

УДК 338.46

Е. Б. Дворядкина

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»,
Екатеринбург, e-mail: elena.dvoryadkina@yandex.ru

А. А. Елисева

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»,
Екатеринбург, e-mail: eliseeva_aa@usue.ru

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ВИДОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УСЛУГ НА РЕГИОНАЛЬНОМ РЫНКЕ, СПОСОБСТВУЮЩИХ УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Ключевые слова: экономика сферы услуг, региональный рынок персональных услуг, бытовые услуги, санаторно-курортные услуги, юридические услуги, услуги адаптивной физической культуры и спорта, персональные услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья, цифровые персональные услуги.

Растущая роль индустрии персональных услуг является одним из проявлений магистральных трендов экономического развития. Сегмент персональных услуг демонстрирует высокие темпы роста, что является предпосылкой для активизации его изучения не только в отраслевом, но и в территориальном аспекте. Статья посвящена авторскому представлению основных характеристик персональных услуг, а также идентификации возможных видов персональных услуг на региональном рынке, которые способствуют улучшению качества жизни. К примеру, персональными услугами могут быть – бытовые услуги, юридические услуги, санаторно-курортные услуги, услуги по адаптивной физической культуре и спорту, услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья, цифровые персональные услуги. Используемыми методами исследования являются аналитический и субъектно-ориентированный.

Е. В. Dvoryadkina

Ural State University of Economics, Yekaterinburg, e-mail: elena.dvoryadkina@yandex.ru

А. А. Eliseeva

Ural State University of Economics, Yekaterinburg, e-mail: eliseeva_aa@usue.ru

IDENTIFICATION THE TYPES OF PERSONAL SERVICES ON THE REGIONAL MARKET THAT CONTRIBUTE TO IMPROVING THE QUALITY OF LIFE

Keywords: service sector economics, regional personal services market, household services, spa services, legal services, adaptive physical culture and sports services, personal services for persons with disabilities, digital personal services.

The growing role of the personal services industry is one of the manifestations of the main trends of economic development. The personal services segment demonstrates high growth rates, which is a prerequisite for intensifying its study not only in the industry, but also in the territorial aspect. The article is devoted to the author's presentation of the main characteristics of personal services, as well as the identification of possible types of personal services on the regional market that contribute to improving the quality of life. For example, personal services can be household services, legal services, spa services, adaptive physical culture and sports services, services for people with disabilities, digital personal services. The research methods used are analytical and subject-oriented.

Введение

В авторском представлении персональные услуги основаны, в первую очередь, на процессе индивидуального обслуживания, предусматривающем оказание услуг как на региональном уровне, так и на уровне

муниципальных образований. Конечно же, есть еще другие сопутствующие критерии, отличающие персональные услуги от массовых услуг, во-первых, персональные услуги направлены на конкретного человека (персону), во-вторых, персональные услуги

связаны с процессом коммуникации (общение производителя услуг и потребителя услуг – офлайн или онлайн), в-третьих, персональные услуги предполагают удовлетворение индивидуальных и, можно сказать, специфических (нестандартных) запросов потребителей услуг, и в-четвертых, персональные услуги ориентированы на оказание помощи (характер такой помощи может быть: социальный, бытовой, юридический, медицинский и др.).

Ранее, в наших исследованиях было обосновано, что теоретическая область регионального рынка персональных услуг (РРПУ) построена на четырех теориях, т.е. теории инфраструктуры, теории инфраэкономики, теории индивидуального обслуживания и теории региональных рынков [2]. В связи с этим, мы можем сделать вывод о том, какие существенные моменты включены в его характеристику. Поэтому, как мы полагаем, ключевыми моментами будут являться – предложение, спрос, цена и вид персональных услуг. Так, например, предложение будет указывать на объекты РРПУ (теория инфраструктуры и теория инфраэкономики), спрос будет указывать на характеристику потребителей персональных услуг (теория индивидуального обслуживания), но также, стоит отметить, что вид персональных услуг показывает нам, какими видами персональных услуг насыщен рынок (теория региональных рынков).

Объектом данного исследования являются персональные услуги (виды персональных услуг), представляющих собой социально-экономическую значимость для развития региона.

Целью исследования является идентификация видов персональных услуг на региональном рынке. Данная цель исследования определила необходимость решения следующих задач: 1) определить существенные моменты, отличающие персональные услуги от других видов услуг на рынке; 2) охарактеризовать некоторые виды персональных услуг, являющиеся, по мнению авторов, наиболее актуальными для формирования и развития РРПУ; 3) представить идентификацию видов персональных услуг на региональном рынке, способствующих улучшению качества жизни.

Материал и методы исследования

Персональные услуги – это услуги, основанные на индивидуальном процессе об-

служивания, связывающего таких экономических агентов регионального рынка как производителей и потребителей услуг, и способствующие обеспечению благосостояния каждого индивида в обществе, в связи с улучшением качества его жизни. В авторском представлении, персональные услуги имеют следующие существенные моменты: 1) адаптивность, т.е. услуги адаптивные под конкретного человека (персону); 2) индивидуализированность, т.е. услуги, направленные на решение индивидуальных запросов потребителей; 3) сугубо личный характер, т.е. услуги, сопряжены с оказанием помощи личного характера в разных сферах жизнедеятельности индивида. Дополнительно отметим, для понимания сущности персональных услуг, что они обладают такими свойствами как реляционность (персональные услуги основаны в процессе тесной коммуникации производителя и потребителя), а также интероперабельность (т.к. сервисы, способствующие оказанию персональных услуг подвержены процессам цифровой трансформации, в связи с необходимостью предоставления более новых возможностей для потребителей услуг) и др. Таким образом, персональные услуги для индивида ориентированы на индивидуализированный результат и на процесс, предполагающий персонализированный подход. Актуальность персональных услуг может быть объяснена их перспективным значением для регионального рынка услуг, т.к. они нацелены на поиск новых бизнес-ниш для производителей услуг и сопутствуют обеспечению расширенного спектра услуг для потребителей.

Теперь, в нашем исследовании, остановимся на видах персональных услуг, и в первую очередь, отметим бытовые услуги. Все виды бытовых услуг оказываются персоне и связаны с индивидуальным обслуживанием, это могут быть услуги по ремонту, по изготовлению одежды (индивидуальный пошив), услуги парикмахерских и салонов красоты, услуги модных ателье или мастерских и многое другое, относящееся к бытовому обслуживанию. История формирования бытового обслуживания как сегмента РРПУ связана с услугами по изготовлению предметов домашней утвари, с услугами портных, сапожников и прочее. Для расшифровки более полного списка бытовых услуг, мы считаем, можно воспользоваться ГОСТ Р 57137-2016 (Бытовое обслуживание

населения), там перечислен достаточно обширный список, к примеру: ремонт, окраска и пошив обуви; ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи; ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий; ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов; ремонт и изготовление металлоизделий; изготовление и ремонт мебели; химическая чистка и крашение; услуги прачечных; ремонт и строительство жилья и других построек; техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования; услуги фотоателье; услуги бань и душевых; услуги парикмахерских; услуги предприятий по прокату; ритуальные услуги; другие услуги [1]. Следовательно, бытовое обслуживание характеризуется предоставлением персональных услуг бытового характера.

Небытовые услуги, как один из самостоятельных видов услуг, также включают ряд персональных услуг. К примеру, видами небытовых персональных услуг могут являться юридические услуги и медицинские услуги.

Сначала рассмотрим юридические услуги. Например, в серии публичных документов Конгресса Соединенных Штатов, 1946 г., юридические услуги неразрывно трактуются как персональные юридические услуги (т.е. предназначенные для решения личных юридических запросов) [22, с. 134]. Дополнительно отметим, что, в документах казначейства, почтовой службы и органов государственного управления, есть упоминание об юридических услугах главного юрисконсульта, т.е. сфера деятельности которого рассчитана на предоставление обширных персональных юридических консультаций и персональных услуг, а также в оказании поддержки для решения различных юридических вопросов граждан [21, с. 346]. Юридические услуги подразумевают собой персональные услуги по контракту (например, в своде федеральных нормативных актов – юридический отдел осуществляет оказание персональных услуг по контракту [8, с. 403]). Значит, юридические услуги – это услуги, оказываемые индивиду, нуждающемуся в личной юридической помощи.

Во-вторых, небытовыми персональными услугами являются медицинские услуги.

Понимание медицинских услуг, характеризующихся как персональных услуг, основано на выводах авторов о том, что такие услуги предполагают оказание поддержки, медицинской помощи для каждого индивидуально. В публичных общих актах и мерах Генерального Синода, 1990 г., присутствует ссылка на персональные медицинские услуги, которые предоставляются пациентам медицинских учреждений по специальному соглашению (исключая практикующих врачей, осуществляющих оказание общих медицинских услуг) [20, с. 1467]. D.T. Fergon, в своем научном труде, посвященном «Оплате за медицинское обслуживание для инвалидов и нетрудоспособных», 1977 г., связывает виды медицинской помощи с персональными услугами, к примеру, стационарное лечение и соответственно с личными доходами на оплату таких видов услуг [11, с. 2]. Стоит также отметить автора – P. J. Feldstein, 2012 г., посвящая свое исследование теме «Экономика здравоохранения», отмечает медицинские услуги в значении персональных услуг (personal medical services) [10].

S. Gear, фокусируя свой авторский взгляд на теме членства в королевском колледже врачей общей практики, 2006 г., затрагивает тему персональных медицинских услуг (personal medical services – PMS), как альтернативы общего медицинского обслуживания (GMS) [12, с. 164]. Данный вид услуг подлежит рассмотрению и в сфере сестринского дела, так, например, существует следующее определение, а именно, персональные медицинские услуги – это услуги Национальной службы здравоохранения, которые могут включать в качестве партнера врача общей практики, но с условием, что они сосредоточены на оказании конкретных услуг, что может способствовать привлечению практикующих медсестер и способствует расширению спектра персональных медицинских услуг [9]. Или, коллектив авторов – J. Smith, N. Goodwin, представляют научному сообществу определение, раскрывающее специфику персональных медицинских услуг через разработку местного контракта между органом здравоохранения и практиками (врачами общей практики, медсестрами и другими специалистами первичной медико-санитарной помощи) для предоставления персональных медицинских услуг в рамках ограниченного бюджета [19].

Как мы можем убедиться, тема персональных медицинских услуг является актуальной, т.к. рассматривается и медицинским сообществом, и органами государственного управления (рассматривающие введение специальных программ по вопросу оказания медицинских персональных услуг для населения), так и учеными в экономике сферы услуг. Мы бы хотели обратить внимание на такой вид персональных медицинских услуг, как санаторно-курортные услуги, потому что санаторно-курортные услуги относятся к персональным услугам, т.е. подразумевают значение личной медицинской помощи, личного медицинского ухода и др. В целом, тема здоровья и благополучия населения в городской экономике становится более популярной в виду нарастающей роли урбанизации городов, и как раз санаторно-курортные услуги играют важное значение в понимании целостного здоровья каждого конкретного индивида в обществе. А также, санаторно-курортные услуги, их развитие, влияет на социально-экономический потенциал не только РРПУ, но и региона. К примеру, российский исследователь М. С. Оборин связывает развитие региональной санаторно – курортной деятельности с механизмом реализации социально-экономических функций государства [6], т.е. санаторно-курортные услуги оказывают влияние на здоровье человека и, следовательно, влияют на его благополучие и благосостояние, что является одним из приоритетов в реализации государственных программ.

Идентифицируем еще один вид на РРПУ – это персональные услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Итак, персональные услуги для лиц с ОВЗ понимаются авторами как персональные, в связи с тем, что рассматриваются в качестве персональной поддержки для лиц с ОВЗ (персональная поддержка может подразумевать персональные услуги по реабилитации или адаптации), а также, потому что способствуют обеспечению доступности услуг (с учетом персонального подхода) и обеспечения равенства прав лиц с ОВЗ в общественной сфере.

P. Lasey, C. Оуву подчеркивают, что персональные услуги для лиц с ОВЗ, в первую очередь, ориентированы на человека, которому присуща своя индивидуальность [13, с. 135]. В основе персональных услуг для людей ОВЗ является понимание таких аспектов, что лицо

с ОВЗ представляет собой активного члена сообщества, у него есть свои ценные роли, личные контакты и чувства.

В издании Министерства внутренних дел США (служба национальных парков) – «Политика управления», 2000 г., говорится о том, что к персональным услугам относятся услуги персонального переводчика (это те услуги, при которых персонал взаимодействует с посетителями). Примеры программ персонального обслуживания включают укомплектование персоналом центров для посетителей и контактных станций, беседы, программы с иллюстрациями, проводимые мероприятия, демонстрации, исполнительское искусство, программы для младших рейнджеров, специальные мероприятия и образовательные программы (т.е. спектр программ индивидуального обслуживания, учитывает особенности аудитории). Стоит заметить, что отводится внимание и к вопросу предоставления доступа к возможностям устного перевода для лиц с ОВЗ (акцент на том, что лица с ОВЗ должны получать те же интерактивные возможности, как и другие категории лиц, т.е., например, возможность участвовать во всех программах и мероприятиях, или получение соответствующих вспомогательных средств и др.) [14, с. 75].

По-нашему мнению, характер персональных услуг для лиц с ОВЗ носит инклюзивный характер, т.е. мы ориентируемся на тот неоспоримый факт, что инклюзивная философия оказывает непосредственное влияние на поддержку лиц с ОВЗ и соответственно, необходимость внедрения на региональном рынке персональных услуг для лиц с ОВЗ (например, это могут быть услуги по адаптивной физической культуре и спорту). Мы хотели бы обратить внимание, что лица с ОВЗ имеют право на доступные, надлежащие услуги, которые позволяют им достигать личных целей и наслаждаться равным качеством жизни, как указано в антологии исследований по физическим и интеллектуальным недостаткам в инклюзивном обществе [18, с. 32], мы согласны с этой точкой зрения. N. Carr-Ruffino, делает умозаключение о том, что лица с ОВЗ обладают уникальной квалификацией для планирования способов удовлетворения своих потребностей, обеспечение которых возможно за счет рынка персональных услуг для лиц с ОВЗ [7, с. 249].

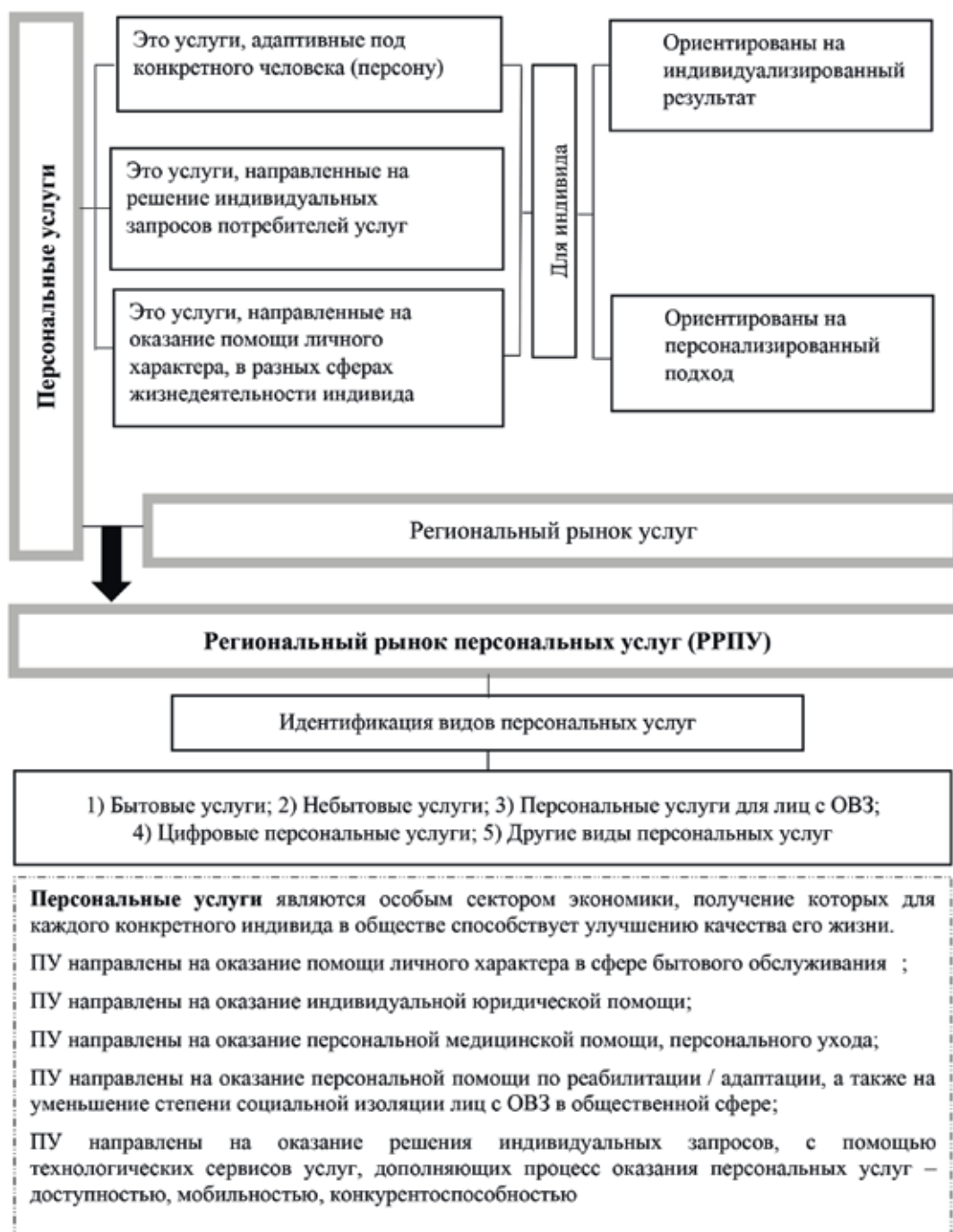


Схема идентификации некоторых видов персональных услуг на региональном рынке, способствующих улучшению качества жизни

Обратим свое научное внимание на более подробное рассмотрение персональных услуг для лиц с ОВЗ в ракурсе услуг адаптивной физической культуры и спорта. Во-первых, для оказания таких услуг важен квалифицированный персонал, во-вторых государственные программы способству-

ют привлечению высококвалифицированных специалистов к оказанию таких видов услуг, в – третьих услуги способствуют физической активности лиц с ОВЗ. Таким образом, физическая активность лиц с ОВЗ помогает таким категориям населения социализироваться в обществе, получить ос-

новные двигательные навыки, т.е. создает условия для развития персонального адаптивного воспитания. Так, R. Olkin, подчеркивает важность на следующем моменте – лица с ОВЗ должны сохранять самоопределение, независимость, этому способствуют персональные услуги для лиц с ОВЗ в виде адаптивной физической культуры и спорта [16]. Например, В.Д. Жигалина, Т.П. Бегидова обращают внимание на социальную адаптацию детей с ОВЗ, благодаря положительному воздействию адаптивной физической культуры, важная социальная значимость [5, с. 272].

Цифровые персональные услуги играют ключевую роль в системах обслуживания на основе искусственного интеллекта (ресурсами которых являются мощности и квалификация персонала, физическая инфраструктура производителя [17, с. 11]) и представляют собой интерактивный процесс между производителем и потребителем услуг. Мы хотели бы сделать акцент на том, что цифровые персональные услуги – это самостоятельный вид персональных услуг (цифровые персональные услуги могут быть государственными или частными [4, с. 275]. Так, коллектив авторов – K. Meesters, Y. Wang обращают наше научное внимание на то, что одной из уникальных характеристик цифровых услуг является то, что для них не обязательно требуется внедрение новых систем информационно-коммуникационных технологий, т.е. это объясняется тем, что ключевым словом является – «услуга» [15, с. 331].

Возможности умного города предоставляют жителям, к примеру, государственные и муниципальные услуги в электронном виде (т.е. онлайн форма индивидуального обслуживания – а также, таких три критерия, как доступность, мобильность, конкурентоспособность [3, с. 228], все это, в совокупности, дают представление о сущности цифровой персональной услуги).

Результаты исследования и их обсуждение

Подытоживая все вышесказанное, смоделируем схему (рисунок) описанных выше в исследовании, видов персональных услуг, способствующих улучшению качества жизни индивида), а также отметим характеристику персональных услуг, как вида услуг, в целом, для регионального рынка услуг.

Заключение

Таким образом, подытоживая все вышесказанное, мы можем идентифицировать такие виды персональных услуг на региональном рынке как, например, бытовые услуги, небытовые услуги, персональные услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья и цифровые персональные услуги. Безусловно, это не полный перечень видов персональных услуг. Персональные услуги являются особым сектором экономики, в связи с тем, что направлены на удовлетворение личных потребностей каждого конкретного человека, что способствует улучшению качества его жизни, а значит улучшению благосостояния общества.

Библиографический список

1. ГОСТ Р 57137-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Бытовое обслуживание населения. М.: Стандартинформ, 2016. 19 с.
2. Дворядкина Е.Б., Елисеева А.А., Беликова О.А. Региональный рынок персональных услуг: теоретический подход к исследованию // Наука о человеке: гуманитарные исследования. 2022. Т. 16. № 1. С. 219–228. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2022.16.1.24.
3. Дворядкина Е.Б., Елисеева А.А. Персональные услуги в условиях цифровизации // Урал – драйвер неиндустриального и инновационного развития России: материалы III Уральского экономического форума, (Екатеринбург, 21–22 октября 2021 г.). Екатеринбург: Уральский государственный экономический университет, 2021. С. 226–230.
4. Елисеева А.А. Экономика 4.0 – научный взгляд на персональные услуги // Наука и творчество: вклад молодежи: материалы Всерос. молодеж. научн.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (Махачкала, 27–28 октября 2021 г.). Махачкала: Типография ФОРМАТ, 2021. С. 274–277.
5. Жигалина В.Д., Бегидова Т.П. Адаптивная физическая культура в социальной адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья // Инновационные формы и практический опыт физического воспитания детей и учащейся молодежи: сб. научн. ст. Витебск: ВГУ имени П. М. Машерова, 2021. С. 271–274.

6. Оборин М. С. Развитие региональной санаторно-курортной деятельности как механизма реализации социально-экономических функций государства // Известия Оренбургского государственного аграрного университета. 2015. № 1 (51). С. 226–228.
7. Carr-Ruffino N. Diversity Success Strategies. USA: Taylor & Francis, 2009. 368 p.
8. Code of Federal regulations. Title 48 Federal Acquisition Regulations System Chapters 3 to 6. U.S. General Services Administration, National Archives and Records Service, Office of the Federal Register, 2012. 494 p.
9. Community Health Care Nursing / D. Sines, J. Forbes-Burford, M. Saunders. Germany: Wiley, 2013. 392 p.
10. Feldstein P.J. Health Care Economics. USA: Cengage Learning, 2012. 544 p.
11. Ferron D.T. Medical Care Charges for the Disabled and Nondisabled. USA: Department of Health, Education and Welfare, Social Security Administration, Office of Research and Statistics, 1977. 56 p.
12. Gear S. The Complete MRCGP Study Guide. Great Britain: Radcliffe, 2006. 314 p.
13. Lacey P., Oyvry C. People with Profound & Multiple Learning Disabilities: A Collaborative Approach to Meeting. 2013. 272 p. DOI: 10.4324/9781315068053.
14. Management Policies 2001. USA: U.S. Department of the Interior, National Park Service, 2000. 137 p.
15. Meesters K., Wang Y. Information as Humanitarian Aid: Delivering Digital Services to Empower Disaster-Affected Communities. Digital Services in Crisis, Disaster, and Emergency Situations. 2021. P. 328–351. DOI: 10.4018/978-1-7998-6705-0.ch015.
16. Olkin R. What Psychotherapists Should Know About Disability. 1999. 368 p. DOI: 10.1037/e522972004-001.
17. Quality of Information and Communications Technology: 13th International Conference, QUATIC 2020, Faro, Portugal, September 9–11, 2020, Proceedings. Germany: Springer International Publishing, 2022. 500 p.
18. Research Anthology on Physical and Intellectual Disabilities in an Inclusive Society. USA: IGI Global, 2021. 1985 p.
19. Smith J.A., Goodwin N. Towards Managed Primary Care: The Role and Experience of Primary Care Organizations. Taylor & Francis, 2006. DOI: 10.4324/9781315235912.
20. The Public General Acts and General Synod Measures. Great Britain: Stationery Office. Church of England: General Synod, 1984. Vol. 1–4. 3252 p.
21. Treasury, Postal Service, and general government appropriations for fiscal year 1988: hearings before a subcommittee of the Committee on Appropriations, House of Representatives, One hundredth Congress, first session USA: U.S. Government Printing Office, 1987. 614 p.
22. United States Congressional serial set. USA: U.S. Government Printing Office, 1946. 789 p.