

მომსახურების ადგილი მსოფლიო ეკონომიკაში

გაზრდილი ყურადღება, რომელიც ეთმობა დღეს მომსახურების სფეროს, განპირობებულია ერთიან ეროვნულ პროდუქტში მომსახურების წილის ზრდით, რაც განვითარებულ ქვეყნებში მნიშვნელოვნად აღემატება მატერიალური წარმოების ზრდას. მეორეს მხრივ, მომსახურების თავისებურებების, მათი წარმოებისა და მართვის სამეცნიერო-პრაქტიკული გააზრება ჯერ კიდევ არ არის თავისებური (შეუსაბამო) დასახელებული პრობლემატიკის დამუშავების ხარისხთან მატერიალურ პროდუქტებთან მიმართებაში. ამას გარდა, დიდი ხნის განმავლობაში ცოდნის დაგროვება და მისი გავრცელება სპეციალისტების მომზადების სისტემაში მიმდინარეობდა (და მიმდინარეობს) მომსახურების წარმოების დარგობრივი სისტემების ჩარჩოებში. ეს ეწინააღმდეგება მომსახურების, როგორც ეკონომიკური კატეგორიის თეორიისა და მმართველობითი პრაქტიკის ობიექტის ფენომენს, რომლებსაც აქვთ განვითარების საერთო მახასიათებლები და კანონზომიერებები (და, აქედან გამომდინარე, მართვის მიმართ საერთო მიდგომები), და აგრეთვე სხვადასხვა სახის მომსახურების აქტიურად მიმდინარე კონვერგენციის პროცესებთან და უკანასკნელებისა კი – მატერიალურ წარმოებასთან.

მართვის ობიექტის – მომსახურების – თავისებურებები საკმაოდ სრულად არიან წარმოდგენილნი და დასაბუთებულნი თეორიაში. მაგრამ სამეცნიერო ლიტერატურასა და პრაქტიკულ საქმიანობაში დღევანდლამდე ძირითადად მუშავდება და ვითარდება მომსახურების დანერგვისა და რეალიზაციის კონტექსტში მონაცემთა თავისებურებების აღრიცხვის რეკომენდაციების გამოყენება და არა მისი (მომსახურების) წარმოება. ამ პირობებში მომსახურების სფეროში მენეჯმენტის სპეციფიკა ფაქტიურად ნიშნავს მატერიალური საქონლის მარკეტინგის თეორიისა და პრაქტიკის ადაპტაციას მართვის განსაკუთრებული ობიექტის (მომსახურების) მოთხოვნების მიმართ. ამრიგად, მომსახურების მწარმოებელი ორგანიზაციებისათვის მენეჯმენტის თავისებურებების შესწავლამ ვერ პოვა სისტემატიზირებული დამუშავება დღესდღეისობით.

როგორც ჩანს, მომსახურების სფეროში მე-

ბენადი იაშვილი
სტუ-ს სრული პროფესორი,
საჯარო მმართველობის და
ელექტრონული ბიზნესის დეპარტა-
მენტის ხელმძღვანელი.

ირინა იაშვილი
სტუ-ს ასოცირებული პროფესორი

ნეჯმენტის თავისებურებები მიზანშეწონილია ჩამოვყალიბოთ ისე, რომ მივსდიოთ მენეჯმენტის, როგორც სამეურნეო მოღვაწეობის უზრუნველყოფის კომპლექსური პროცესის სრულიად ტრადიციული გაგების ლოგიკას, რაც შეიცავს წარმოების მართვის პრინციპების, ფორმების, მეთოდების, საშუალებებისა და ხერხების ერთობლიობას ორგანიზაციის მიზნების მისაღწევად წარმოების ფაქტორების (რესურსების) გარდასაქმნელად პროდუქციაში (ჩვენს შემთხვევაში, მომსახურებად). შესაბამისად, მოცემულ ნაშრომში მომსახურების ადგილი მსოფლიო ეკონომიკაში.

ეკონომიკის განვითარების თანამედროვე სტადიას ხშირად განსაზღვრავენ, როგორც “მომსახურების ეკონომიკას”: მომსახურება თანდათან იქცევა დიდი და სულ უფრო მზარდი რაოდენობის მუშაკთა შრომის მნიშვნელოვან შედეგად, ხოლო მომსახურების მიღება (გამოყენება) კი – ადამიანების მოთხოვნილებათა დაკმაყოფილების ყველაზე მეტად გავრცელებულ საშუალებად. ეს დაკავშირებულია უპირველეს ყოვლისა, სერიოზულ ცვლილებებთან მეურნეობის დარგობრივ სტრუქტურაში და გამოიხატება შემდეგი ძირითადი ნიშნებით:

- შეინიშნება მომსახურების წარმოების ტემპების წინმსწრების ზრდა მატერიალურ წარმოებასთან შედარებით;
- იზრდება მომსახურების სფეროში დაკავებულ მუშაკთა აბსოლუტური რიცხვი და წილი;
- მსოფლიო ვაჭრობაში შეინიშნება მომსახურების სფეროში საექსპორტო-საიმპორტო ოპერაციების მოცულობისა და ტემპების გამუდმებული ზრდა;
- იზრდება მომსახურების სფეროში სამუშაო ძალის საემიგრაციო ნაკადების ინტენსივობა.

თუ განვიხილავთ მომსახურების წარმოების ტემპებს მსოფლიოში სერვისული დარგების უპირატესობაზე გადასვლა დაიწყო 1950-იანი წლების შუახანებიდან, როდესაც, კერძოდ, ამერიკის შეერთებულ შტატებში მომსახურების სფეროში დაკავებულ მუშაკთა რაოდენობამ გადააჭარბა მატერიალური წარმოების სფეროში დაკავებულთა რაოდენობას.[1] სადღეისოდ მომსახურების წარმოება წარმოადგენს თანამედროვე მეურნეობის დომინირებულ ან დიდ ნაწილს. მსოფლიო ერთიან ეროვნულ პროდუქტში (ეეპ) მომსახურება საშუალოდ შეადგენს 65%-ს. უკანასკნელი 10 წლის განმავლობაში მომსახურების წილი მსოფლიო ერთიან ეროვნულ პროდუქტში (ეეპ) გაიზარდა დაახლოებით 6%-ით განვითარებულ ქვეყნებში (ამერიკის შეერთებული შტატები, დიდი ბრიტანეთი, გერმანია, იაპონია და სხვა) ამჟამად მერყეობს 70 %-დან 79 %-მდე. [2]

ამასთან უნდა აღინიშნოს, რომ მიმდინარეობს მომსახურების სფეროს დარგებში დაბაჟებული რიცხვის განუხრელი ზრდა. მოცემულ დარგებში დასაქმებულითა რაოდენობის მაჩვენებელი დასაქმებულითა საერთო რაოდენობიდან 70%-ის დონეზეა. რუსეთი ჯერ-ჯერობით მნიშვნელოვნად ჩამორჩება მოწინავე ქვეყნებს: 2005 წელს მომსახურების სფეროში დასაქმებულითა წილი რუსეთში შეადგენდა ეკონომიკაში დასაქმებულითა 49.7%-ს.

მოსახლეობის შემოსავლების ზრდა იწვევს ხარისხობრივ ცვლილებებს სამომხმარებლო ქცევის სტრუქტურაში, რომელიც გამოიხატება მომსახურებაზე მოთხოვნილების ტემპების უპირატეს ზრდაში სამრეწველო საქონელზე მოთხოვნების ზრდის ტემპებთან შედარებით. მაგალითად, ამერიკის შეერთებულ შტატებში 1993–2006 წლების პერიოდში სამომხმარებლო დანახარჯების ჯამში მომსახურებაზე დანახარჯების წილი გაიზარდა 51%-დან 59%-მდე, საფრანგეთში – 38%-დან 47%-მდე, დიდ ბრიტანეთში – 39%-დან 48%-მდე, იაპონიაში – 51%-დან 58%-მდე. მართალია, რუსეთშიც იზრდება მომსახურების წილი მოსახლეობის ერთიან დანახარჯებში, მაგრამ ეს წილი ჯერ-ჯერობით ვერ შეესაბამება ანალოგიურ მაჩვენებლებს ეკონომიკურად განვითარებულ ქვეყნებში. ასე, მაგალითად, 1998 წელს ეს მაჩვენებელი უდრიდა დაახლოებით 9%-ს, ხოლო 2010 წელს კი – 14,8%-ს.[3]

მომსახურების სფეროში საექსპორტო-საიმპორტო ოპერაციების მოცულობების ზრდის მიხედვით – 1990-იანი წლების დასაწყისში მომსახურების ექსპორტი შეადგენდა დაახლოებით 900 მილიარდ ამერიკულ დოლარს წელიწადში,

1995-იანი წლებისთვის – 1300 მილიარდ ამერიკულ დოლარზე მეტს, 2010 წელს – 1800 მილიარდ ამერიკულ დოლარს; 2010 წელს საქონლისა და მომსახურების ექსპორტის საერთო ღირებულებაში მომსახურების წილმა მიაღწია 25%-ს (2003 წელს საქონლით ვაჭრობის მსოფლიო მოცულობამ შეადგინა 7,3 ტრილიონი ამერიკული დოლარი). საშუალოდ უკანასკნელი ათწლეული განმავლობაში მსოფლიო ბაზარზე საქონლითა და მომსახურებით ვაჭრობის ზრდის ტემპები პრაქტიკულად გათანაბრდა: თუკი საქონლის ექსპორტის მოცულობა გაიზარდა 1,99-ჯერ, მომსახურებისა კი – 1,91-ჯერ, შესაბამისად იმპორტისა – 2,01-ჯერ და 1,86-ჯერ. მომსახურებით ვაჭრობაში პირველი სამი ადგილი დაიკავეს ამერიკის შეერთებულმა შტატებმა, იაპონიამ და გერმანიის ფედერაციულმა რესპუბლიკამ. მომსახურების მნიშვნელოვან ექსპორტიორებს წარმოადგენენ აგრეთვე დიდი ბრიტანეთი, საფრანგეთი და იტალია. ოცდამეერთე საუკუნის დასაწყისში მომსახურების სფეროში საექსპორტო-საიმპორტო ოპერაციების ვექტორი თანდათანობით იცვლის ადგილს – კომერციული მომსახურების მსოფლიო ექსპორტში განვითარებადი ქვეყნების წილი 1980-2003 წლებში გაიზარდა 16%-დან 27%-მდე, ხოლო მომსახურებაში პირდაპირი საზღვარგარეთული ინვესტიციების მსოფლიო ფონდში კი – 1%-ზე ნაკლებიდან – 10%-მდე. მომსახურების საერთაშორისო გაცვლის სისტემაში აქტიურად ერთვებიან გარდამავალი ეკონომიკის მქონე ქვეყნები. კომერციული მომსახურების უმსხვილესი ექსპორტიორების ათეულში შევიდნენ ჩინეთი და კორეა. ამ მიმართულებით სწრაფად პროგრესირებს ინდოეთი. ასე, მაგალითად, მომსახურების მსოფლიო ექსპორტში ჩინეთის სახალხო რესპუბლიკის წილი 1990 წლიდან 2003 წლამდე თითქმის ოთხჯერ გაიზარდა (0,7%-დან 2,7%-მდე).

თანამედროვე ეკონომიკაში შეიმჩნევა არსებითი ცვლილებები მომსახურებით ვაჭრობის სექტორალურ სტრუქტურაში. ორი-სამი ათწლეულის წინ მასში წამყვანი ადგილი ეჭირა სატრანსპორტო მომსახურებას, შემდეგ კი ზრდა დაიწყო ინვესტიციებიდან მიღებული მოგების მნიშვნელობამ. 1970 წლიდან 2003 წლამდე კომერციული მომსახურების ექსპორტის ღირებულებაში ტრანსპორტის წილი შემცირდა თითქმის ორჯერ (44,3%-დან 22,6%-მდე), ტურიზმისა – შესამჩნევად არ შეცვლილა (30,9% და 29,4% შესაბამისად), ხოლო ყველა დანარჩენი მომსახურების ხვედრითი წონა გაიზარდა 24,8%-დან 48%-მდე. დინამიკის მხრივ უკანასკნელთა შორის

არიან საინფორმაციო და კომპიუტერული მომსახურება, კონსალტინგის სხვადასხვა სახეები, ფინანსური მომსახურება, ინჟინერინგი, მარკეტინგი, რეკლამა, საგანმანათლებლო და კულტურულ-გასართობი პროფილის მომსახურება. ასე, მაგალითად, საქმიანი და პროფესიული მომსახურების ექსპორტიდან ამერიკის შეერთებულმა შტატებმა 2010 წელს მიიღეს 31 მილიარდი დოლარი, ფინანსური მომსახურებიდან – 16 მილიარდი დოლარი, სატელეკომუნიკაციო მომსახურებიდან – 5,5 მილიარდი დოლარი, ხოლო საგანმანათლებლო მომსახურების ექსპორტიდან კი – 13,4 მილიარდი დოლარი. [4].

თუ განვიხილავთ მომსახურების სფეროში სამუშაო ძალის მიგრაციას ვნახავთ, რომ მომსახურების სფეროში საერთაშორისო გაცვლა-გამოცვლა ინტენსიურად იზრდება მომსახურების საზღვარგარეთელ მწარმოებელთა შემოღინების ხარჯზე – ესენი არიან ფიზიკური პირები, რომლებიც ჩამოდიან სამუშაოს საძებრად სხვა ქვეყნებში, და აგრეთვე განათლების, ჯანდაცვის, ტურიზმისა და სხვა სფეროების მომსახურების საზღვარგარეთელ მომხმარებელთა ხარჯზე. ბევრ სახელმწიფოში საზღვარგარეთული სამუშაო ძალა წარმოადგენს შრომითი რესურსების მნიშვნელოვან ნაწილს. დასაქმებულთა საერთო რაოდენობაში საზღვარგარეთელ მუშაკთა წილმა შეადგინა 2008 წელს ავსტრალიაში 25%, კანადასა და ახალ ზელანდიაში – 20%, შვეიცარიაში – 19%, ამერიკის შეერთებულ შტატებში – 15%, გერმანიაში და საბერძნეთში – 10%, სპარსეთის ყურის ქვეყნებში – 67-90%, მათ შორის მომსახურების სფეროს დარგებში – 65-80%. [5] უნდა გავითვალისწინოთ, რომ ექსპერტების შეფასებით, ამ სფეროში კონცენტრირებულია (თავმოყრილია) საშუალოსშემდგომი პროფესიული განათლების მქონე კვალიფიცირებული სპეციალ-

ისტების 2/3. რუსეთში სახალხო მეურნეობაში დაკავებული საშუალოს შემდგომი განათლების მქონე სპეციალისტების წილი 2008 წელს მთლიანობაში შეადგენდა 49%-ს, ხოლო მომსახურების სფეროს დარგებში ეს წილი შეადგენდა 56%-ს, ამასთანავე მომსახურების სფეროს ყოველ მესამე მუშაკს აქვს დასრულებული უმაღლესი პროფესიული განათლება [6].

ახალი მწარმოებლები ბაზრებზე ავიწროებენ “ძველ გვარდიას”, მომხმარებელს სთავაზობენ კონკურენტუნარიანი მომსახურების ფართო არჩევანს (მათ შორის მეცნიერება-ტექნოლოგიები, იყენებენ აუტსორსინგის პრაქტიკას და ეყრდნობიან სერიოზულ უპირატესობებს დანახარჯებში ტექნოლოგიებისა და ხარისხის სათანადო დონის გათვალისწინებით. კვალიფიცირებული მუშაკების მიერ შემოთავაზებული ხარისხიანი და იაფი მომსახურების უპირატესობების გამოყენება ზოგიერთი კომპანიისათვის ამცირებს დანახარჯებს 60%-ით. სპეციალისტების ტრადიციულმა მომწოდებლებმა – ინდოეთმა, ჩინეთმა, ფილიპინებმა და კარიბის აუზის ზოგიერთმა ქვეყანამ ისარგებლა ასეთი შესაძლებლობით და გახდა წამყვანი მოთამაშე ბიზნეს-პროცესების აუტსორსინგში. ამ ქვეყნების სპეციალისტები სთავაზობენ ისეთ მომსახურებას, როგორიცაა პროგრამული უზრუნველყოფის დამუშავება და გამოყენება, ფინანსებისა და ბუღალტერიის მართვა. ექსპერტების შეფასებების თანახმად, დანახარჯები გლობალურ აუტსორსინგზე, რომლებიც 2008 წელს შეადგენდნენ 320 მილიარდ დოლარს, 2013 წლისათვის გაიზრდებიან თითქმის სამჯერ და მიადწევენ 827 მილიარდ დოლარს, ამასთანავე საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სფეროში მომსახურების ბრუნვა გაიზრდება 10-დან 310 მილიარდ დოლარამდე [7].

ბამოყენებული ლიტერატურა

1. Актуальные проблемы развития сферы услуг: Сб. науч. тр. вып. 1,2 СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2004.
2. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: Менеджмент. М.: КноРус, 2007
3. Виссема Х. Менеджмент. Стратегия менеджмента. и предпринимательства, возможности для будущего процветания / Пер. с англ. М.: Финпресс, 2009.
4. Глущенко Г.И. Транснационализм мигрантов и перспективы глобального развития // Мировая экономика и международные отношения. 2008 № 2.
5. Гордин В. Э. Сушинская М.Д. менеджмент и маркетинг в сфере услуг: Учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2005.
6. Демидова Л.С. сфера услуг США: факторы ускорения динамики // Мировая экономика и международные отношения. 2005 № 12.
7. Иванов Н.Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный подход: Монография. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.

PLACES OF SERVICE IN GLOBAL ECONOMY

GENADI IASHVILI - Full Professor of GTU.

***Head of Department of Public
Management and e-business.***

IRINA IASHVILI - Asoc. Professor of GTU

Tourism plays a special role in the development of the world economy. The sector of trade and service is considerably developing in touring countries, which leads to an increase of money exchange, earnings and employment, also caring out national traditions and cultural heritage on the world stage and support them financially. The increased attention that is paid to the service sector in tourism is conditioned by the increasing share of the national product in service; In general, in developed countries are significantly higher than the growth of material production. However, the service characteristics, their production and management - scientific understanding is still not compatible (incompatible) under mentioned problems with the quality of the material of the products. In addition, for a long time to accumulate the knowledge and the dissemination was held in a system of specialists training within the manufacturing sector. This contradicts the services, both economic theory and managerial practice in the category of phenomena that have common characteristics and patterns of development (And, also, a common approach towards the management) the convergence of various services and activities and a material production processes. Management of the unit features a full-service, are presented and substantiated in theory. But the scientific literature and in practice today are being developed and developing services in the context of the introduction and implementation of recommendations for the use of accounting data and the characteristics of the (service) production. In terms management specifics and services, actually means adoption of the material goods, marketing management theory and practice to particular object (service) demands. Thus the study of the peculiarities in the management was not systematically processed for service creating organizations. Apparently, the service management features should formulate such a way to follow management, as agricultural activities, providing the complex process of the traditional understanding of logic, which include the production management principles, forms, methods, means and methods of combination of the objectives of production factors (Resources) conversion products (in our case, services). Accordingly, this paper discusses the service of the world economy. There is discussed the service production rates, the total number of people employed in the service sector fields of labor and migration, as well as services in the field of export - import operations capacity.