



Колл-центр вебсайта по заказу билетов в Пекине, Китай.

Сектор услуг не тот, каким он был раньше

Пракаш Лунгани и Саураб Мишра

В 1988 году рекламная кампания для General Motors начиналась с запоминающихся слов: «Это вам не папин Oldsmobile. Это новое поколение Olds» (по-английски это игра слов — «old» значит старый). Имидж автомобиля отстал от его превращения из степенного «крейсера» в намного более высокотехнологичную и стильную машину. Сектору услуг пригодилась бы такая рекламная кампания: ему тоже нужно преобразить свой имидж, чтобы он соответствовал трансформации, произошедшей за последние десятилетия. Марка Oldsmobile не выжила, но сектор услуг останется навсегда — на него уже приходится 60 процентов мировой занятости.

Предубеждение против сектора услуг глубоко укоренилось. Некоторые считают его бесполезным «младшим братом» таких отраслей, как сельское хозяйство и обрабатывающая промышленность. В своей работе «Исследование о природе и причинах богатства народов» Адам Смит выражал сомнение в социальной ценности «священнослужителей, юристов,

врачей, литераторов всех видов, игроков, скоморохов, музыкантов, оперных певцов, оперных танцовщиков и т.д.» До сих пор, как с сожалением писала экономист Кристина Ромер в письме в редакцию газеты *New York Times*, «считается, что лучше производить “реальные вещи”, а не услуги» (Romer, 2012).

Другие рассматривали услуги не как социально бесполезные, но как не совсем полноценные. В известной работе американского экономиста Уильяма Баумоля в 1967 году высказано мнение, согласно которому в сектор услуг не действуют меры по повышению производительности. Он отмечал, что для предоставления услуг — таких как ресторанное питание, стрижки и медицинское обследование — необходимы личные контакты. В этой сфере трудно было проводить стандартизацию и вести торговлю, которая является источником повышения производительности и, соответственно, доходов.

Эта картина больше не дает точного представления о секторе услуг. К профессиям в сфере

Услуги как основа современной глобальной торговли начинают завоевывать уважение

обслуживания в наше время относятся несколько таких профессий, которые Смит мог бы считать полезными. Объем торговли услугами возрос как внутри стран, так и между странами. Многие услуги относятся к высокотехнологичным и хорошо оплачиваются. Все чаще обрабатывающая промышленность и услуги, далеко не являясь братьями-соперниками, входят в общую семью, создающую стоимость. Услуги играют все более важную роль в успешной работе обрабатывающей промышленности, развенчивая утверждения о необходимости выбора между двумя секторами.

Внешнеторговые и технологичные

Для того чтобы постричься все еще приходится сходить в соседнюю парикмахерскую. Но в случае многих других услуг их поставщику уже не обязательно находиться близко к клиенту. Люди больше не должны идти в местный банк, чтобы получить доступ к своим деньгам: финансовые услуги приобрели глобальный характер. Многие консультационные услуги, такие как архитектурные проекты, могут предоставляться из любой точки мира. И хотя большинство видов медицинской помощи все еще требует визита к врачу, растет объем услуг медицины, — включая в некоторых случаях хирургию, — предоставляемых в дистанционном режиме. Доказательством этого преобразования служит растущая доля сектора услуг в мировом экспорте. В мировом масштабе экспорт современных услуг в последнее десятилетие рос быстрее, чем экспорт продукции обрабатывающей промышленности (см. рис. 1).

Основной причиной усиления внешнеторгового характера услуг стала революция информационных и телекоммуникационных технологий. Быстро снижающиеся расходы на телекоммуникации, растущее распространение интернета во всем мире и широкополосной технологии интернета предоставили возможность поставлять услуги на расстоянии в рамках одной страны и за границей. С применением сетей телекоммуникаций продукцию в виде услуг можно поставлять почти мгновенно на большие расстояния. Расширяется набор услуг, которые можно оцифровать и предоставлять в глобальных масштабах, от обработки заявлений на осуществление страховой выплаты и налоговых платежей до печатания медицинской документации и получения образования на курсах онлайн.

Технологии и растущий объем торговли вместе взятые, в свою очередь, повысили производительность предоставления услуг, правда, не в такой степени, как в обрабатывающей промышленности (Summers, 2013). Растущее число видов услуг теперь можно разбить: один вид услуг можно разделить на задачи, выполняемые в разных географических точках. Известно описание Смитом повышения производительности булавочной фабрики, когда вместо выполнения одним работником всех задач по изготовлению булавки, каждый из работников специализировался на конкретных задачах, а затем они обменивались результатами своего труда. Аналогичный процесс специализации и обмена протекает в настоящее время во многих отраслях услуг. Как и в случае товаров, производительность услуг можно повысить благодаря специализации (более продвинутому разделению труда) и масштабу (снижению стоимости единицы продукции).

Разделение услуг открыло ниши, которые могут использовать развивающиеся страны (в этой статье под этим термином подразумеваются и страны с формирующимся рынком, и страны с низкими доходами), а также страны с развитой экономикой (см. карту). Несмотря на трудности измерения торговли услугами, доля развивающихся стран в мировом экспорте услуг, по всей видимости, возросла примерно с 14 процентов в 1990 году до 25 процентов в 2011 году. Несмотря на его измерение с намного более низких исходных показателей, рост экспорта услуг этих стран перегнал рост их экспорта из стран с развитой экономикой (см. рис. 2).

Недавние исследования указывают, что страны со средними доходами начинают экспортировать услуги, которые обычно экспортировались странами с развитой экономикой. Кроме того, развитие сектора услуг оказывает положительное влияние на рост в развивающихся странах после учета других стандартных детерминант роста. Причинно-следственную связь всегда трудно установить, но результаты указывают на новое направление экономического роста развивающихся стран, в частности, стран с доходами выше средних, таких как Малайзия (Mishra, Lundstrom, and Anand, 2011; Anand, Mishra, and Spatafora, 2012).

В ваших услугах

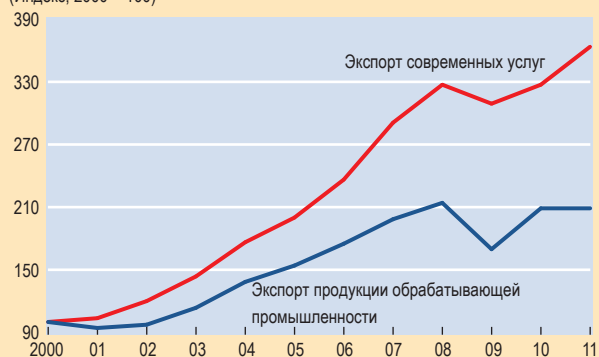
Традиционные экономические теории структурных преобразований, — разработанные такими известными авторами, как

Рисунок 1

Услуги на данном этапе

В мировом масштабе экспорт современных услуг превзошел экспорт продукции обрабатывающей промышленности.

(Индекс; 2000 = 100)



Источники: расчеты авторов с использованием статистики МВФ, Международного торгового центра и Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию.

Примечание. Экспорт современных услуг включает страхование; финансовые услуги; компьютерные и информационные услуги; роялти и лицензионные платежи; прочие коммерческие услуги. К традиционным услугам относятся: транспортные услуги, поездки, строительство, услуги частным лицам и услуги в сфере культуры и отдыха.

Рисунок 2

Быстрое обслуживание

Рост экспорта услуг из развивающихся стран опережал рост экспорта из стран с развитой экономикой.

(Экспорт коммерческих услуг, индекс, 2000 = 100)

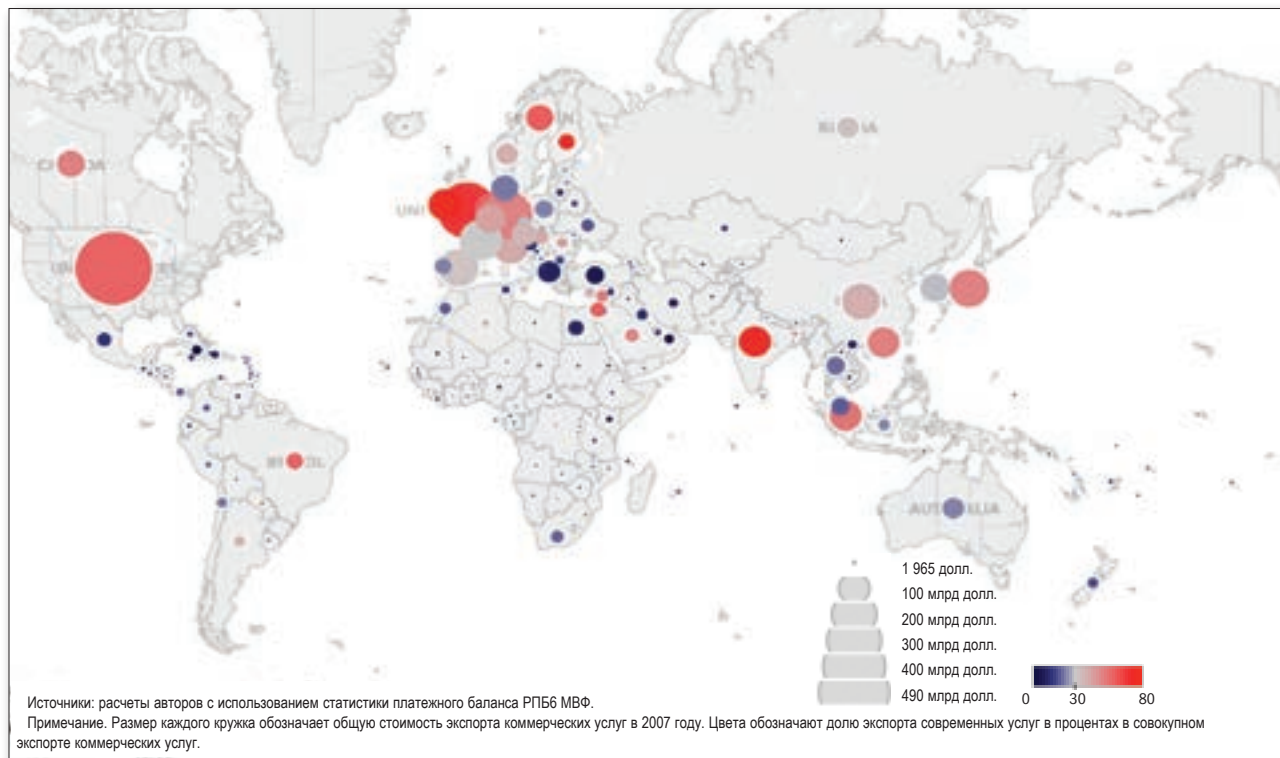


Источники: расчеты авторов с использованием статистики МВФ и Международного торгового центра.

Примечание. Экспорт коммерческих услуг определяется как совокупный экспорт услуг минус государственные услуги. К развивающимся странам относятся страны с низкими доходами и страны с доходами ниже среднего уровня. К странам с развитой экономикой относятся страны-члены Организации экономического сотрудничества и развития.

Распространение благосостояния

Экспорт услуг сосредоточен в большей степени в США и Европе, но его значение возрастает в странах с формирующимся рынком.



Николас Калдор, Рагнар Нерске и Артур Льюис, — считали индустриализацию основным локомотивом создания рабочих мест и экономического роста. Стремление к росту, ведущую роль в котором играет обрабатывающая промышленность, наблюдается до сих пор (см., например, Lin, 2011; and Rodrik, 2011). Но усиливающаяся взаимозависимость секторов обрабатывающей промышленности и услуг вскоре может положить конец дебатам о выборе одного из этих секторов.

Давно признанная прописная истина в калифорнийской Силиконовой долине гласит, что «70 процентов аппаратных средств составляет программное обеспечение» — признание на раннем этапе связи между продажей компьютеров и программным обеспечением. Это явление выходит далеко за рамки вычислительной техники. Услуги стали связующим звеном многих цепей поставок обрабатывающей промышленности. Успех многих цепочек зависит от опоры на услуги, от исследований и опытно-конструкторских разработок в начале пути продукции до ее распределения и ремонта на заключительном этапе.

Признавая эту взаимозависимость, компании переходят от «реализации продукции к реализации интегрированного набора продукции и услуг, который поставляют стоимость», что называется в научных работах «сервитизацией обрабатывающей промышленности» (Baines, Lightfoot, and Smart, 2011). Ни этот термин, ни практика продажи услуг компаниями обрабатывающей промышленности не новы. Новинкой является масштаб этой практики — и ее широкое распространение как в странах с развитой экономикой, так и в странах с формирующимся рынком — и изменившееся отношение менеджеров, считавших услуги в прошлом неизбежным злом, а теперь — важным аспектом, помогающим удовлетворить желания клиента. В наше время компании в большей степени готовы к интеграции

продукции и услуг других поставщиков, если это помогает им установить и поддерживать отношения с клиентами.

Примеров много. Наглядным примером служит фирма FedEx, которая заверяет другие компании, опираясь на систему надежной доставки и отслеживания, что их продукция будет доставлена клиентам. Столь же известна в деловых кругах, но не так хорошо знакома широкой общественности компания Rockwell Automation, специализирующаяся на техническом обслуживании и текущем ремонте продуктов автоматизации для почти всех ведущих отраслей. Более заурядным примером является компания Zappos, «интернет-магазин утопия», позволившая производителям обуви превратить покупку обуви из общения с «продавцами (которыми обычно бывают мужчины — не стоит задумываться над тем, почему это так), пошатывающимися под грузом штабелей коробок», в сделку в «комфорт и уединении клиентов в их собственных гостиных» (Jacobs, 2009).

Сервис с улыбкой

В то время как некоторые компании придерживаются одного компонента цепочки поставок и передают по субподрядам все остальные, многие другие принимают на вооружение стратегию вертикальной интеграции, в которой они контролируют несколько звеньев цепочки добавленной стоимости. Деятельность в рамках цепочки добавленной стоимости фирмы обычно разделяется на три категории: к категории «вверх по цепочке» относятся проектирование, фундаментальные и прикладные исследования и коммерческая реализация творческой деятельности; операции в середине цепочки включают производство и стандартные поставки услуг; деятельность на этапе «вниз по цепочке» состоит из маркетинга, управления брендом и «послепродажного» обслуживания.

Гуру менеджмента Рам Мудамби обратил внимание на тот факт, что многие «фирмы сочетают конкурентные преимущества географического местоположения с собственными ресурсами и навыками для максимального использования своих конкурентных преимуществ» (Mudambi, 2008). Общей чертой является «улыбка» в процессе создания стоимости, в котором компании географически разделяют виды деятельности с высокой и низкой добавленной стоимостью (см. рис. 3). Ранним и важным — несмотря на вызванную им полемику — примером было географическое размещение цепочки добавленной стоимости компании Nike; материнское предприятие в американском штате Орегон сосредоточилось на проектировании и маркетинге при тесной координации производства в рамках офшорной сети поставщиков с низкими производственными затратами. Рекламная кампания не смогла спасти марку Oldsmobile, но компания General Motors сохранила другую свою марку Pontiac LeMans, разместив проектирование и маркетинг в странах с развитой экономикой, а сборку — в странах с формирующимся рынком.

Хорошая новость заключается в том, что размещение операций с высокой добавленной стоимостью в странах с развитой экономикой и перевод операций с низкой добавленной стоимостью в развивающиеся страны начинает меняться (Mudambi, 2007, 2008). Фирмы — особенно в зрелых странах с формирующимся рынком — начинают сокращать отставание в некоторых видах деятельности с высокой добавленной стоимостью. А фирмы в странах с развитой экономикой выделяют более стандартизированные части своей деятельности с высокой добавленной стоимостью и переводят их в страны с формирующимся рынком. Посмотрите на растущие как грибы после дождя бюро по бизнес-консалтингу и обработке знаний и бум электронной коммерции и интернет-магазинов в странах с формирующимся рынком на Ближнем Востоке, в Бразилии, Индии, Китае и Сингапуре.

Счастливы вместе?

Для того чтобы воспользоваться этими трендами, даже развивающиеся страны, в которых обрабатывающая промышленность все еще играет важную роль, должны развивать современные услуги. Такие услуги необходимы фирмам в обрабатывающей промышленности, чтобы подключиться к глобальным цепочкам добавленной стоимости и развивать конкурентоспособность в более наукоемкой деятельности в цепочке добавленной стоимости. Некоторые страны, возможно, смогут использовать свои сравнительные преимущества в стоимости труда, чтобы стать экспортерами некоторой

промежуточной или конечной продукции в виде услуг. В других странах могут действовать менее высокие барьеры для выхода на рынок услуг, чем в капиталоемких отраслях, или предлагаться более реальные возможности для трудоустройства женщин, чем в других возможных вариантах. Такие страны, как Малайзия, могут использовать возможности, открываемые глобализацией услуг, чтобы избежать потенциальной «ловушки» среднего уровня дохода (Flaaten, Ghani, and Mishra, 2013).

Хорошая новость заключается в том, что расширение сектора услуг — и экспорта услуг — в развивающихся странах оставило позади часто приводимый пример роста информационной технологии в Индии. Вспомним революцию мобильной телефонной связи, которая преобразила финансовые услуги во многих странах Африки, кинематограф в Нигерии, дизайн игр в Камбодже, бухгалтерские услуги в Шри-Ланке, а также фирмы в Абу Дави, обрабатывающие операции по работе с кадрами.

В комментариях о структурных преобразованиях часто противопоставляются обрабатывающая промышленность и услуги, а также страны с развитой экономикой и развивающиеся страны. Несмотря на явное присутствие таких конфликтов, положение, возможно, меняется: преобразование сектора услуг вселяет надежду, — хотя бы в некоторых случаях, — на их мирное сосуществование. ■

Пракаш Лунгани — советник, а Саураб Мишра — научный сотрудник в Исследовательском департаменте МВФ.

Литература:

- Anand, Rahul, Saurabh Mishra, and Nikola Spatafora, 2012, "Structural Transformation and the Sophistication of Production, IMF Working Paper 12/159 (Washington: International Monetary Fund).
- Baines, Tim, Howard Lightfoot, and Palie Smart, 2011, "Servitization within Manufacturing: Exploring the Provision of Advanced Services and Their Impact on Vertical Integration," *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 22, No. 7, pp. 947–54.
- Baumol, William, 1967, "Macroeconomics of Unbalanced Growth: The Anatomy of Urban Crisis," *The American Economic Review*, Vol. 57, No. 3, pp. 415–26.
- Flaaten, Aaron, Ejaz Ghani, and Saurabh Mishra, 2013, "How to Avoid Middle-Income Traps? Evidence from Malaysia," *World Bank Policy Research Paper 6427* (Washington).
- Jacobs, Alexandra, 2009, "Happy Feet: Inside the Online Shoe Utopia," *The New Yorker*, September 14.
- Lin, Justin, 2011, "New Structural Economics: A Framework for Rethinking Development," *World Bank Research Observer*, Vol. 26, No. 2, pp. 193–221.
- Mishra, Saurabh, Susanna Lundstrom, and Rahul Anand, 2011, "Service Export Sophistication and Economic Growth," *World Bank Policy Research Working Paper 5606* (Washington).
- Mudambi, Ram, 2007, "Offshoring: Economic Geography and the Multinational Firm," *Journal of International Business Studies*, Vol. 38, pp. 206–10.
- , 2008, "Location, Control and Innovation in Knowledge-Intensive Industries," *Journal of Economic Geography*, Vol. 8, No. 5, pp. 699–725.
- Rodrik, Dani, 2011, "The Manufacturing Imperative," *Project Syndicate*, August 10.
- Romer, Christina, 2012, "Do Manufacturers Need Special Treatment?" *The New York Times*, February 4.
- Summers, Lawrence, 2013, "Economic Possibilities for Our Children," *NBER Reporter*, No. 4.

