

УДК 338.462+338.49

DOI: 10.18384/2949-5024-2024-4-37-51

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ СЕРВИСА

Жаров В. Г.*Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина**119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д. 1,**Российская Федерация*

Аннотация

Цель. Исследование основ формирования и развития представления о социально-экономическом феномене – инфраструктуре сервиса и определение её роли в условиях современных реалий инновационного развития цифровой экономики.

Процедура и методы. Проведённое исследование основывалось на контент-анализе, графическом моделировании, применении методик анализа, синтеза, логического обобщения, описания, сравнения и др.

Результаты. Расширены представления понятий «инфраструктура», «сервис» и «услуга». Конкретизирована роль инфраструктуры сервиса с учётом реалий инновационного развития цифровой экономики. Предложена авторская дефиниция феномена инфраструктуры сервиса.

Теоретическая и/или практическая значимость исследования заключается в уточнении терминологического аппарата, позволяющего конкретизировать область дальнейших исследований. Введение в научный оборот дефиниции «инфраструктура сервиса» позволяет полнее раскрыть концепты взаимодействия заказчиков и поставщиков услуг в условиях цифровой экономики.

Ключевые слова: инновации, инфраструктура, развитие, сервис, услуги, цифровая экономика

THEORETICAL ASPECTS OF FORMATION AND DEVELOPMENT OF SERVICE INFRASTRUCTURE

V. Zharov*A. N. Kosygin Russian State University**ul. Malaya Kaluzhskaya 1, Moscow 119071, Russian Federation*

Abstract

Aim. The study of the foundations of the formation and development of the concept of the socio-economic phenomenon – the service infrastructure and the definition of its role in the conditions of modern realities of the innovative development of the digital economy.

Methodology. The conducted research was based on content analysis, graphical modeling, application of methods of analysis, synthesis, logical generalization, description, comparison and other methods.

Results. The concepts of “infrastructure”, “service” and “service” have been expanded. The role of the service infrastructure is specified, taking into account the realities of the innovative development

of the digital economy. The author's definition of the service infrastructure phenomenon is proposed.

Research implications lie in clarifying the terminological apparatus, which makes it possible to specify the area of further research. The introduction of the definition of "service infrastructure" into scientific circulation allows us to more fully reveal the concepts of interaction between customers and service providers in the digital economy.

Keywords: innovation, infrastructure, development, service, services, digital economy

Введение

Целью работы является исследование основ формирования и развития представления о социально-экономическом феномене – инфраструктуре сервиса и определение её роли в современных реалиях инновационного развития цифровой экономики.

Для достижения поставленной цели в работе намечено решение следующих задач: рассмотреть представление понятия «инфраструктура» применительно к современным условиям развития инноваций в сфере информационных технологий; раскрыть трактовки понятий «сервис» и «услуга», используемых в научном обороте в современных условиях развития цифровой экономики; конкретизировать представление об инфраструктуре сервиса с учётом современных реалий инновационного развития цифровой экономики.

Анализ научной литературы по проблеме. Некоторые термины и определения, имеющие одинаковое наименование, могут иметь широкое применение во многих сферах жизни современного общества и обозначать различные понятия, что в полной мере относится и к таким терминам, как «инфраструктура» и «сервис». В этой связи необходимо однозначно определиться с корректным использованием данных терминов в свете современного дискурса общественных отношений. Изучение литературных источников было выполнено с целью анализа толкований понятий «инфраструктура» и «сервис», сформулированных исследователями в различное время.

Основные составляющие понятия «инфраструктура» и его потенциал в современных условиях развития инноваций в сфере информационных технологий

Термин «инфраструктура» получил широкое распространение в отраслях народного хозяйства при обозначении различных строений, например, «объект транспортной инфраструктуры» или «инфраструктурный объект». Такие примеры можно встретить достаточно часто. Термином «инфраструктура» в т. ч. обозначают и группы различных зданий, строений, конструкций, объединённых между собой коммуникациями и имеющими единый управляющий центр. В качестве примера можно привести инфраструктурные объекты системы теплоснабжения населённого пункта, энергоснабжения и т. п. Под «инфраструктурой» понимаются не только недвижимые объекты, но и системы взаимосвязанных и взаимозависимых объектов, коммуникаций, профильных обучающих центров, систем управления, систем мониторинга и поддержания работоспособности, объединённых для выполнения единых задач и т. п.

Проведём уточнение понятийного аппарата, направленное на выявление сущности и содержания дефиниции «инфраструктура», основанное на справочных данных и исследованиях экономистов (табл. 1).

Таблица 1 / Table 1

Анализ понятия «инфраструктура» / Analysis of the concept “infrastructure”

Источник	Определение
Большая российская энциклопедия	Инфраструктура – производное от лат. <i>infra</i> – ниже, под и <i>structura</i> – строение, расположение, совокупность специфичных форм, методов и процессов, а также сооружений, зданий, всевозможных коммуникаций, обеспечивающих общие условия и нормальное функционирование экономических, социальной, экологических и др. областей жизнедеятельности общества, его воспроизводства и развития. Эти условия создаются: комплексом отраслей и сфер экономики, системой технико-технологических, организационно-экономических, социальных, коммуникационных взаимосвязей всех элементов инфраструктуры. Обслуживающий характер инфраструктурных отраслей привёл к перенесению самого термина «инфраструктура» в экономику в конце 1940-х гг. из военного лексикона (сооружения вспомогательного, обслуживающего назначения) ¹
Толковый словарь русского языка под ред. С. И. Ожегова	Инфраструктура – это отрасли экономики, научно-технических знаний, социальной жизни, которые непосредственно обеспечивают производственные процессы и условия жизнедеятельности общества ²
Словарь-справочник под ред. П. А. Кошеля	Инфраструктура – это комплекс отраслей хозяйства, обслуживающих промышленное и сельскохозяйственное производство, а также население. Она включает транспорт, связь, торговлю, материально-техническое снабжение, водоснабжение, науку, образование, здравоохранение, охрану окружающей среды. Инфраструктура рыночная характеризует комплекс отраслей и сфер деятельности, главная задача которых сводится к доведению товаров от производителей к потребителям. Иногда различают основную производственную и социальную инфраструктуру (наука, здравоохранение, система образования) ³
Экономическая энциклопедия	Инфраструктура – комплекс производственных и непроизводственных отраслей и сфер деятельности, обеспечивающих процесс и условия воспроизводства. Подразделяется на производственную и социальную ⁴
П. Розенштейн-Родан	Инфраструктура – это комплекс общих условий, обеспечивающих благоприятное развитие частного предпринимательства в основных отраслях экономики и удовлетворяющих потребности всего населения. Объекты: шоссейные дороги, плотины, железнодорожные пути, с одной стороны, и предприятия коммунального и социального обслуживания – с другой, т. е. условия, необходимые для того чтобы частная промышленность была в состоянии сделать первый рывок [16]
П. Самуэльсон	Инфраструктура – крупные капиталовложения, предпринимаемые исключительно государством и закладывающие предпосылки для успешного развития частного сектора: они расчищают путь для производства и торговли ⁵

¹ Большая Российская энциклопедия 2004-2017 [Электронный ресурс]. URL: <https://old.bigenc.ru/economics/text/2016338> (дата обращения: 10.10. 2022).

² Словарь русского языка С. И. Ожегова [Электронный ресурс]. URL: <https://slovarozhegova.ru> (дата обращения: 10.10.2022).

³ Словарь-справочник: экономика, внешняя торговля, выставки / авт.-сост. П. А. Кошель; под общ. ред. В. Л. Малькевича. М.: Общество сохранения лит. наследия, 2012. С. 70.

⁴ Экономическая энциклопедия [Электронный ресурс]. URL: http://web.krao.kg/13_economica/0_pdf/4.pdf. С. 85 (дата обращения 10.10.2022).

⁵ Самуэльсон П. Экономика: учебник: В 2 т. М.: Алгон, 1992. Т. 2. С. 324.

Окончание таблицы 1

Источник	Определение
Р. Йохимсен	Инфраструктура – сумма материальных, институциональных и персональных сооружений и условий, которые находятся в распоряжении хозяйственных единиц и обеспечивают получение равного дохода на равные вклады факторов (труда, земли и капитала) [15]
У. Ростоу	Инфраструктура рассматривается как инструмент эффективного удовлетворения потребностей растущего населения [17]
С. А. Хейнман	Инфраструктура – это комплекс отраслей, обслуживающих материальное производство [12]
В. Бур	Инфраструктура – это сумма всей доступной экономической информации, увеличивающей потенциальные экономические возможности экономических агентов [14]
С. А. Дебатов	Инфраструктура – сочетание созданных на территории региона хозяйственных объектов и проводимых инженерно-технических мероприятий для обеспечения материального производства и нормальных условий проживания населения [5]
А. И. Кузнецова	Инфраструктура как объект исследования – это совокупность общих условий производства и жизнедеятельности населения, возникающих в системе общественного разделения труда [9]

Источник: составлено автором.

Помимо непосредственно термина «инфраструктура» выделяют уточняющие определения, например, *инфраструктура информационная*, объединяющая в себе совокупность материальных средств и методов, обеспечивающих возможность осуществления деятельности в данной сфере. Аналогично выделяется *инфраструктура сферы услуг*, нацеленная на обеспечение реализации комплекса видов деятельности, обслуживающих производство и реализацию услуг¹.

Появление уточняющего дополнения к основному термину наглядно показывает, что инфраструктура в классическом понимании эволюционирует и подстраивается под современные реалии, возникающие в хозяйственной деятельности человека на конкретном этапе её развития.

Как видно из представленного анализа, инфраструктура как экономическая категория – это широкое системообразующее понятие, которое не ограничивается только объектами и системами, необходимыми для функционирования и развития конкретной отрасли, а сама определяет инфраструктурный, обслуживающий характер развития данной отрасли. Подтверждение вышесказанного суждения находится в статье «Большой Российской энциклопедии», где делается акцент на отдельных инфраструктурных отраслях, включая транспорт, связь, энергетику, торговлю, водоснабжение, кредитно-банковскую систему и т. д. В этой энциклопедии инфраструктура разделяется на производственную и социальную, также выделяются институциональные, региональные, инновационные и др. её аспекты².

Проведённый анализ показал, что использование дефиниции «инфраструктура» при рассмотрении хозяйственных отношений в подавляющем большинстве случаев трактуется как одно из условий развития экономических систем не только в сфере материального, но и нематериального производства и социальной сферы.

¹ Большой экономический словарь [Электронный ресурс]. URL: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/big-economic/fc/slovar-200-4.htm#zag-5005> (дата обращения: 10.10.2022).

² Большая Российская энциклопедия 2004-2017 [Электронный ресурс]. URL: <https://old.bigenc.ru/economics/text/2016338> (дата обращения: 10.10.2022).

В научной литературе мы видим различные представления в трактовке понятия «инфраструктура», её состава, классификации, элементной базы. Отсутствие единого понимания дефиниции «инфраструктура» обусловлено множественностью подходов к её описанию, предложенных исследователями, принадлежащими к различным научным школам. С этим связаны и основные сложности формирования единой методологии оценки этапов развития и современного состояния инфраструктуры. Этимологические характеристики дефиниции «инфраструктура» для полноценного описания требуют уточнения, привязки, о какой именно инфраструктуре или о каком инфраструктурном объекте идёт речь.

Таким образом, в современных условиях цифровой экономики под *инфраструктурой* следует понимать не только конкретные объекты, объединённые решением общих задач, а *совокупность всех необходимых ресурсов, средств и компонентов, обеспечивающих функционирование, воспроизводство и развитие производственных и непроизводственных отраслей и сфер деятельности в условиях цифровой экономики.*

В постиндустриальном обществе в условиях развития цифровой экономики дефиниция «инфраструктура» тесно связана не столько с конкретными объектами, инженерными системами и др. материальными субъектами, а имеет ярко выраженный отраслевой характер и обозначает совокупность объектов, систем и связей, обеспечивающих функционирование, развитие и обслуживание отдельных отраслей экономики.

Отдельно стоит отметить тесную взаимосвязь инфраструктуры и сферы услуг, которая особенно явно проявилась с начала пандемии коронавирусной инфекции в январе 2020 г., когда во время вынужденной самоизоляции у населения возникла потребность в услугах, которые можно было оказывать дистанционно с использованием специальных электронных программ и средств связи, например, выполнять работу с документами, читать и слушать лекции, проводить совещания и участвовать в них и т. п. Потребности в выполнении работ дистанционно, на удалёнке, в доставке продуктов, еды и т. п. создали реальные предпосылки и очертили контуры для создания и прорывного развития новой инновационной инфраструктуры – инфраструктуры сервиса, которая в отличие от уже существующих сервисов, обладает концептуально иными возможностями, способными обеспечить все необходимые требования по удовлетворению потребностей, в текущих реалиях с учётом опыта, полученного в период пандемии.

Феномен «инфраструктура сервиса» содержит сервисный компонент, который также нуждается в уточнении и конкретизации в рамках совместного использования данных терминов.

Основы формирования понятий «сервис» и «услуга» на различных этапах развития хозяйственных отношений

Термин «сервис» как обслуживание, оказание услуги по своей этимологии означает некое действие, направленное на выполнение какой-то работы, службы (табл. 2).

Таблица 2 / Table 2

Анализ понятия «сервис» / Analysis of the concept “service”

Источник	Определение
Большой энциклопедический словарь	Под термином «сервис» понимается заимствованное английское <i>service</i> – обслуживание бытовых нужд населения ¹
Этимологический словарь русского языка	Сервис характеризуется как «появившееся в русском языке в 60-е годы XX в. слово было заимствовано из английского, а восходит к латинскому глаголу <i>servire</i> – “служить”» ²
Толковый словарь русского языка под ред. С. И. Ожегова	Сервис – это то же, что и обслуживание, т. е. выполнение работ по удовлетворению чьих-либо бытовых, текущих или постоянных нужд ³ . Услуга – действие, приносящее пользу другому и хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь ⁴
Словарь-справочник под ред. П. А. Кошеля	Сервис – это организованное обслуживание в сфере быта ⁵
Малый академический словарь русского языка	Сервис – это бытовое обслуживание населения ⁶
Словарь-справочник: экономика, внешняя торговля, выставки	Услуги – 1) результат непроизводственной деятельности фирмы (предприятия) или отдельного лица, направленный на удовлетворение конкретных потребностей человека (организации). В практике часто расцениваются как те блага, которые предоставляются не в форме вещей, а в форме той или иной деятельности; 2) по оценке западных экономистов, то, что неосвязаемо (невидимо) и в обмен на что потребитель, фирма или производство готовы предоставить что-либо ценное. Существует большое разнообразие услуг: материальные и нематериальные, потребительские и производственные, банковские, консультационные, маркетинговые, посреднические, рекламные, транспортные и т. п. ⁷
ГОСТ Р 50646-2012	Услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг ⁸
ГОСТ ISO 9000	Услуга – это результат как минимум одного действия, обязательно произведённого (осуществленного при взаимодействии) между поставщиком и заказчиком (потребителем), как правило, нематериальный, а исполнитель услуг может быть назван сервисной организацией ⁹

Источник: составлено автором.

¹ Большой энциклопедический словарь / гл. ред. А. М. Прохоров. – М.: Советская энциклопедия; СПб.: Фонд «Ленингр. галерея», 1993. С. 1198.

² Этимологический словарь русского языка / сост. Г. А. Крылов. СПб.: Полиграфуслуги 2005. С. 358.

³ Словарь русского языка С. И. Ожегова [Электронный ресурс]. URL: <https://slovarozhegova.ru> (дата обращения: 10.10.2022).

⁴ Там же.

⁵ Словарь-справочник: экономика, внешняя торговля, выставки / авт.-сост. П. А. Кошель; под общ. ред. В. Л. Малькевича. М.: О-во сохранения лит. наследия, 2012. С. 141.

⁶ Словарь русского языка: в 4 т. (Малый академический словарь) / под ред. А. П. Евгеньевой. М.: Русский язык, 1988. Т. 4. С. 79.

⁷ Словарь-справочник: экономика, внешняя торговля, выставки / авт.-сост. П. А. Кошель; под общ. ред. В. Л. Малькевича. М.: О-во сохранения лит. наследия, 2012. С. 164.

⁸ Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200102288?ysclid=lx79xtbar6203717467> (дата обращения: 10.10.2022).

⁹ Там же.

Анализируя информацию, приведённую в табл. 2, можно предположить, что в данной интерпретации сервис как оказание услуг, является одним из неотъемлемых аспектов человеческой деятельности, беря свое начало с периода зарождения социума и воспринимается как само собой разумеющееся поведение внутри группы людей, между группами, между индивидуумами и между группами и индивидуумами.

С точки зрения потребителя, услуга – это блага, предоставляемые ему в форме деятельности [1; 2; 4]. Таким образом *услуга – это действие, создающее добавленную стоимость самостоятельно или в дополнение к товару, т. е. услуга является экономической категорией. Применительно к действиям исполнителя, направленным на удовлетворение запросов потребителя, термины «сервис» и «услуга» являются равнозначными.*

Развитие хозяйственных отношений и смена технологических укладов требуют уточнения подходов классической экономической теории и марксизма, когда услуги понимались как вторичные по отношению к вещам (материальным ценностям) и подчёркивалась их нематериальность, неосвязаемость. В период индустриализации материальное производство объявлялось основным, первичным, о нём говорили, как о производительном, а услуги трактовались как непроизводительные (представления о сфере услуг как «непроизводительной»)¹.

Однако, в постиндустриальном обществе, фокус сместился с производственного сектора в сферу услуг. Это объясняется ростом уровня жизни в развитых странах, где доля сферы услуг в экономике доходит до 60–70%. Смена приоритетов развития трансформирует социальные и экономические отношения, что, по мнению Д. Белла формирует сервисно-ориентированные области².

«Существуют расширительные трактовки услуг. В рамках ресурсной теории фирмы подчёркивается, что ценность ресурса зависит от того, как он используется в процессе производства. В рамках логики доминирования услуги рассматриваются как первичные, базовые элементы любого обмена, а вещи – как платформы для предоставления услуг»³.

Периодом начала деятельности, которая в современном мире понимается как услуги, можно считать период 4000–3000 лет до н.э. что связано с периодом перехода к преимущественно оседлому образу жизни. В обществах Древнего мира, таких как Древняя Греция, Древний Рим, Египетское царство, Древний Китай и др. происходит освоение пахотных земель, развитие животноводства, ремёсел, письменности, создание соответствующей инфраструктуры. В этот период зародились такие виды услуг, как экономические, государственно-правовые, духовные и художественно-эстетические услуги, бытовые и индивидуальные услуги⁴.

Формирование сервиса в Древнем мире происходило в направлении оказания услуг, необходимых для обеспечения существования и развития общества традиционного типа с учётом религиозных аспектов и сложившегося уровня товарообменных отношений. В эпоху Средневековья – период с V по XV вв. – на территории Ближнего Востока и на месте современных стран Западной Европы в обществах повышается уровень товарообменных отношений. Поступательное развитие такого взаимодействия стало возможным по причине зарождения первых произ-

¹ Тамбовцев В. Л. Услуги // Большая Российская энциклопедия. М.: БРЭ, 2017. Т. 33. С. 108.

² Большая Российская энциклопедия 2004-2017 [Электронный ресурс]. URL: <https://bigenc.ru/postindustrial-noe-obshchestvo-954a40> (дата обращения: 10.10.2022).

³ Тамбовцев В. Л. Услуги // Большая Российская энциклопедия. М.: БРЭ, 2017. Т. 33. С. 109.

⁴ См.: Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2004. 317 с.

водств, артелей, перехода от принудительного труда к наёмному, формирования специализаций деятельности работников, появления кредитно-финансовых учреждений, формирования первых капиталов¹.

Оказание услуг не ограничивалось только деятельностью прислуги, свободные граждане, по мере возрастания запросов общества, начинают формировать новые направления деятельности, носящие непроизводственный характер. Вслед за развитием непроизводственной сферы получает стимул к развитию и соответствующая инфраструктура: больницы, университеты, почтовые станции и т. п.² При появлении товарно-денежных отношений сервис как обслуживание, как услуга обретает стоимость, аналогично товару и начинает полноценно участвовать в товарно-денежных отношениях самостоятельно или в качестве дополнения к какому-либо товару. Так, услуга получения образования или здравоохранения, услуги пастуха стада животных как самостоятельные услуги по сервису, и услуги сомелье как дополнительные услуги по сервису при покупке винного погреба или виноградариков входят в повседневный обиход.

Период с XVII по XVIII вв. в странах Западной Европы ознаменован развитием экономики капиталистического типа, что привело к началу эпохи промышленных революций, формированию инфраструктуры промышленных отраслей и развитию рынка услуг, связанного с ними. Возникает потребность в специалистах высокой квалификации, способных проводить наладку, ремонт оборудования, обучение работников, использующих данное оборудование, т. е. выражаясь современным языком, – специалистов по сервису. Таким образом, данный период можно охарактеризовать как период зарождения профессионального сервиса.

Начиная с XIV по начало XX вв. получают активное развитие наука и техника, промышленное производство. Рост урбанизации приводит к необходимости развития городской инфраструктуры, сервисов для удовлетворения запросов в услугах городского населения, бытовое обслуживание переходит на профессиональный общественный уровень. В первой половине XX в. А. Фишер выделяет сферу услуг в отдельный вид деятельности, относящийся к третичному – непроизводственному сектору экономики.

Общество с начала XX в. по наши дни Д. Белл характеризует как общество постиндустриального типа, одним из постулатов которого является переход от доминирования производства товаров к производству услуг. Развитие сферы услуг связано с необходимостью обеспечения в обслуживании не только повседневных запросов индивидуумов – бытовых услуг, но и в необходимости сервиса объектов промышленной и гражданской инфраструктуры.

С середины XX в. наблюдается увеличение роли услуг для общественных отношений – возникает институт сервиса, который проникает во все сферы экономики, формируя предпосылки для развития экономики услуг, что проявляется в форме разовых услуг для индивидуумов и домашних хозяйств, и в виде услуг, оказываемых на регулярной основе для мануфактур, промышленных предприятий, объектов инфраструктуры.

В эпоху постиндустриального общества в удовлетворении бытовых, текущих или постоянных потребностей стали нуждаться не только физические лица – домохозяйства, но и юридические лица – предприятия, фирмы, организации. Это наглядно демонстрирует пример по организации сервиса промышленного оборудования или технических средств, применяемых для коммерческих целей, после его

¹ Там же.

² См.: Ильин В. И. Поведение потребителей: учеб. пособие. СПб. и др.: Питер, 2000. 223 с.

приобретения и подготовки к вводу в эксплуатацию – «сервис послепродажный»¹. После ввода в эксплуатацию – «сервис промышленный».

Обратим внимание на особенности применения термина «сервис». Заимствованное из английского языка оно встречается в таких словосочетаниях, как «сервисная служба лифтового оборудования» или «служба ритуального сервиса», или «сервис по обслуживанию кулеров». Получается, что в этих словосочетаниях прочитывается повторное обозначение одного и того же – «служба службы», что может свидетельствовать о наличии противоречий или некорректного представления отдельных видов деятельности, относящихся к услугам и сервисам.

Анализу значений и интерпретаций термина «сервис» посвящено большое количество работ отечественных и зарубежных исследователей, в которых нет однозначной трактовки его использования. Это объясняется, на наш взгляд, большой популярностью в англоязычных странах использования термина *service* в бизнесе и социальной среде. Однако в интерпретации данного понятия на русский язык мы обнаруживаем, что он порой используется тавтологически или ошибочно применяется для обозначения противоречащих процессов и систем.

В работе «Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии – науки синергийного типа» [8] исследователи отмечают, что эволюционные процессы в деятельности по оказанию услуг приводят к возникновению профессиональных специализаций. Такое развитие трансформирует само представление об услугах, что можно считать началом формирования понятия «сервис».

Н. А. Коноплева в исследовании «К вопросу о содержании и интерпретации понятий “сервис” и “сервисная деятельность”» отмечает, что «важной проблемой современной науки являются содержание и интерпретация понятий “сервис”, “сервисная деятельность”, “социокультурный сервис”» [7, с. 183]. Автор говорит о наличии разночтений в определении и содержании термина «сервис», что может быть связано с развитием сервисной экономики в постиндустриальном укладе. По её мнению, термин «сервис», применительно к текущей экономической реальности, содержит более глубокий смысл, чем *service* (англ.) – служба.

Высказанная точка зрения нам близка, поскольку в общественном дискурсе в современных условиях цифровизации экономики, термин «сервис» из обозначения деятельности, направленной на обслуживание, удовлетворение потребностей клиентов в чём-либо, получает новое воплощение в форме *информационно-цифрового продукта – электронной программы для компьютера или смартфона*, т. е. вполне осязаемого объекта, который можно приобрести в собственность, что не согласуется с привычным определением сервиса – услуги, характеризующейся неосязаемостью, несохраняемостью, несуществованием до начала предоставления, в невозможности потребителя стать её собственником, в невозможности оценивания услуги до её получения.

Исследователи сферы услуг отмечают, что «в условиях постиндустриального общества сервис обретает институциональный характер. Институт сервиса обнаруживает своё присутствие и влияние во всех основных системах общества: экономической, социальной, политической, идеологической и культурной. Занимая в институциональном пространстве общества и государства в силу своего функционального предназначения своё специфическое место, институт сервиса сам обладает всеми признаками подсистемы. Его “оси ориентации”, детерминированные

¹ Большой экономический словарь [Электронный ресурс] URL: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/big-economic/fc/slovar-200-4.htm#zag-5005> (дата обращения: 10.10.2022).

уровнем материального производства и внешней институциональной средой, оптимальным образом сопрягаются «осями ориентации» общества» [11, с. 40].

Таким образом, современное представление об инфраструктуре сервиса можно конкретизировать с помощью графической модели, представленной на рис. 1.1–1.3 (фрагменты 1–3).

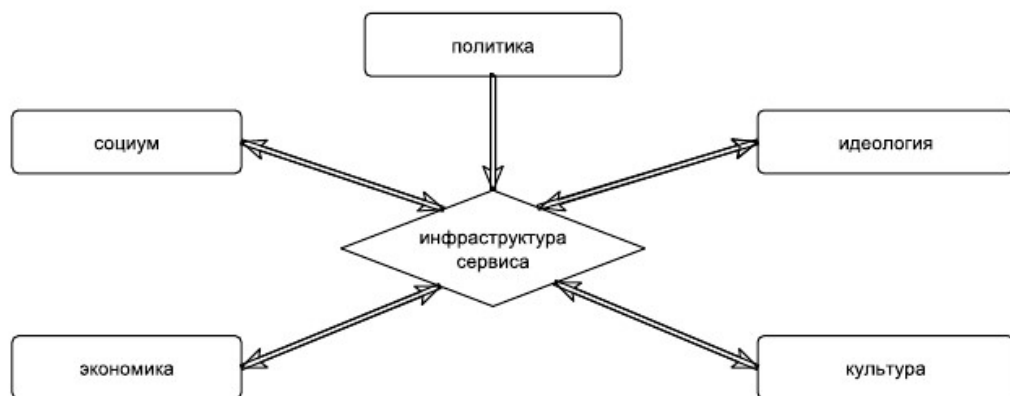


Рис. 1.1 / Fig. 1.1. Инфраструктура сервиса в общественных отношениях (фрагмент 1) / Service infrastructure in public relations (fragment 1)

Источник: составлено автором.

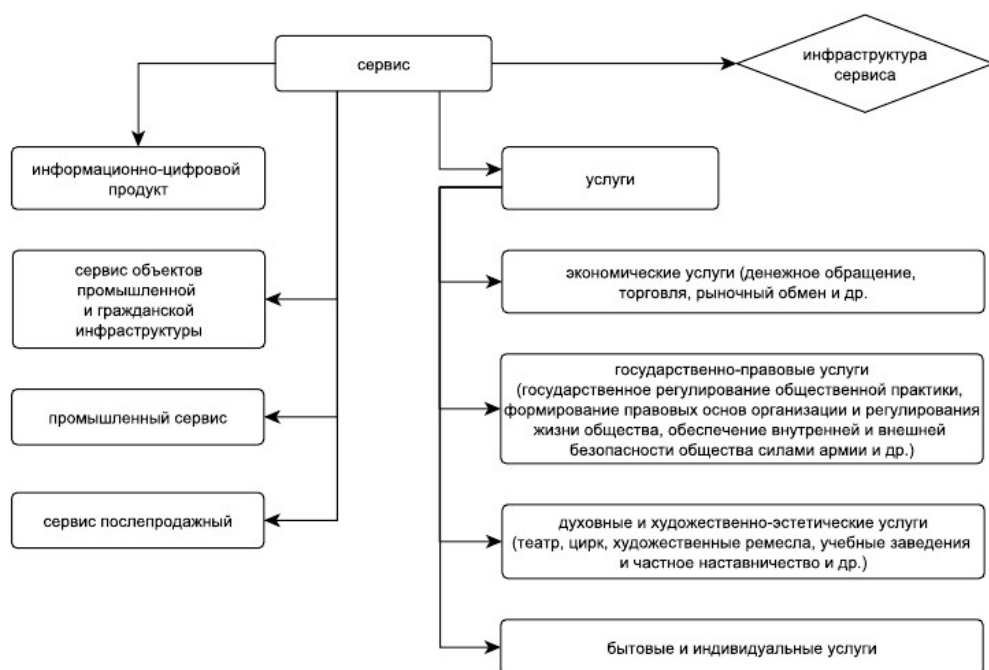


Рис. 1.2 / Fig. 1.2. Инфраструктура сервиса в общественных отношениях (фрагмент 2) / Service infrastructure in public relations (fragment 2)

Источник: составлено автором.

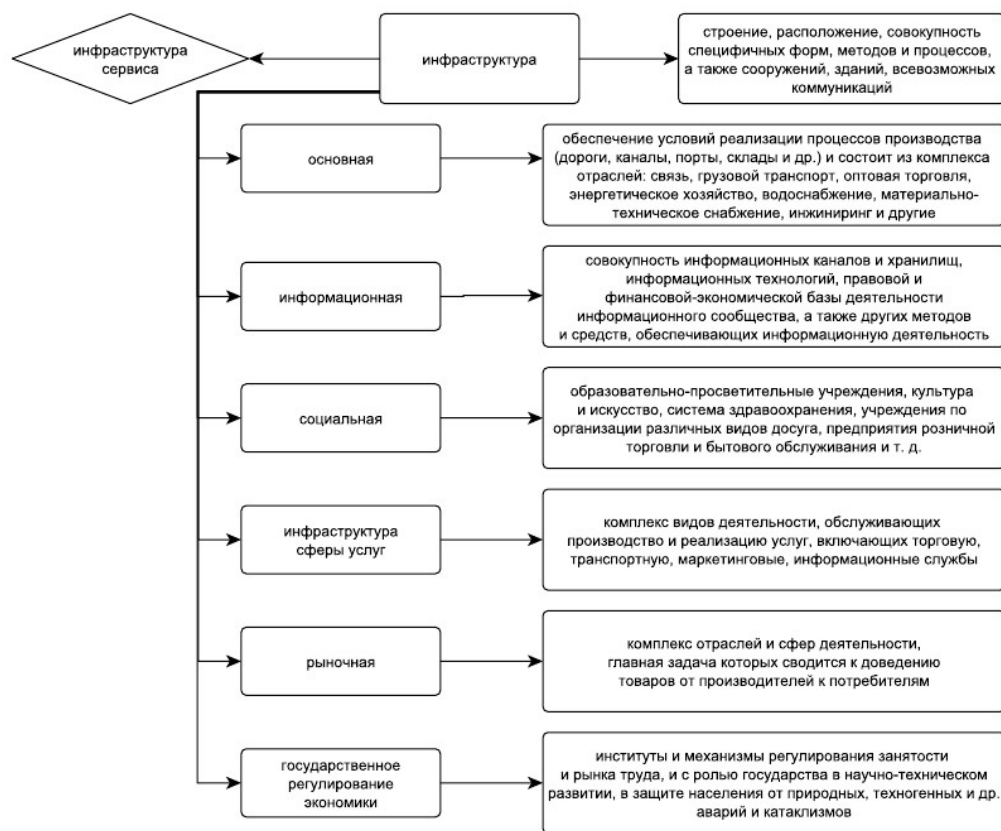


Рис. 1.3 / Fig. 1.3. Инфраструктура сервиса в общественных отношениях (фрагмент 3) / Service infrastructure in public relations (fragment 3)

Источник: составлено автором.

Наличие взаимосвязей со всеми компонентами в представленной выше модели свидетельствует о ключевой роли инфраструктуры сервиса в общественной жизни общества при формировании хозяйственных отношений в отраслевом и межотраслевом взаимодействии. Сервис в виде услуг и (или) в виде сервиса как службы представлен во всех перечисленных отраслях экономики и, несомненно, является неотъемлемой их частью. Наличие в отраслях экономики сервисной составляющей формирует и соответствующую сервисную инфраструктуру [3; 10].

Примером представленного утверждения служит инфраструктура объектов и средств, обеспечивающих предоставление услуг стационарной телефонной связи, мобильной связи, доступа к сети Интернет, радиосвязи, – спутниковые группировки, вышки связи, антенны, кабели, кабельные сети. Вышеперечисленные объекты инфраструктуры не могут функционировать без надлежащего сервиса – сервисов телефонии, сервисов управления оборудованием с использованием каналов связи, услуг стационарной телефонной связи, мобильной связи, сети Интернет, радиосвязи и др. сопутствующих сервисов и услуг. Существующие взаимозависимые отраслевые связи между инфраструктурой и сервисом формируют единую систему – систему инфраструктуры сервиса [6].

Приведённый пример инфраструктуры сервиса связи включает в себя сервисы телефонии, сервисы управления оборудованием с использованием каналов связи, объекты и средства, обеспечивающие предоставление услуг стационарной телефонной связи, мобильной связи, доступа к сети Интернет, радиосвязи: спутниковые группировки, вышки связи, антенны, кабели, кабельные сети. Данный пример для отрасли связи показывает общий принцип формирования инфраструктуры сервиса, применимый и для других отраслей.

В настоящее время сервис-индустрия играет значительную роль в экономике развитых стран, предоставляя рабочие места и формируя добавленную стоимость для ряда товаров, которые не могут быть отделены от соответствующих услуг (стоматологические услуги – пломбировочный материал, ремонт автомобиля – запасные части, услуги общественного питания – продукция производства сельскохозяйственной отрасли и т. п.) [13]. Кроме того, сервисы являются ключевой составляющей экономического роста, поскольку они способствуют повышению доходности предприятий и улучшению качества жизни потребителей.

Заключение

На основании проведённого исследования были сформулированы следующие выводы, обобщающие полученные результаты.

Рассмотрено применение понятия «инфраструктура» применительно к современным условиям развития инноваций в сфере информационных технологий, что позволило расширить границы предметной области для его использования в различных сферах.

Было установлено, что при осуществлении деятельности в инфраструктуре сервиса, направленной на удовлетворение запросов потребителя в услугах, понятия «сервис» и «услуга» являются равнозначными.

Уточнён и дополнен понятийно-категориальный аппарат, выделяющий инфраструктуру сервиса как самостоятельную единицу в общественных отношениях, необходимую для обеспечения взаимодействия между заказчиком и поставщиком услуг в условиях развития цифровой экономики, что отсутствовало ранее.

Конкретизирована роль инфраструктуры сервиса для инновационного развития цифровой экономики в условиях современных реалий. Предложена авторская дефиниция феномена инфраструктуры сервиса с учётом концепций цифровой экономики, где одним из ключевых элементов является скоординированное цифровое пространство, представляющее собой инфраструктуру для распространения и использования цифровых товаров и услуг.

Введение предложенной трактовки в научный оборот способствует идентификации и определению границ предметной области инфраструктуры сервиса при формировании организационно-экономических механизмов в условиях цифровой экономики.

Статья поступила в редакцию 13.06.2024.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бусов В. И. Оценка эффективности территориальных систем бытового обслуживания населения // Экономика. Налоги. Право. 2019. Т. 12. № 4. С. 94–101.
2. Ватолкина Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики. М.: Изд-во МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. 179 с.

3. Вопросы управления в отраслях сферы услуг / С. В. Шайтура, К. В. Ордов, В. Г. Жаров, Ю. О. Малицкая, А. В. Коломейцев, А. А. Мадьяров // Вестник Курской государственной сельскохозяйственной академии. 2021. № 3. С. 131–137.
4. Горбашко Е. А., Ватошкина Н. Ш. Тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Техничко-технологические проблемы сервиса. 2019. № 3 (49). С. 45–52.
5. Дебабов С. А. Место экономической инфраструктуры в науке о регионах // Теоретические проблемы региональной экономики: материалы научной конференции / отв. ред. С. П. Первушин. М.: [б. и.], 1973. С. 137–138.
6. Илларионова Е. А., Зайцева М. Ю. Анализ рынка сервисов лидогенерации в сфере услуг ремонта бытовой и цифровой техники // Славянский форум. 2022. № 3 (37). С. 150–159.
7. Коноплева Н. А. К вопросу о содержании и интерпретации понятий «Сервис» и «Сервисная деятельность» // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2013. № 3 (21). С. 183–195.
8. Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии – науки синергического типа: генезис новых наук, потребности, потребление, сервис, сервис как экономический и общественный феномен, общие и частные подходы к сервисоведению, формирование сервисного общества: проблемы и перспективы, сервис в процессно-технологическом осмыслении / Т. Н. Ананьева и др.; науч. ред. Н. А. Платонова; Российский гос. ун-т туризма и сервиса. М.: Собрание, 2008. 246 с.
9. Кузнецова А. И. Инфраструктура: Вопросы теории, методологии и прикладные аспекты современного инфраструктурного обустройства. Геоэкономический подход. 3-е изд. М.: КомКнига, 2013. 456 с.
10. Романова Н. В. Цифровизация услуг в социальной сфере: проблемы и перспективы // Вестник Уфимского государственного нефтяного технического университета (УГНТУ). Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2020. № 1 (31). С. 58–65.
11. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития: В 4 т. Т. 1. Формирование сферы услуг / под ред. академика Ю. П. Свириденко. М.: ВЕГА ИНТЕЛ XXI, 2000. 448 с.
12. Хейнман С. А. Научно-техническая революция и структурные изменения в экономике СССР // Коммунист. 1969. № 14. С. 63–75.
13. Хузани Х., Данилов Д. А., Титов Д. В. Спиральная процедура разработки инновационной продукции и услуг в рамках концепции сервиса // Организатор производства. 2023. Т. 31. № 2. С. 96–108.
14. Buhr W. What is Infrastructure? [Электронный ресурс] // Siegen Discussion Paper. 2023. Vol. 107. No. 3. P. 1–32. URL: <https://www.wiwi.uni-siegen.de/vwl/repec/sie/papers/107-03.pdf> (дата обращения: 10.10.2024).
15. Jochimsen R. Theorie der Infrastruktur: Grundlagen der marktwirtschaftlichen Entwicklung. Tübingen: Mohr, 1966. 253 p.
16. Rosenstein-Rodan P. N. Notes on the Theory of the “Big Push” // Economic Development for Latin America: Proceedings of a Conference Held by the International Economic Association / ed. by H. S. Ellis, H. C. Wallich. L.: Macmillan, 1961, pp. 57–81.
17. Rostow W. W. The Stages of Economic Growth. L.: Cambridge University Press, 1962. 324 p.

REFERENCES

1. Busov V. I. [Evaluation of the Effectiveness of Territorial Public Service Systems]. In: *Ekonomika. Nalogi. Pravo* [Economy. Taxes. Right], 2019, vol. 12, no. 4, pp. 94–101.
2. Vatulkina N. S. *Upravlenie kachestvom v sfere uslug v usloviiakh tsifrovoy transformatsii ekonomiki* [Quality Management in the Service Sector in the Context of Digital Transformation of the Economy]. Moscow, Izd-vo MGTU im. N. E. Bauman Publ., 2019. 179 p.

3. Shaytura S. V., Ordov K. V., Zharov V. G., Malitskaya Yu. O. [Management Issues in Service Industries]. In: *Vestnik Kurskoi gosudarstvennoi sel'skokhoziaistvennoi akademii* [Bulletin of the Kursk State Agricultural Academy], 2021, no. 3, pp. 131–137.
4. Gorbashko E. A., Vatoshkina N. S. [Trends in the Development of the Service Sector in the Context of Digital Transformation of the Economy]. In: *Tekhniko-tehnologicheskie problemy servisa* [Technical and Technological Problems of Service], 2019, no. 3 (49), pp. 45–52.
5. Debabov S. A. [The Place of Economic Infrastructure in the Science of Regions]. In: *Teoreticheskie problemy regional'noi ekonomiki: materialy nauchnoi konferentsii* [Theoretical Problems of Regional Economics: Materials of a Scientific Conference. Ed by S. P. Pervushin]. Moscow, 1973, pp. 137–138.
6. Illarionova E. A., Zaitseva M. Yu. [Analysis of the Market of Lead Generation Services in the Field of Repair of Household and Digital Appliances]. In: *Slavianskii forum* [Slavic Forum], 2022, no. 3 (37), pp. 150–159.
7. Konopleva N. A. [On the Issue of the Content and Interpretation of the Concepts of “Service” and “Service activity”]. In: *Territoria novykh vozmozhnostei. Vestnik Vladivostokskogo gosudarstvennogo universiteta ekonomiki i servisa* [Territory of New Opportunities. Bulletin of the Vladivostok State University of Economics and Service], 2013, no. 3 (21), pp. 183–195.
8. *Kontseptual'nye i metodologicheskie aspekty formirovaniia servisologii – nauki sinergiinogo tipa: genezis novykh nauk, potrebnosti, potreblenie, servis, servis kak ekonomicheskii i obshchestvennyi fenomen, obshchie i chastnye podkhody k servisovedeniiu, formirovanie servisnogo obshchestva: problemy i perspektivy, servis v protsessno-tehnologicheskoi osmyslenii* [Conceptual and Methodological Aspects of the Formation of Servicology – A Science of a Synergistic Type: The Genesis of New Sciences, Needs, Consumption, Service, Service as an Economic and Social Phenomenon, General and Particular Approaches to Service Science, the Formation of a Service Society: Problems and Prospects, Service in Process-Technological Understanding]. Ed. by T. N. Ananyeva et al. Moscow, Sbornik Publ., 2008. 246 p.
9. Kuznetsova A. I. *Infrastruktura: Voprosy teorii, metodologii i prikladnye aspekty sovremennogo infrastruktornogo obustroistva. Geoekonomicheskii podkhod* [Infrastructure: Issues of Theory, Methodology and Applied Aspects of Modern Infrastructure Development. Geo-Economic Approach]. Moscow, KomKniga Publ., 2013. 456 p.
10. Romanova N. V. [Digitalization of Social Services: Problems and Prospects]. In: *Vestnik Ufimskogo gosudarstvennogo nefianogo tekhnicheskogo universiteta (UGNTU). Nauka, obrazovanie, ekonomika. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of the Ufa State Petroleum Technical University (USNTU). Science, education, economics. Series: Economics], 2020, no. 1 (31), pp. 58–65.
11. *Sfera uslug: problemy i perspektivy razvitiia: V 4 t. T. 1. Formirovanie sfery uslug* [Service Sector: Problems and Prospects of Development: In 4 Vols. Vol. 1. Formation of the Service Sector.] Ed. by Yu. P. Sviridenko. Moscow, VEGA INTEL XXI Publ., 2000. 448 p.
12. Heinman S. A. [Scientific and Technical Revolution and Structural Changes in the Economy of the USSR]. In: *Kommunist* [Communist], 1969, no. 14, pp. 63–75.
13. Khuzani H., Danilov D. A., Titov D. V. [Spiral Procedure for the Development of Innovative Products and Services within the Framework of the Service Concept]. In: *Organizator proizvodstva* [Production Organizer], 2023, vol. 31, no. 2, pp. 96–108.
14. Buhr W. What is Infrastructure? *Siegen Discussion Paper*, 2023, vol. 107, no. 3, pp. 1–32. Available at: <https://www.wiwi.uni-siegen.de/vwl/repec/sie/papers/107-03.pdf> (accessed: 10.10.2024).
15. Jochimsen R. *Theorie der Infrastruktur: Grundlagen der marktwirtschaftlichen Entwicklung*. Tübingen, Mohr, 1966. 253 p.
16. Rosenstein-Rodan P. N. Notes on the Theory of the “Big Push”. *Economic Development for Latin America: Proceedings of a Conference Held by the International Economic Association*. Ed. by H. S. Ellis, H. C. Wallich. London, Macmillan, 1961. P. 57–81.

17. Rostow W. W. The Stages of Economic Growth. London, Cambridge University Press, 1962. 324 p.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Жаров Василий Геннадьевич – кандидат технических наук, доцент кафедры технологии художественной обработки материалов Института мехатроники и робототехники Российского государственного университета им. А. Н. Косыгина (РГУК);
e-mail: basille@mail.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Vasily G. Zharov – Cand. Sci. (Engineering), Assoc. Prof., Technology of Artistic Processing of Materials Department, Institute of Mechatronics and Robotics, A. N. Kosygin Russian State University;
e-mail: basille@mail.ru

ПРАВИЛЬНАЯ ССЫЛКА НА СТАТЬЮ

Жаров В. Г. Теоретические аспекты формирования и развития инфраструктуры сервиса // Вестник Государственного университета просвещения. Серия: Экономика. 2024. № 4. С. 37–51.
DOI: 10.18384/2949-5024-2024-4-37-51

FOR CITATION

Zharov V. G. Theoretical aspects of formation and development of service infrastructure. In: *Bulletin of Federal State University of Education. Series: Economics*, 2024, no. 4, pp. 37–51.
DOI: 10.18384/2949-5024-2024-4-37-51