

³ ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

⁴ Портал про гостиничный бизнес PROhotel. - 2017. - URL: <http://prohotel.ru/article-220126/0/>

⁵ Radisson Blu виртуальный тур. - URL: <https://www.radissonblu.com/ru/hotel-amsterdam/meetings/virtual-tour>

ACTUAL PROBLEMS AND TREND OF HOTEL BUSINESS: BUDGETING, SPECIALIZATION, DIGITALISATION

© 2019 Kiryanova Anna Aleksandrovna
Student
Samara State University of Economics
E-mail: anna.k.5757@yandex.ru

This article describes the main problems of the hotel business development, for what reasons they arise, as well as current hotel business trends.

Keywords: hotel business, hospitality industry, hotel, trends, innovations, information technology.

УДК 338.46
Код РИНЦ 06.71.51

ОСОБЕННОСТИ СФЕРЫ УСЛУГ В РОССИИ

© 2019 Кривоножкина Надежда Валерьевна
студент

© 2019 Рахматуллина Альбина Рустамовна
кандидат экономических наук, доцент
Самарский государственный экономический университет
E-mail: sseu-ar@mail.ru

Мировая экономика все чаще характеризуется как экономика услуг. Это связано прежде всего с растущей важностью и долей данного сектора в экономике большинства развитых и развивающихся стран. Поскольку сфера услуг воздействует на экономический рост страны, перед всеми странами стоит задача наиболее эффективного развития данной отрасли.

Ключевые слова: история услуг, импорт и экспорт услуг, международная торговля услугами России.

Эволюция от сельского хозяйства к экономике услуг являлась естественным и необходимым мировым процессом. Экономическое общество с доминирующим сельским хозяйством просуществовало в большинстве стран до середины восемнадцатого века и девятнадцатого века. Промышленная революция, зародившаяся в Великобритании в 1860-х годах, постепенно перешла во Францию, Германию, Россию и другие страны, открыла новую эру индустриализации мировой экономики. Следующим важным этапом экономического развития был переход на экономику услуг. После того, как США первая достигла необходимый уровень развития для успешного перехода на экономику услуг в середине двадцатого века, другие страны пошли по ее стопам.

Рассматривая особенности формирования истории развития услуг в России, необходимо отметить, что факторы, сыгравшие свою роль в формировании существующей экономической структуры, заметно отличаются от факторов в других странах.

Особое место занимают в истории развития сферы услуг занимают 1990-е, когда была начата кардинальная реорганизация экономической системы СССР¹. Среди последствий перехода к рыночной экономике и отказа от централизованного планирования, такие отрасли материального производства экономики, как обрабатывающая промышленность и сельское хозяйство пережили существенный спад.

Однако, в данной ситуации многие услуги, в особенности, которые ориентированы на непосредственные потребности населения, такие как коммунальные услуги или общественный транспорт, претерпели менее критичный спад в объемах. После 1990-х годов сфера услуг начинает стремительно развиваться, подстраиваясь под запросы потребителя¹.

В настоящее время, специалисты выделяют несколько проблем в области сервиса и услуг в современной экономике России. Первой проблемой является экономическая нестабильность России и зависимость ее от природных ресурсов. Необходимо начать новую индустриализацию, чтобы обеспечить стабильную социально-экономическую систему. Важность этого подхода была убедительно доказана опытом Китая и Германии. Страны смогли справиться с мировым экономическим кризисом 2007-2009 годов без глобальных потерь благодаря развитой промышленности.

Другой важной задачей, стоящей перед Россией, является дальнейшее развитие сферы услуг и повышение их качества. Это обусловлено необходимостью повышения уровня жизни, поскольку от него в первую очередь зависит уровень развития сектора услуг в стране, поскольку чем выше уровень жизни, тем больше услуг люди могут себе позволить.

Кроме того, необходимо установить эффективное взаимодействие между клиентом и лицом, оказывающим услуги. Это предполагает построение четких, сжатых и гладких бизнес-процессов и их правильное документирование наряду с грамотным обучением персонала по поводу эффективного управления

бизнесом. Сервисные компании должны сосредоточиться на диверсификации своей деятельности и удовлетворении потребностей населения. В сервисную компанию приходит понимание того, что для получения прибыли на насыщенный рынок, важно применять современные принципы, методы и способы организации предоставления услуг, выполнение работ и изготовление товаров по заказу клиента.

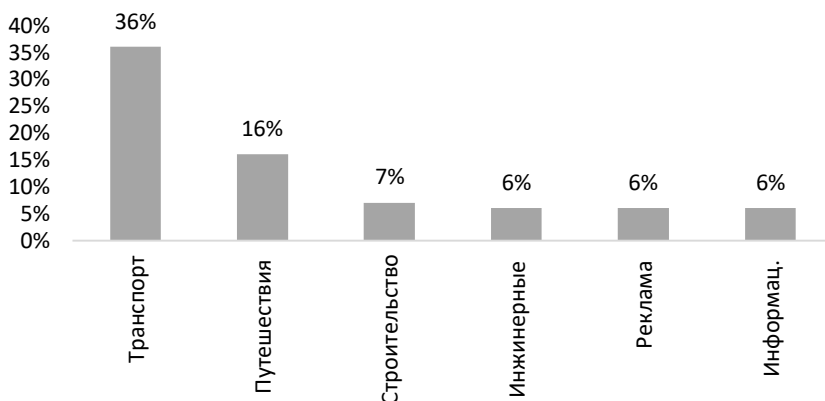


Рис. 1. Структура российского экспорта услуг на 2017 год (% соотношение)

Компании в сфере услуг также должны понимать перспективы развития на рынке и сложившийся спрос на товар или услугу. Для общего понимания структуры услуг, необходимо затронуть динамику импорта и экспорта на российском рынке. Согласно статистическим данным, 52,7 млрд долл. услуг было экспортировано в 2016 году. Структура отображена на Рисунке 1². Исходя из данных, наибольший удельный вес имеют транспортные услуги и путешествия. Однако стоит отметить, что в 1990-х, когда только был разрешен отрытый выезд в другие страны, доля путешествий оставляла 40 %, а транспорт в свою очередь 35 %. В 2012 доля экспорта в позиции "путешествия" снизилась до 17 %. Сравнивая с предыдущими годами, отслеживается падение спроса на путешествия.

Что касается импорта, то в 2016 году импортировано 80,8 млрд долларов услуг. Структура импорта представлена на Рисунке 2, исходя из которой также наибольшую долю занимают путешествия и транспорт². Несмотря на доминирующую позицию путешествий, прослеживается аналогичная динамика на спад в сфере "путешествия", сравнивая с 1990-ми доля снизилась на 24 %. Сфера "транспорт" в свою очередь с годами остается неизменной.

В структуре экспорта услуг преобладают деловые поездки, в структуре импорта в свою очередь личные. Основными препятствиями на пути развития этого сектора также выступают неразвитость инфраструктуры и слабое регулирование. По оценке Всемирного экономического форума, в 2017 г. по индексу

конкурентоспособности в сфере туризма и путешествий Россия заняла 43 место из 139 стран.

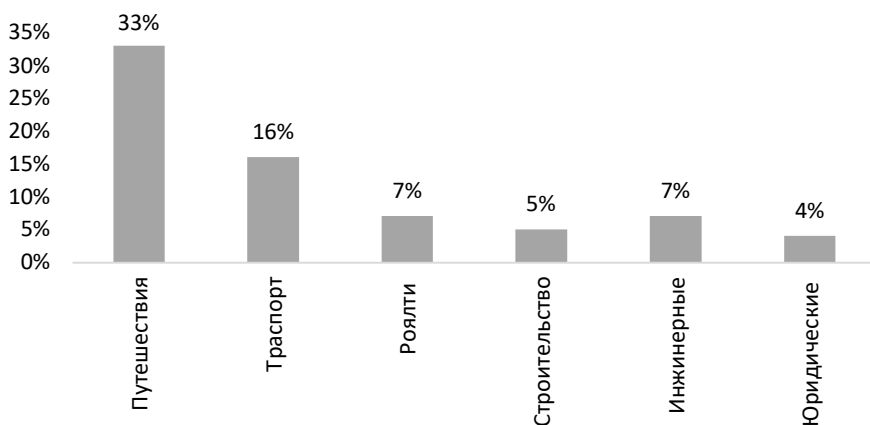


Рис. 2. Структура российского импорта услуг на 2017 год (% соотношение)

В экспорте и импорте туристических услуг лидерами являются Великобритания, США, Германия и Кипр.

Затрагивая транспортные услуги, в структуре экспорта наибольший удельный вес приходится на грузовые перевозки, затем на долю вспомогательных операций и пассажирских перевозок.

Основной объем транспортных услуг реализуется в странах дальнего зарубежья. Наиболее значительными потребителями российских транспортных услуг выступают Швейцария, Германия, Кипр.

Недостаточно высокий уровень развития транспортных услуг связан в первую очередь с общей отсталостью соответствующей инфраструктуры в России. Превышение срока эксплуатации, несоответствие мировым стандартам, проблемные дороги портят общую ситуацию с транспортом услугами в России.

В свою очередь, значение прочих коммерческих услуг в последние годы увеличивается. Можно отметить быстрый рост экспорта телекоммуникации, информационных, консалтинговых, финансовых, инжиниринговых и других услуг, которые формируют новые условия для развития предпринимательства в целом, в том числе в сфере услуг.

¹ Романенкова О. Н., Синяева И. М., Синяев В. В. Маркетинг услуг /под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. 204 с.

² Текущие материалы таможенной статистики // http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=13858&Itemid=2095 (дата обращения 13.03.2019)

FEATURES OF SERVICES SECTOR IN RUSSIA

© 2019 Krivonozhkina Nadezhda Valeryevna
Student

© 2019 Rakhmatullina Albina Rustamovna
Candidate of Economics, Associate Professor
Samara State University of Economics
E-mail: sseu-ar@mail.ru

The global economy is increasingly characterized as a service economy. This is primarily due to the growing importance and share of this sector in the economy of most developed and developing countries. Since the service sector affects the country's economic growth, all countries are faced with the task of developing the industry most efficiently.

Keywords: history of services, import and export of services, international trade in services of Russia.

УДК 339.138
Код РИНЦ 06.00.00

EMAIL-МАРКЕТИНГ В ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

© 2019 Кувшинникова Валерия Игоревна*
студент
Самарский государственный экономический университет
E-mail: lera.kuvshinnikova.98@mail.ru

Информационные технологии становятся эффективным инструментом для проведения маркетинговой кампании предприятий разных сфер деятельности. В данной научной статье будут рассмотрены шаги по успешному внедрению email- маркетинга, а так же будут оценены достоинства и недостатки данного типа рекламы.

Ключевые слова: маркетинг, e-mail маркетинг, e-mail рассылка, электронная почта.

Сегодня потребители становятся все более избирательными в вопросах совершения покупки. В связи с этим меняются маркетинговые инструменты. Все большую популярность приобретает маркетинг, ориентированный на создание

* Научный руководитель - **Логинова Екатерина Витальевна**, кандидат экономических наук, доцент.