



Государственный университет –  
Высшая школа экономики



Институт статистических исследований  
и экономики знаний

Центр конъюнктурных исследований



# ДЕЛОВОЙ КЛИМАТ В СФЕРЕ УСЛУГ

Октябрь '10

---

Москва



Государственный университет –  
Высшая школа экономики



Институт статистических исследований  
и экономики знаний

Центр конъюнктурных исследований

# **ДЕЛОВОЙ КЛИМАТ В СФЕРЕ УСЛУГ**

Москва  
2010

**Деловой климат в сфере услуг — М.: ГУ–ВШЭ, 2010. — 9 с.**

Центр конъюнктурных исследований Института статистических исследований и экономики знаний ГУ–ВШЭ представляет информационно-аналитический материал по результатам пилотного конъюнктурного опроса руководителей организаций сферы услуг. Данное исследование проводилось в рамках Программы фундаментальных исследований ГУ–ВШЭ по теме «Мониторинг делового климата организаций реального сектора и сферы услуг».

Конъюнктурные обследования направлены на оперативное получение от предпринимателей в дополнение к официальным статистическим данным краткосрочных качественных оценок состояния бизнеса и основных тенденций его динамики, особенностей функционирования хозяйствующих субъектов и их намерений, степени адаптации к механизмам хозяйствования, сложившегося делового климата, а также важнейших факторов, лимитирующих производственную деятельность.

Программа обследования сопоставима с международными стандартами и соответствующими подходами, принятыми в странах ОЭСР, и базируется на Европейской Системе обследований деловых тенденций.

**Институт статистических исследований и экономики знаний**

Адрес: 101000, Москва, ул. Мясницкая, д. 20  
Телефон: (495) 621–28–73, факс: (495) 625–03–67  
E-mail: [issek@hse.ru](mailto:issek@hse.ru)  
<http://issek.hse.ru>

Центр конъюнктурных исследований Института статистических исследований и экономики знаний Государственного университета — Высшей школы экономики представляет аналитический материал о деловом климате в сфере услуг в I полугодии 2010 г., подготовленный в рамках Программы фундаментальных исследований ГУ–ВШЭ.

В докладе использованы результаты пилотного обследования деловой активности более 4.2 тыс. организаций, оказывающих услуги, проведенного по заказу ГУ–ВШЭ информационно-издательским центром «Статистика России» в августе 2010 г.

## Методологический комментарий

**Целью** пилотного обследования организаций сферы услуг является расширение мониторинга деловых тенденций для формирования комплексной гармонизированной системы краткосрочных индикаторов делового климата в стране и построения в 2011 г. национального индикатора экономического настроения. В ходе проведения обследования была апробирована унифицированная анкета, которая, на наш взгляд, достаточно адекватно отражает состояние делового климата как сферы услуг в целом, так и входящих в ее состав отдельных видов экономической деятельности, для дальнейшего внедрения в статистическую и экономическую практику.

**Методология** пилотного обследования была разработана с учетом особенностей развития сферы услуг России на современном этапе и международной практики изучения уровня и тенденций предпринимательской активности, и гармонизирована с методологией, принятой в странах ОЭСР.

В процессе обследования были опрошены руководители более 4.2 тыс. организаций сферы услуг, осуществляющих коммерческую деятельность, из 30 регионов России. Выборочная совокупность являлась репрезентативной как для сферы услуг в целом, так и для входящих в ее состав отдельных видов экономической деятельности, и была районирована по всем 8 федеральным округам Российской Федерации.

Таблица 1

### Распределение обследованных организаций по видам деятельности

	Раздел или подраздел ОКВЭД	Число организаций
Гостиницы и рестораны	Н	237
Деятельность сухопутного транспорта	60	170
Деятельность туристических агентств	63.3	505
Финансовая деятельность	Ј	348
Операции с недвижимым имуществом	70	597
Деятельность с использованием вычислительной техники и информационных технологий	72	490
Научные исследования и разработки	73	265
Предоставление прочих услуг	74	125
Образование	80	375
Деятельность в области здравоохранения	85.1	468
Деятельность по организации отдыха и развлечений, культуры и спорта	92	350
Предоставление персональных услуг	93	300
Всего		4230

**Программа** пилотного обследования предусматривала выявление мнений руководителей организаций, оказывающих услуги, о сложившемся в I полугодии 2010 г. состоянии и изменениях деятельности возглавляемых ими структур, а также об их ожиданиях на II полугодие. В частности, участники опроса оценивали: основные показатели деятельности организации (уровень, тенденции и краткосрочные перспективы развития); основные факторы, отрицательно влияющие на деятельность организаций; специальные показатели, характеризующие деятельность организаций различных видов деятельности сферы услуг.

Оценка текущего положения в организациях основывалась на сопоставлении фактического и «нормального»<sup>1</sup> уровней деловой активности. При оценке изменения показателей во времени использовались следующие критерии: «увеличение» («улучшение»), «без изменений», «уменьшение» («ухудшение»).

**Результаты обследований** обобщались в виде балансов мнений, определяемых разностью долей респондентов, отметивших «увеличение» и «уменьшение» показателя по сравнению с предыдущим периодом, а также разностью долей респондентов, оценивших уровень показателя как «выше нормального» и «ниже нормального» в обследуемом периоде.

На основе балансов мнений был рассчитан композитный индикатор, отражающий обобщенное мнение респондентов о состоянии делового климата в организациях сферы услуг — **индекс предпринимательской уверенности**. В соответствии с международной практикой, указанный индекс рассчитывался как среднее арифметическое значение балансов оценок изменения экономической ситуации и спроса на услуги в I полугодии 2010 г. по сравнению с предыдущим периодом, а также ожидаемого изменения спроса на услуги во II полугодии (в процентах).

### Обобщенная оценка конъюнктуры в сфере услуг

Результаты опроса показали, что деятельность большинства организаций сферы услуг в I полугодии 2010 г. проходила в условиях заниженного спроса, что повлекло за собой ограниченный по сравнению с имеющимися возможностями объем оказываемых услуг.

Вместе с тем обращает на себя внимание наметившаяся в I полугодии 2010 г. тенденция к улучшению сложившейся ситуации и благоприятные ожидания на II полугодие. В частности, до конца текущего года участники опроса предполагают повышение спроса, объема и качества оказываемых услуг, а также улучшение экономической ситуации в своих организациях. Следует отметить, что столь оптимистические прогнозы в некоторой степени определялись сезонной составляющей, так как деятельность организаций сферы услуг во второй половине года, как правило, более успешна.

---

<sup>1</sup> «Нормальный» — достаточный для сложившихся условий в период обследования.

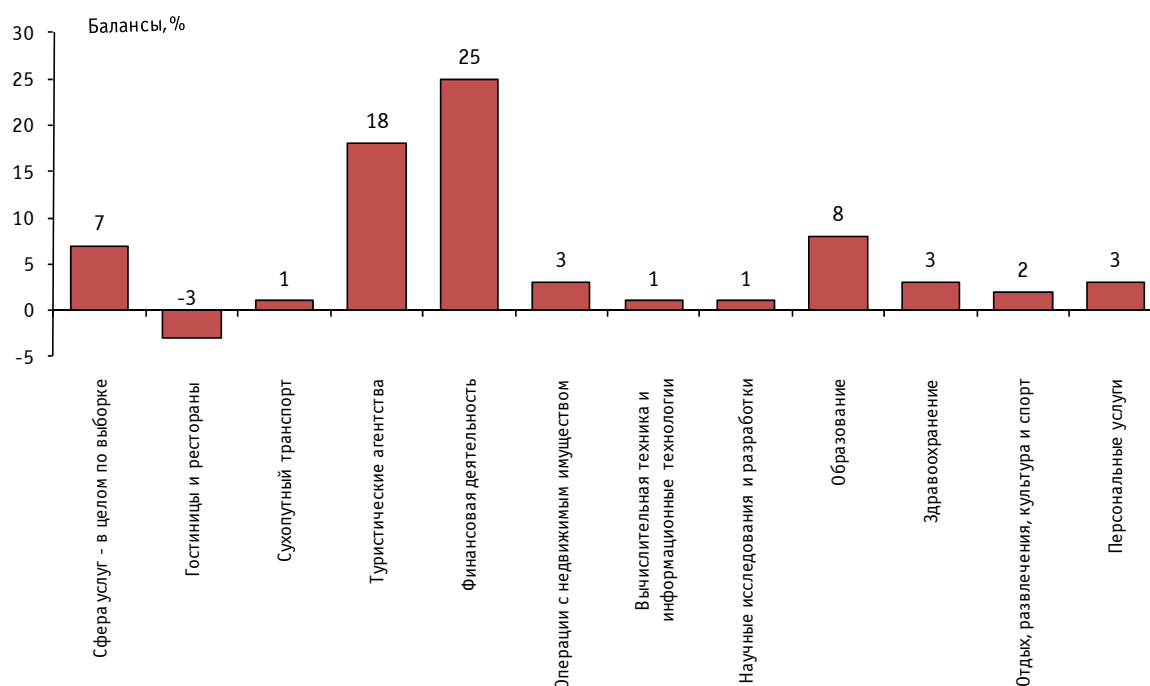
Таблица 2

**Оценки основных показателей деятельности организаций сферы услуг**  
Балансы, %

	Уровень в I полугодии 2010 г.	Тенденции изменения	
		в I полугодии 2010 г. по сравнению со II полугодием 2009 г.	во II полугодии 2010 г. по сравнению с I полугодием 2010 г.
Спрос на услуги организаций	-30	7	17
Число заключенных договоров (количество клиентов)	-19	6	15
Стоимость оказанных услуг	-16	10	13
Цены (тарифы) на услуги	-9	13	9
Численность работников	-10	-5	2
Конкурентоспособность	14	11	12
Экономическое положение организаций	-13	-4	4

Произошедшие и ожидаемые позитивные изменения спроса в основном определили положительное значение результирующего индикатора делового климата — **индекса предпринимательской уверенности**.

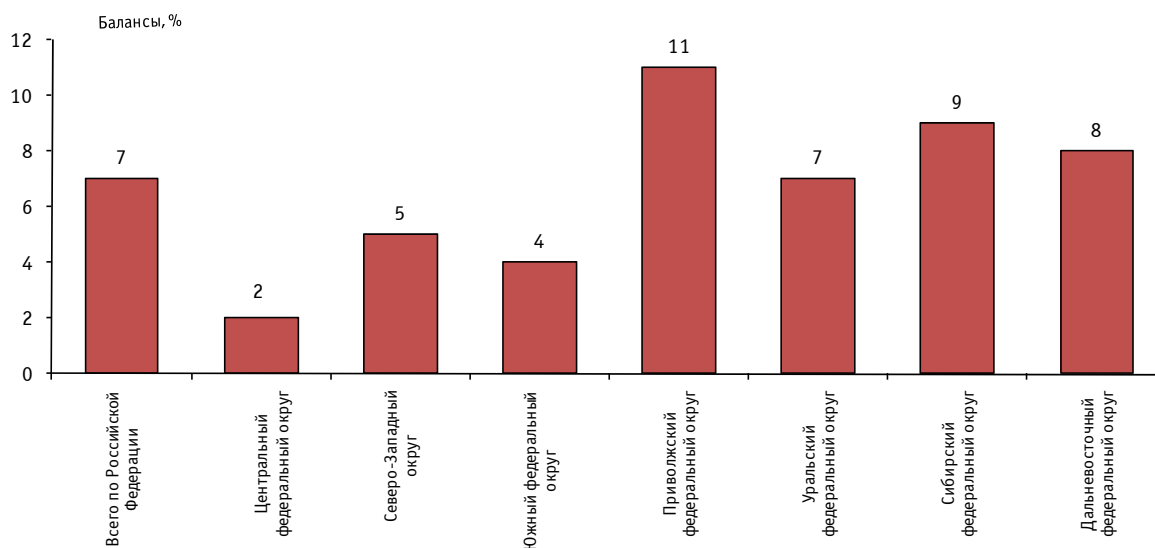
**Рис. 1. Индекс предпринимательской уверенности в различных видах экономической деятельности сферы услуг в I полугодии 2010 г.**



Отрицательное значение индекса предпринимательской уверенности, связанное со снижением спроса и ухудшением экономической ситуации, сложилось только в ресторанно-гостиничном бизнесе (-3%).

В территориальном разрезе наиболее высокая деловая активность наблюдалась в организациях Приволжского федерального округа, где индекс предпринимательской уверенности в обследуемом периоде составил 11%.

Рис. 2. Индекс предпринимательской уверенности в сфере услуг по федеральным округам Российской Федерации в I полугодии 2010 г.<sup>2</sup>



Относительно низкое значение индикатора делового климата в Центральном федеральном округе объясняется более негативными, чем в среднем по выборке, оценками спроса и экономического состояния организаций ресторанно-гостиничного бизнеса, автомобильного транспорта, здравоохранения, а также финансовых и туристических организаций. Индексы предпринимательской уверенности в соответствующих видах деятельности в Центральном федеральном округе составили  $-11\%$ ,  $-10\%$ ,  $-4\%$ ,  $+13\%$ ,  $+14\%$ .

### Спрос на услуги. Объем оказанных услуг

Уровень **спроса** на оказываемые услуги в I полугодии 2010 г. больше половины всех руководителей обследованных организаций оценили как «достаточный», при этом дефицит спроса отметили 37% респондентов. Более трети всех респондентов признали ограниченность спроса одним из основных факторов, сдерживающих деятельность организаций.

Среди руководителей учреждений образования и здравоохранения, спрос на услуги которых, как правило, стабилен вне зависимости от рыночной конъюнктуры, оценки достаточного или высокого уровня востребованности услуг составили в сумме 85% и 76% соответственно.

Результаты обследования показали, что в первой половине текущего года наметилась тенденция к увеличению спроса по сравнению со II полугодием 2009 г. (баланс оценок изменения показателя составил 7%), и в ближайшей перспективе ожидается ее более интенсивное развитие (баланс мнений относительно предполагаемого изменения показателя во второй половине года достиг 17%).

Наиболее позитивные тенденции в развитии спросовой ситуации были выявлены в организациях, оказывающих финансовые услуги, и в туристических агентствах, где балансы оценок изменения показателя в I полугодии составили 30 и 18% соответственно, а ожиданий на II полугодие — 32 и 26%.

Неблагоприятная конъюнктура рынка услуг, сформировавшаяся в период финансово-экономического кризиса 2008–2009 гг., продолжала оказывать и в I полугодии 2010 г. негативное влияние на оценки участниками опроса **числа заключенных договоров (количества клиентов)**. В целом по обследованным организациям баланс оценок уровня этого показателя составил  $-19\%$ , при этом «нормальный» уровень отметили 67% респондентов, низкий — 26%, а высокий — только 7% руководителей.

<sup>2</sup> Без данных по Северо-Кавказскому федеральному округу.

При этом около трети предпринимателей констатировали тенденцию к увеличению физического объема оказанных услуг и в ближайшей перспективе ожидают дальнейшего улучшения ситуации. Руководители почти половины организаций, оказывающих финансовые услуги, сообщили о росте числа клиентов в I полугодии; выразили надежду на расширение клиентской базы во II полугодии 43% респондентов.

В научных организациях, гостинично-ресторанном бизнесе и в организациях, предоставляющих персональные услуги, доля руководителей, отметивших снижение числа заключенных договоров (количества клиентов) в I полугодии, превышало долю руководителей, зафиксировавших его рост — балансы оценок изменения этого показателя составили –9, –5 и –3% соответственно. Что касается ожиданий на вторую половину текущего года, то позитивные оценки изменения объема оказываемых услуг преобладали во всех обследованных видах экономической деятельности.

## Цены (тарифы) на услуги. Конкурентоспособность

Согласно результатам обследования, большинство предпринимателей (81%) считали приемлемым сложившийся в I полугодии 2010 г. уровень **цен (тарифов) на услуги**, 14% респондентов признали его недостаточным, а 5% — слишком высоким. Положительный баланс оценок этого показателя наблюдался только в туристических организациях: 16% руководителей турагентств сообщили о завышенных, с их точки зрения, ценах и 8% — о заниженных.

Ценовая политика руководителей обследованных организаций позволяет надеяться на относительно стабильную ситуацию с тарифами до конца текущего года. Неизменность тарифов на услуги в I полугодии отметили семь из десяти респондентов, восемь из десяти не ожидают их изменения и во II полугодии. Доля участников опроса, сообщивших о росте цен, снизилась за этот период с 21 до 14%.

В разрезе обследованных видов экономической деятельности наиболее стабильная ситуация наблюдалась в организациях, оказывающих финансовые услуги, — 92% их руководителей считали, что расценки на услуги соответствуют «нормальному» уровню, и 82% не ожидают их изменения до конца текущего года при нулевом балансе положительных и отрицательных прогнозных оценок. Видимо, большинство предпринимателей в этом виде деятельности предпочитали сохранять клиентуру, ограничивая рост цен.

В наибольшей степени настроены на увеличение тарифов во II полугодии 2010 г. руководители ресторанного и гостиничного бизнеса, а также туристических агентств. Такие прогнозы были получены соответственно от 26 и 30% респондентов.

Как показали результаты опроса, большинство руководителей обследованных организаций смогли сохранить свою нишу на рынке услуг и в посткризисный период уверены в **конкурентоспособности** своих структур: 92% из них считали, что этот показатель находился на «нормальном» или «выше нормального» уровне, 17% констатировали его повышение в I полугодии и 15% ожидают роста конкурентоспособности во II полугодии 2010 г.

## Численность работников

Большинство участвовавших в опросе предпринимателей (86%) считали, что в I полугодии 2010 г. **численность занятых** в их организациях соответствовала фактическому объему оказываемых услуг. Недостаток рабочей силы ощущали 12% участников опроса и лишь 2% — ее избыток. Отрицательный баланс оценок этого показателя наблюдался во всех видах деятельности сферы услуг.

В первой половине 2010 г. наблюдалась тенденция к незначительному сокращению численности работников (этот факт отметили 17 против 12% руководителей, указавших на рост численности занятых). До конца года кадровая ситуация на рынке услуг в целом, по



мнению большинства респондентов, не изменится; доли участников опроса, ожидавших увеличения и уменьшения численности работников, оказались почти одинаковыми — 10 и 8% соответственно.

Менее стабильная ситуация, согласно результатам опроса, сложилась в образовании и здравоохранении. Так, 18% принявших участие в обследовании руководителей образовательных учреждений зафиксировали в I полугодии текущего года сокращение численности занятых и 15% ожидают продолжения этой тенденции до конца года.

В организациях, оказывающих медицинские услуги, наблюдалось значительное преобладание мнений об имеющемся дефиците работников (баланс оценок показателя составил –16%). На нехватку квалифицированных кадров как на фактор, ограничивающий деятельность организаций, ссылался каждый третий участник опроса, представляющий сферу здравоохранения.

## Экономическое положение организаций

Несмотря на недостаточный спрос и связанный с ним ограниченный объем оказанных услуг, три четверти участников опроса оценили **экономическое положение** своих организаций в I полугодии 2010 г. как «удовлетворительное», а 6% констатировали «благоприятную» экономическую ситуацию. Вместе с тем в каждой пятой из обследованных организаций экономическая ситуация была охарактеризована как «неблагоприятная». Наибольшее число таких негативных оценок было получено от руководителей транспортных и научно-исследовательских организаций (соответственно 32 и 29%).

Результаты опроса показали некоторое ухудшение экономической ситуации в организациях сферы услуг в течение I полугодия 2010 г. (баланс изменения оценок показателя составил –4%), однако прогнозы на ближайшую перспективу были даны преимущественно благоприятные (баланс оценок составил 4%).

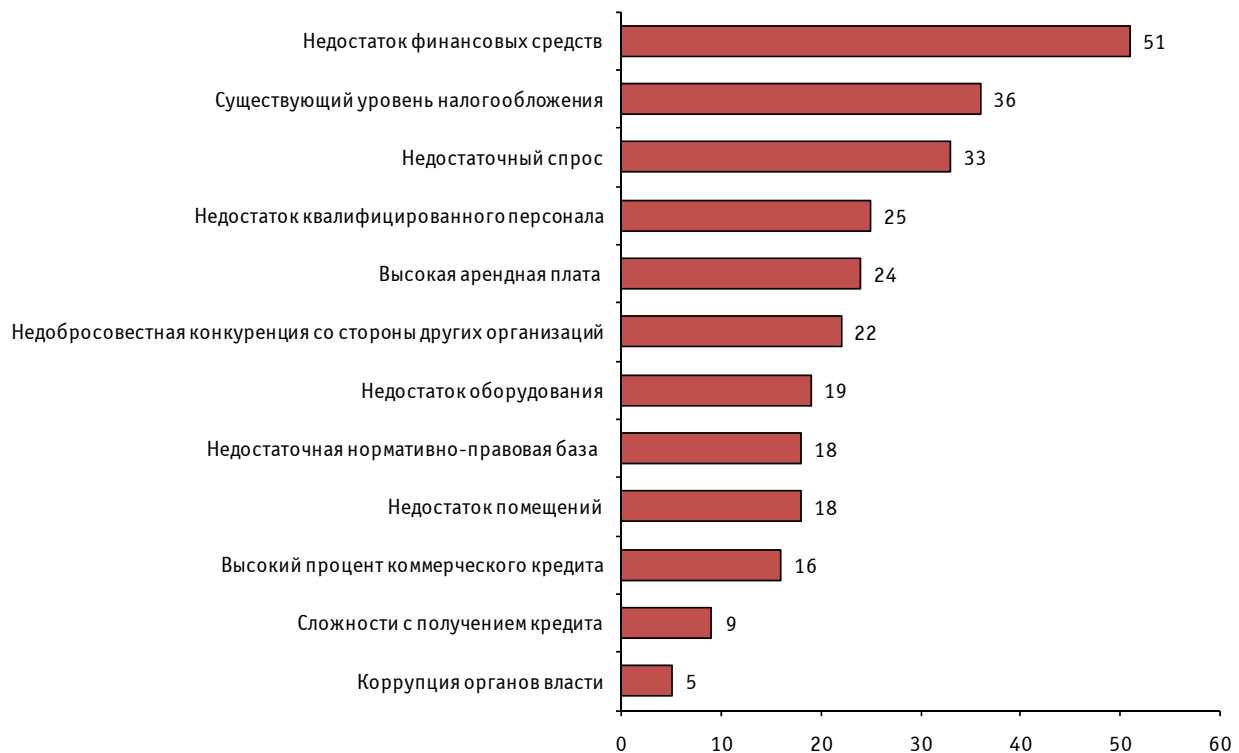
## Факторы, отрицательно влияющие на деятельность организаций

Среди различных факторов, лимитирующих деятельность организаций сферы услуг, участвовавших в опросе, наиболее выделялись ограничения финансового характера. Так, отрицательное влияние **недостатка финансовых средств** отметили более половины респондентов, причем максимальное воздействие этого фактора ощутили в основном организации, финансируемые преимущественно из бюджета, — учреждения образования (78% респондентов) и здравоохранения (63%), а также транспортные компании (68%). Для функционирования независимых от бюджета организаций этот фактор не был столь критичным, однако о его негативном влиянии сообщили не менее трети респондентов в каждом виде экономической деятельности.

Существующий **уровень налогообложения** ограничивал деятельность 36% всех обследованных организаций. Чаще других на него ссылались руководители предприятий сухопутного транспорта (55%), а также гостиниц и ресторанов (51% участников опроса).

Негативное влияние **недостаточного спроса на услуги** отметили около трети респондентов, в том числе более 40% руководителей транспортных организаций, туристических агентств, гостиниц и ресторанов, компаний, оказывающих финансовые услуги. В то же время руководители медицинских и образовательных учреждений, часто оказывающихся в роли местных монополистов, не придавали большого значения проблеме невостребованности своих услуг.

Рис. 3. **Оценки факторов, отрицательно влияющих на деятельность организаций**  
Доля организаций от их общего числа, %



Степень влияния других факторов, лимитирующих деятельность организаций, гораздо ниже. Среди них примерно четверть всех респондентов отметили **недостаток квалифицированного персонала, высокую арендную плату и недобросовестную конкуренцию со стороны других организаций**. К недобросовестным условиям конкуренции и высокой арендной плате оказались наиболее чувствительны транспортные организации и туристические агентства; к дефициту квалифицированного персонала — учреждения здравоохранения.

**Недостаток помещений и оборудования** являлся существенной помехой в работе медицинских и образовательных учреждений, а также организаций в сфере отдыха и развлечений, культуры и спорта — этот фактор отметили более трети респондентов.

На **высокую ставку коммерческого кредита и сложности с его получением** указали соответственно только 16 и 9% предпринимателей, несмотря на общепринятое мнение о недоступности кредита из-за жесткой позиции банков по отношению к потенциальным заемщикам и частых отказах в кредитовании.