуг ДНР в целом.

11. Разработана модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды, которая позволит каждому субъекту, функционирующему в сфере услуг, разрабатывать стратегию «нишевой свободы» с учетом предложенной этапности ее разработки. При этом условием применения модели является четкое понимание теоретических основ НИЭТ и практики ее реализации, ключевыми элементами которой выступают теории институтов, прав собственности, контрактов, трансакционных издержек.

12. Сформированы направления развития стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг в части организационного механизма информационного обеспечения стратегического управления на предприятии и системы оценки эффективности стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг, которая позволит не только накапливать информацию в целях установления для предприятия оптимальных их значений, но и с использованием метода цепных подстановок анализировать влияние факторов для оптимизации системы управления на предприятии.

Направления дальнейших исследований будут связаны с развитием стратегического управления на основе цифровизации процессов и адаптации их к реальным условиям хозяйствования с учетом системы оценки эффективности обозначенных процессов.

## СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ АВТОРОМ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

### Монографии

1. Азарян, А.А. Институциональные реформы в сфере услуг / А.А. Азарян // Вопросы современной науки: коллект. науч. монография; [под ред. Е.Е. Еникеева]. – М.: Изд. Интернаука, 2017. – Т. 20. – Глава 5. – С. 101-119.

*Личный вклад соискателя:* рассмотрены основные категории и принципы проведения институциональной реформы в сфере услуг, обоснована е необходимость в условиях нестабильной внешней среды.

2. Азарян, А.А. Форсайт в сфере услуг: институциональный аспект и технологии развития экономики / А.А. Азарян // Форсайт глобализации: политика, экономика, управление: монография [под ред. А.В. Бредихина]. – М.: АНО ЦЭМИ, 2018. – С. 51-70.

*Личный вклад соискателя:* дана характеристика категории форсайт, обоснован алгоритм ее применения в сфере услуг, а также обоснована целесообразность применения технологий форсайта в сфере услуг.

3. Азарян, А.А. Организационно-экономический механизм обеспечения инновационного развития сферы услуг / А.А. Азарян // Экономика Донбасса: векторы социально-экономического и исторического развития: монография / под науч. ред. д-ра филос. наук, проф. С.В. Дрожжиной; С.В. Дрожжина [и др.]. – Донецк: Цифровая типография, 2019. – § 5.2. – С. 489-496.

*Личный вклад соискателя:* определены предпосылки и подходы развития организационно-экономического механизма обеспечения инновационного развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

4. Азарян, А.А. Современные тенденции управления и прогноз в сфере услуг в условиях нестабильной внешней среды / Н.Ю. Возиянова, А.А. Азарян // Экономика, бизнес, инновации: проблемы, тенденции и перспективы развития: монография / Под общ. ред. Г.Ю. Гуляева. – Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». – 2020. – Глава 4. – С. 52-64.

*Личный вклад соискателя:* обоснованы алгоритмы прогнозирования в сфере услуг с учетом нестабильной внешней среды, а также изучены основные современные тенденции в системах управления.

5. Азарян, А.А. Стратегии развития сферы услуг: теория, методология и практика: монография / А.А. Азарян. – Донецк: Цифровая типография, 2021. – 340 с.

### Статьи в рецензируемых научных изданиях

6. Азарян, А.А. Управление медицинским центром: маркетинговый подход / А.А. Азарян // Новая экономика. – 2015. – № 2 (66). – С. 295-300.

7. Азарян, А.А. Диагностика и механизм повышения качества социальных услуг / А.А. Азарян // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 12 (часть 1). – С. 958-961.

8. Азарян, А.А. Маркетинговые основы формирования услуги на основе

интегрированной ценности / А.А. Азарян // Вестник БДУ. Серия 3. История. Экономика. Право. – 2016. – № 1. – С. 67-71.

9. Азарян, А.А. Формирование и развитие рынков платных услуг в странах СНГ / А.А. Азарян // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 7 (72). – С. 72-78.

10. Азарян, А.А. Организация прогнозной деятельности развития сферы услуг / А.А. Азарян // Торговля и рынок. – 2016. – Вып. 2 (40). – Т. 2. – С. 14-20.

11. Азарян, А.А. Стратегия форсайт-исследования как основа экономического развития сферы услуг / А.А. Азарян // Инновационное развитие экономики. – 2017. – № 6 (42). – С. 11-15.

12. Азарян, А.А. Концепция управления экономическими системами сферы услуг / А.А. Азарян // Вестник Института экономических исследований. – 2017. – № 1. – С. 35-40.

13. Азарян, А.А. Развитие сферы услуг в Донецкой Народной Республике / А.А. Азарян // Торговля и рынок. – 2017. – Вып. 3 (43). – Т.2 – С. 167-175.

14. Азарян, А.А. Управление экономическими системами сферы услуг в условиях социально-экономических преобразований / А.А. Азарян // Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 10: Проблемы и перспективы развития социально-экономических систем / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2018. – С. 99-105.

15. Азарян, А.А. Прогноз развития мирового рынка облачных технологий в сфере цифровых услуг / А.А. Азарян // Торговля и рынок. – 2018. – Вып. 3 (47). – Т. 2. – С. 160-167.

16. Азарян, А.А. Сфера услуг в Донецкой Народной Республике: современное состояние и тенденции развития / А.А. Азарян // Вестник института экономических исследований. – 2019. – № 4 (16). – С. 73-77.

17. Азарян, А.А. Стратегия адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды / Н.Ю. Возиянова, А.А. Азарян // Менеджер. – 2019. – № 4 (90). – С. 149-161.

*Личный вклад соискателя:* разработана стратегия адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды «нишевой свободы».

18. Азарян, А.А. Сфера услуг стран БРИКС и ШОС в условиях нестабильной внешней среды: перспективы развития / Н.Ю. Возиянова, А.А. Азарян // Торговля и рынок. – 2019. – Вып. 3 (51). – Т. 2. – С. 215-223.

*Личный вклад соискателя:* представлены прогнозные показатели перспектив развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды с целью формирования стратегии развития сферы услуг на основе моделирования стратегии.

19. Азарян, А.А. Перспективы внедрения стратегии экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг / А.А. Азарян // Торговля и рынок. – 2019. – Вып. № 4 (52). – Т. 2. – С. 239-245.

20. Азарян, А.А. Развитие государственно-частного партнерства в сфере услуг / А.А. Азарян // Инновационное развитие экономики. – 2020. – № 4-5 (58-

59). – С. 61-66.

21. Азарян, А.А. Развитие рынка услуг в странах Евразийского Экономического Союза / Н.Ю. Возиянова, А.А. Азарян // Инновационное развитие экономики. – 2020. – № 2 (56). – С. 96-102.

*Личный вклад соискателя:* представлены главные макроэкономические показатели развития экономики и торговли и создания единого рынка услуг на территориях стран ЕАЭС на основе данных международных аналитических агентств и определены прогнозные показатели развития рынка услуг в странах ЕАЭС.

22. Азарян, А.А. Развитие стратегического управления предприятиями и другими хозяйствующими образованиями сферы услуг / Н.Ю. Возиянова, А.А. Азарян // Менеджер. – 2020. – № 2 (92). – С. 129-142.

*Личный вклад соискателя:* разработан организационный механизм информационного обеспечения стратегического управления предприятиями и другими хозяйствующими образованиями сферы услуг и механизм стратегического управления предприятиями и другими хозяйствующими образованиями сферы услуг.

23. Азарян, А.А. Сущность и механизмы информационных и маркетинговых войн / А.А. Азарян // Менеджер. – 2020. – № 4 (94). – С. 129-132.

24. Азарян, А.А. Стратегия экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг / А.А. Азарян // Торговля и рынок. – 2020. – Вып. № 3 (55). – Т. 1. – С. 203-218.

25. Азарян, А.А. Социально-экономический базис для формирования стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды / А.А. Азарян // Сервис в России и за рубежом. – 2020. – Т. 14. – № 4 (91). – С. 33-43.

26. Азарян, А.А. Развитие информационных услуг в условиях нестабильной внешней среды / А.А. Азарян // Торговля и рынок. – 2021. – Вып. № 1 (57). – С. 70-76.

#### Статьи в других изданиях

27. Азарян, А.А. Основы институционального анализа сферы услуг / А.А. Азарян // Актуальні проблеми економіки. – 2015. – № 10 (172). – С. 8-12.

28. Азарян, А.А. Основные тенденции и перспективы развития сферы услуг / А.А. Азарян // Сибирский экономический вестник: сборник научных трудов. Выпуск 5 / Под общ. ред. С.С. Чернова. – Новосибирск: Издательство ЦРНС. – 2017. – С. 153-160.

29. Азарян, А.А. Инновации в системе маркетинга в сфере услуг / А.А. Азарян // Управление в условиях глобальных мировых трансформаций: экономика, политика, право: сборник научных трудов. – Симферополь: ФГАОУ ВО «КФУ им. В. И. Вернадского». – 2018. – С. 246-248.

#### Труды апробационного характера

30. Азарян, А.А. Социальная ответственность в сфере услуг / А.А. Азарян // Перспективные направления развития региональной экономики: сборник



материалов V Республ. науч.-практ. конф., 22 мая 2015 г., г. Брест / Брест. гос. ун-т имени А.С. Пушкина; редкол.: Д.А. Петрукович [и др.]. – Брест: БрГУ имени А.С. Пушкина, 2015. – С. 13-15.

31. Азарян, А.А. Качество медицинских услуг: организация и конвенционализация их оценки / А.А. Азарян // *Proceeding of the International Scientific and Practical Conference “Scientific Issues of the Modernity. Vol. 1 (April 20-21, 2015, Dubai, UAE)”*. – Dubai: Rost Publishing, 2015. – P. 37-40.

32. Азарян, А.А. Организация форсайта для развития сферы услуг / А.А. Азарян // *Евразийский союз ученых (ЕСУ); по материалам XXI Междунар. науч.-практ. конф. «Актуальные проблемы в современной науке и пути их решения», 29-30 января 2016 г., г. Москва. – Москва, 2016. – № 1 (22). – Часть 1. – С. 6-8.*

33. Азарян, А.А. Маркетинг в сфере спортивных услуг / А.А. Азарян // *Современные тенденции развития маркетинга и логистики: проблемы и решения: материалы Междунар. науч.-практ. конф., 16 ноября 2016 г., г. Донецк. – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 77-78.*

34. Азарян, А.А. Технология форсайта для развития сферы услуг / А.А. Азарян // *Научная дискуссия: вопросы экономики и управления: сборник статей по материалам XLVI Междунар. науч.-практ. конф., г. Москва. – Москва: Издательство «Интернаука», 2016. – № 1 (45). – Часть 1. – С. 75-79.*

35. Азарян, А.А. Управление экономическими системами в сфере услуг / А.А. Азарян // *Актуальные проблемы взаимосвязи регионального развития и экономической безопасности: сборник научных статей по материалам Междунар. науч.-практ. конф., 17-18 мая 2016 г., г. Смоленск. – Смоленск: Издательство «Остров свободы», 2016. – Часть 1. – С. 5-10.*

36. Азарян, А.А. Информационно-коммуникационные услуги: состояние и тенденции развития / А.А. Азарян // *Экономическое развитие регионов и приграничных территорий Евразийского экономического союза (ЕАЭС): материалы Междунар. науч.-практ. конф., 22 ноября 2016., г. Брянск: в 2 т. / сборник научных трудов / под ред. О.Н. Федонина, В.М. Сканцева, Н.В. Грачевой, А.В. Таранова. – Брянск: БГТУ, 2017. – Том 1. – С. 120-123.*

37. Азарян, А.А. Облачные технологии в сфере услуг / А.А. Азарян // *Облачные и инновационные технологии в сервисе и образовании: сборник научных трудов по материалам Междунар. конф. преподавателей, молодых ученых, аспирантов и студентов, 26 апреля 2017 г., г. Казань / Под ред. И.Т. Насретдинова. – Казань: Издательство «Печать-сервис XXI век», 2017. – С. 108-111.*

38. Азарян, А.А. Теоретические аспекты формирования институциональных реформ в развитии непромышленной сферы / А.А. Азарян // *Научная дискуссия: вопросы экономики и управления: сборник статей по материалам LX Междунар. науч.-практ. конф., г. Москва. – Москва: Издательство «Интернаука», 2017. – № 3 (59). – С. 15-18.*

39. Азарян, А.А. Маркетинговые инновации в сфере услуг / А.А. Азарян // *Экономика Донбасса: историческая проекция и траектория развития: материалы I Междунар. науч.-практ. конф., 17 мая 2018 г., г. Донецк. – Донецк:*

ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского», 2018. – С. 112-116.

40. Азарян, А.А. Тенденции развития информационных технологий – мейнстрима в сфере услуг на основе исследований форсайт / А.А. Азарян // *Фундаментальные и прикладные науки сегодня: материалы XVI Междунар. науч.-практ. конф.*, 17-18 сентября 2018 г., г. Норт-Чарльстон, США. – Норт-Чарльстон, 2018. – Том 2. – С. 106-108.

41. Азарян, А.А. Экономические показатели общей удовлетворённости граждан качеством государственных и муниципальных услуг / А.А. Азарян // *Вектор развития экономики и финансов на современном этапе: материалы Междунар. науч.-практ. конф.*, 6-9 декабря 2018 г., г. Сочи / под ред. д-ра экон. наук, проф. Т.Е. Гварлиани. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2018. – С. 68-71.

42. Азарян, А.А. Факторы и условия, определяющие разработку стратегий развития сферы услуг / А.А. Азарян // *Инновационные подходы в современной науке: сборник статей по материалам LXXIX Междунар. науч.-практ. конф.*, г. Москва. – Москва: Издательство «Интернаука», 2020. – № 19 (79). – С. 119-123.

43. Азарян, А.А. Совершенствование механизмов обеспечения инновационного развития сферы услуг / А.А. Азарян // *Научный форум: Экономика и менеджмент: сборник статей по материалам XLVI Междунар. науч.-практ. конф.* – М.: Издательство «МЦНО», 2021. – № 1 (46). – С. 40-43.

44. Азарян, А.А. Стратегическое управление развитием сферы услуг / А.А. Азарян // *Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы V Междунар. науч.-практ. конф.*, 3-4 июня 2021 г., г. Донецк. Секция 1. Стратегическое управление развитием экономики / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2021. – С. 10-12.

## АННОТАЦИЯ

**Азарян А.А. Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды. – На правах рукописи.**

*Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством. – Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Донецк, 2021.*

В теоретической части диссертации изучена сфера услуг в экономических системах, определены основные тенденции и перспективы развития сферы услуг, а также основные предпосылки, принципы, критерии и подходы к формированию стратегий развития сферы услуг. На основе анализа классификаций сферы услуг сформировано четыре базовых кластера (производственный, социальный, коммерческий и мультивекторный), что, в свою очередь, позволило сгруппировать данные о структуре валовой добавленной стоимости по видам деятельности.

Обосновано применение технологии форсайта, которая позволяет, с

научной точки зрения, подойти к вопросам прогнозирования и организации прогнозной деятельности для развития сферы услуг. На основе этого разработана модель форсайта развития сферы услуг, а также обоснована модель организации прогнозной деятельности предприятий сферы услуг, которая содержит в себе восемь последовательных этапов.

Категория «стратегия форсайт-исследования» определена как поэтапный, систематический процесс выявления видения будущего сферы услуг с учетом консультационного процесса, где предусматривается обмен мнениями и вариантами развития сферы услуг с определением основных направлений приоритетного развития и оперативной оценкой экономических результатов.

В результате систематизации определены критерии оценки форсайт-исследования на микроуровне, на основе чего выявлены основные показатели качества деятельности предприятий сферы услуг и индикаторы, отражающие оценку качества услуг.

В аналитической части исследования представлена разработка регрессионной (авторегрессионной) модели оценки динамики и прогнозирования развития сферы услуг с апробацией ее на примере Республики Армения. На основе данной модели проведено прогнозирование развития мирового рынка услуг до 2024 г.: ЕАЭС, ШОС и БРИКС.

Выявлены особенности развития сферы услуг с учетом нестабильной внешней среды на основе маркетингового подхода, который позволяет обеспечивать баланс интересов его участников (государство, граждане, производители услуг). Также систематизированы факторы и условия, которые определяют разработку стратегий развития сферы услуг по ряду критериев.

Проектная часть работы связана с обоснованием необходимости проведения институциональных реформ в сфере услуг, на основе чего определены направления инновационного социально-ориентированного роста при проведении таких преобразований. Также выделен ряд задач, направлений и результатов формирования институциональной среды.

Определены общие тренды развития информационно-коммуникационных услуг, сущность которых заключается в развитии облачных технологий, мобильности, применении технологий больших данных, интернете вещей, усилении информационной безопасности, 4D-печати, развитии онлайн-обучения, электронных систем расчетов.

На основе стратегии форсайт-исследования в сфере услуг, также с учетом институциональной и технологической составляющих предложена концепция развития сферы услуг. Такая концепция предусматривает формирование приоритетных векторов взаимодействия государственного сектора и сектора бизнеса. В связи с этим в работе обоснованы основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг.

Автором предложен и апробирован научно-методический подход к определению вектора развития первичных и агрегированных структур рынка услуг. Разработана модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды. Такая модель позволяет каждому субъекту,

функционирующему в сфере услуг, разрабатывать собственную стратегию, исходя из целеполагания и спектра возможных для него действий. Причем условием применения модели «нишевой свободы» является четкое понимание теоретических основ новой институциональной экономической теории и практики ее реализации.

*Ключевые слова: стратегия, рынок услуг, сфера услуг, форсайт, форсайт-исследование, стратегии развития сферы услуг, прогнозирование развития сферы услуг, институциональные реформы, концепция развития сферы услуг, нестабильность внешней среды.*

## SUMMARY

**Azaryan A.A. Development strategies for the service sector in an unstable external environment. - As a manuscript.**

*Dissertation for the degree of Doctor of Economics in the specialty 08.00.05 – Economics and Management of the National Economy. – State Organization of Higher Professional Education "Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky", Donetsk, 2021.*

The theoretical part of the dissertation examines the service sector in economic systems, identifies the main trends and prospects for the development of the service sector, as well as the main prerequisites, principles, criteria and approaches to the formation of strategies for the development of the service sector. Based on the analysis of classifications of the service sector, four basic clusters (industrial, social, commercial and multi-vector) were formed, which, in turn, made it possible to group data on the structure of gross value added by type of activity.

The use of foresight technologies has been substantiated, which allows, from a scientific point of view, to approach the issues of forecasting and organizing forecasting activities for the development of the service sector. On the basis of this, a foresight model for the development of the service sector has been developed, and a model for organizing the forecasting activities of enterprises in the service sector has been substantiated, which contains eight successive stages.

The category "Foresight Research Strategy" is defined as a step-by-step, systematic process of identifying the vision of the future of the service sector, taking into account the consultation process, which provides for the exchange of views and options for the development of the service sector with the definition of the main directions of priority development and the rapid assessment of economic results.

As a result of systematization, criteria for evaluating foresight research at the micro-level were determined, on the basis of which the main indicators of the quality of the activities of enterprises in the service sector and indicators reflecting the assessment of the quality of services were identified.

The analytical part of the research presents the development of a regression (autoregressive) model for assessing the dynamics and forecasting the development of the service sector with its approbation in the application of the Republic of Armenia. Based on this model, forecasting of the development of the world market for services until 2024 of the Eurasian Economic Union, the Shanghai Cooperation

Organization and the BRICS has been carried out.

The design part of the work is related to the substantiation of the need for institutional reforms in the service sector, on the basis of which the directions of innovative socially-oriented growth in carrying out such transformations are determined. A number of tasks, directions and results of the formation of the institutional environment are also highlighted,

Defined general trends in the development of information and communication services, the essence of which is the development of cloud technologies, mobility, the use of big data technologies; Internet of Things, strengthening information security, 4D printing, developing online learning, electronic payment systems.

The author proposed and tested a scientific and methodological approach to determining the vector of development of primary and aggregated structures of the services market. A model of formation of a strategy for adaptation of enterprises and other economic entities of the service sector to the conditions of a competitive unstable market environment has been developed. This model allows each entity operating in the service sector to develop its own strategy, based on goal setting and the range of possible actions for it. Moreover, the condition for the application of the “niche freedom” model is a clear understanding of the theoretical foundations of the new institutional economic theory and the practice of its implementation.

*Key words: strategy, service market, service sector, foresight, foresight research, service sector development strategy, forecasting service sector development, institutional reforms, service sector development concept, instability of the external environment.*

Подписано в печать 27.10.2021 г.  
Формат 60x84x1/16 Усл. печ. л. 2,5.  
Печать лазерная. Заказ № \_\_\_\_ . Тираж 100 экз.  
Отпечатано ФЛП Рыжков Олег Дмитриевич.  
Свидетельство о регистрации АА01 № 18228 от 28.10.2014 г.  
83092, г. Донецк-92, ул. Независимости, 22/97.  
Тел. +38(071) 334-91-79, e-mail: mpvik@3g.ua.