

DOI 10.31483/r-168527

*Казибекова Наида Аликулиевна**Агасиева Магрифа Нугутдиновна*

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЫНКА УСЛУГ

Аннотация: авторы рассматривают теоретические и практические аспекты совершенствования инфраструктуры рынка услуг в современных социально-экономических условиях. В работе проанализированы сущность рынка услуг, ключевые элементы и функции в обеспечении эффективного взаимодействия между поставщиками услуг и их потребителями. Особое внимание уделено институциональным, финансовым, организационным и другим составляющим инфраструктуры. Обоснована необходимость перехода к цифровизации сервисных процессов, внедрения новых технологий. Рассмотрены барьеры развития инфраструктуры на примере туристической отрасли и банковской системы Дагестана. Предложена авторская методика оценки эффективности управления развитием туристских услуг и направления развития рынка банковских услуг.

Ключевые слова: инфраструктура, рынок услуг, банковская система, туризм, качество услуг, инновационная и инвестиционная деятельность, банковские услуги.

Abstract: the authors examine the theoretical and practical aspects of improving the services market infrastructure in the current socioeconomic conditions. The paper analyzes the nature of the services market, key elements, and functions in ensuring effective interaction between service providers and consumers. The authors pay particular attention to the institutional, financial, organizational, and other components of the infrastructure. The need for a transition to digitalization of service processes and the implementation of new technologies is substantiated. Barriers to infrastructure development are examined using the tourism industry and banking system of Dagestan as examples. The authors propose a proprietary methodology for assessing the

effectiveness of tourism services development management and future development trends for the banking services market.

Keywords: *infrastructure, services market, banking system, tourism, quality of services, innovation and investment activities, banking services.*

В современных условиях развития региональной экономики возрастает роль рынка услуг. Это связано с открытием новых рабочих мест и решением проблемы занятости, с повышением объемов поступления налогов в федеральный и региональный бюджеты, а также увеличением доли в ВВП. На наших глазах происходит переход к сервисно-ориентированной экономике, постиндустриальному этапу, который характеризуется всеобщим массовым потреблением. Цифровизация, рост онлайн услуг требуют значительных изменений в инфраструктуре рынка, в улучшении качества оказываемых услуг, их доступности для населения и бизнеса.

Для Республики Дагестан, которая обладает значительными туристическими ресурсами, растущим финансовым сектором, большим охватом связи и Интернета, развитой сетью образовательных организаций, вопрос эффективного развития инфраструктуры рынка услуг является ключевым и имеет стратегическое значение.

В Дагестане инфраструктура рынка услуг имеет свою специфику, которая определяется следующими особенностями:

- ландшафт предгорных и горных территорий, особенности сельской местности;
- этнокультурное и конфессиональное разнообразие населения республики;
- довольно низкий уровень доходов населения;
- высокая доля молодежи в составе городского населения;
- проблемы развития дорожной, туристической, образовательной, цифровой инфраструктуры.

В ранее опубликованных работах мы отмечали, что в отличие от товара услуги представляют собой не предмет, а деятельность, и таким образом услуги

не нуждаются в транспортировке или складировании. Услуга, будучи деятельностью, дает полезный эффект или нематериальный результат. Услуги различаются по назначению, по субъектам, по способу их оказания и по степени стандартизации (табл. 1).

Таблица 1

Классификация услуг

По назначению услуг	По субъектам	По способу оказания услуги	По степени стандартизации услуги	По функциональному назначению
потребительские	государственные	онлайн	массовые	производственная
финансовые	частные	офлайн	индивидуальные	коммерческая
производственные	государственно-частные	смешанный	стандартизованные	контролирующая
социальные	B2B			инновационная
транспортные	B2C			
информационные	B2G			

Рынок услуг – это совокупность экономических отношений между продавцом и покупателем услуг. Развитие рынка услуг влияет на повышение качества жизни населения, на развитие человеческого капитала, а в целом, на конкурентоспособность региональной экономики и изменение инвестиционного климата.

Инфраструктура рынка услуг – это часть рыночной инфраструктуры, ориентированной на оказание услуг, является сложной многокомпонентной системой, от развития которой во многом зависит эффективность всего сектора услуг и экономики региона в целом.

Инфраструктура рынка услуг – это совокупность предприятий и организаций, материальных, финансовых, технических и информационных механизмов, которые обеспечивают производство, продвижение и потребление услуг, а также способствуют взаимодействию между производителями услуг и их потребителями.

В состав инфраструктуры рынка услуг нами включаются:

- инфраструктура рынка коммунальных и жилищных услуг;
- инфраструктура рынка транспортных коммуникаций и коммуникаций связи;

- инфраструктура рынка бытовых услуг;
- инфраструктура рынка общественного питания;
- инфраструктура рынка образовательных услуг;
- инфраструктура рынка медицинских услуг;
- инфраструктура рынка услуг информации и связи;
- инфраструктура рынка туристических услуг и др.

Инфраструктура рынка услуг имеет собственную структуру, которая состоит из нескольких блоков, отвечающих на развитие отдельных элементов.

1. *Организационно-институциональная инфраструктура:*

- министерства, ведомства, службы;
- некоммерческие организации и саморегулирующие организации;
- торгово-промышленная палата, отраслевые союзы.

2. *Финансовая инфраструктура:*

- банки, кредитные союзы;
- страховые компании;
- платежные системы;
- инвестиционные фонды;
- лизинговые компании.

3. *Информационная и коммуникационная инфраструктура:*

- информационные системы и базы данных;
- интернет – площадки;
- маркетплейсы;
- агрегаторы доставки продуктов, бронирования отелей, вызова такси;
- услуги МФЦ, сервисы «одного окна».

4. *Транспортная и логистическая инфраструктура:*

- транспортные сети;
- складские хозяйства;
- логистические центры;
- курьерская и почтовая доставка.

5. *Социальная, кадровая и образовательная инфраструктура:*

- образовательные организации;
- служба занятости, агентства по трудоустройству;
- центры подготовки и повышения квалификации;
- сертификация и аттестация персонала;

6. Правовая и институциональная инфраструктура:

- законодательство, регулирующее оказание услуг;
- законы, защищающие права потребителей;
- стандарты качества услуг;
- судебная система, арбитраж.

Инфраструктура рынка услуг выполняет следующие функции:

- обеспечение постоянного движения услуг от производителя к потребителю;
- снижение транзакционных издержек, в частности, это касается затрат на заключение контрактов, поиск информации, проведение платежей за оказанные услуги;
- сертификация, стандартизация и лицензирование услуг и их безопасность;
- предоставление информации об услуге, реклама, рейтинги, отзывы;
- финансовое обеспечение операций на рынке услуг;
- предотвращение монополизации рынка и обеспечение добросовестной конкуренции.

Развитие и совершенствование инфраструктуры рынка услуг связаны с проблемами и ключевыми перспективами развития, остановимся более подробно на проблемах, а далее рассмотрим возможности развития:

- недостаток финансирования модернизации дорожно-транспортной инфраструктуры, социальной инфраструктуры и информационно-коммуникационных технологий;
- неравномерное развитие инфраструктуры по районам республики, значительное отставание горной и сельской местности от городов;
- использование недобросовестной конкуренции (зачастую использование недостоверной информации о качестве услуг);

- сложность лицензирования, бюрократические барьеры вступления на рынки, коррупция и излишнее регулирование рынка;
- нехватка квалифицированных работников, низкая производительность труда;
- некачественное оказание услуги и сложность получения компенсации;
- кибер-мошенничество, проблемы безопасности в цифровой инфраструктуре.

Несмотря на имеющиеся проблемы, следует выделить современные направления и возможности, которыми обладает рынок услуг:

- 1) развитие онлайн сервисов, искусственного интеллекта;
- 2) развитие платформ оказания услуг (Яндекс-сервис, Uber, Дзен, Booking и др.);
- 3) развитие государственно-частного партнерства (туризм, медицина, транспорт, образование);
- 4) устойчивое развитие и улучшение экологии (энергосберегающие технологии, «умные дома», «зеленый» транспорт и др.);
- 5) совершенствование институционально-правовой инфраструктуры (упрощение процедуры регистрации, лицензирования и контроль за поставщиками услуг);
- 6) совершенствование законодательства о защите прав потребителей, о персональных данных;
- 7) введение и развитие национальных стандартов об оказании услуг;
- 8) разработка специальных программ по кредитованию малого и среднего бизнеса в сфере услуг;
- 9) стимулирование частных инвестиций в модернизацию инфраструктуры рынка услуг через налоговые льготы, субсидии;
- 10) расширение доступа интернета в горных и сельских районах;
- 11) внедрение «умных» систем в транспорте, электронного документооборота, онлайн-сервисов.

Рассмотрим развитие инфраструктуры рынка услуг на примере туристической отрасли и банковской системы.

1. Туризм играет важную роль в социально-экономическом развитии страны и ее регионов. Во-первых, туризм обеспечивает создание дополнительных рабочих мест и рост благосостояния занятых в ней людей. Во-вторых, в силу своего мультипликативного эффекта туризм активно влияет на другие отрасли, тем самым выступает катализатором социально-экономического развития многих регионов России.

Дагестан обладает значительными преимуществами в плане развития туризма, здесь находится древнейший город России – Дербент, живописные горы, пляжи, древние аулы, самобытная культура и кухня, которые стали популярными у туристов.

Активная реализация инвестиционных проектов в Дагестане, уверенный рост туристской инфраструктуры и занятости в отрасли, позволили раскрыть туристский потенциал региона, и тем самым, обеспечить устойчивое увеличение туристского потока. Так, за период с 2021 по 2025 год турпоток в республику увеличился почти вдвое: с 1 млн. 85 тыс. человек в 2021 году, до 1 млн. 998 тыс. туристов в 2025 году [1].

Несмотря на концентрацию исторических и архитектурных памятников, значительный природно-ресурсный и рекреационный потенциал республики используется не в полной мере. Существуют диспропорции в уровне развития туристской инфраструктуры в разных районах республики (в северной части наиболее хорошо развита и привлекает огромное количество туристов по сравнению с центральной и южной частью республики, где несмотря на большое количество достопримечательностей рост турпотока не велик).

Во многих туристских локациях сохраняется низкий уровень развития туристской инфраструктуры и качество предоставляемых услуг. Туристов отталкивают низкое качество оказываемых услуг и невысокий уровень комфортности отелей, пляжей и гостиниц, особенно в летний период, когда существуют перебои с водоснабжением и электроэнергией.

Турпоток приходится на летний период (почти 80%), объекты инфраструктуры простаивают, снижаются доходы, владельцы гостевых домов несут убытки или компенсируют их завышением цен в летний период.

При развитии регионального туризма должны учитываться аспекты эффективности всех предлагаемых туристических услуг, включая современные и традиционные.

Как показывает практика последних лет, эффективная организация управления развитием обеспечивает планомерное достижение в процессе деятельности объектов туристской сферы таких результатов, которые будут соответствовать целям системы управления, таким как экономические, социальные, экологические, организационные, инвестиционные и др. [2].

Предлагаем авторскую методику оценки эффективности управления развитием туристских услуг, для этого введем следующие обозначения:

- i – индекс туристской услуги ($i = 1, 2, \dots, n$);
- KI_i – коэффициент исполнительности организации управления развитием i -той туристской услуги;
- KA_i – коэффициент адаптивности управления развитием i -той туристской услуги;
- KEK_i – коэффициент экономичности управления развитием i -той туристской услуги;
- KEf_i – коэффициент эффективности управления развитием i -той туристской услуги;
- VW_i – общее число управленческих решений по развитию i -той туристской услуги, полно и своевременно выполненных за определенный период;
- VP_i – общее число управленческих решений по развитию i -той туристской услуги, подлежащих исполнению в определенный период;
- T_i – период времени, за который оценивается развитие i -той туристской услуги (год);
- F_i – общие финансовые затраты на развитие i -той туристской услуги за тот же период (млн. рублей).

$$K_{li} = \frac{V_{wi}}{V_{Pi}} ; \quad K_{Ai} = \frac{T_i}{T_i + T_i(1 - K_{li})} ;$$

$$K_{EKi} = \frac{F_i}{F_i + F_i(1 - K_{li})} ; \quad K_{Efi} = K_{li} \cdot K_{Ai} \cdot K_{EKi}$$

Значения этих коэффициентов изменяются в интервале от 0 до 1. Чем ближе значения K_{li} , K_{Ai} , K_{EKi} , K_{Efi} к 1, тем более высоким является уровень исполнительности, адаптивности, экономичности и эффективности развития туристских услуг [2].

Современные условия диктуют новые требования и существенные изменения по всей сфере услуг, в том числе и туристских. Во-первых, возрастает объем оказываемых услуг, в связи с возрастающим туристическим потоком. Во-вторых, услуги должны оказываться оперативно, эффективно и качественно с тем, чтобы у туристов было желание неоднократно приезжать и отдыхать в регионе.

В этой связи необходима активизация инновационной деятельности на основе современного информационного обеспечения, которое будет способствовать повышению инновационной активности и конкурентоспособности курортно-туристических предприятий и инфраструктуры. Комплексные инновации, в том числе и модернизация, касаются ассортимента предоставляемых услуг, технологии их оказания, эффективного управления, подбора кадров, снижения издержек.

2. Развитие банковского сектора является ключевым условием экономического роста региона, повышения инвестиционной активности и уровня жизни населения. Республика Дагестан, обладая значительным демографическим потенциалом, растущим сектором малого и среднего предпринимательства и специфическими социально-экономическими особенностями, представляет собой интересный объект для исследования регионального рынка банковских услуг.

Рынок банковских услуг – это совокупность экономических отношений, возникающих в процессе купли-продажи банковских продуктов между кредитными организациями и их клиентами: физическими лицами, предприятиями, органами власти и иными институтами. К основным видам банковских услуг относятся:

- расчетно-кассовое обслуживание;
- депозиты физических и юридических лиц;
- кредитование (потребительское, ипотечное, корпоративное, МСП);
- банковские карты и эквайринг;
- денежные переводы;
- валютные операции;
- дистанционное банковское обслуживание (интернет- и мобильный банкинг);
- инвестиционные и сберегательные продукты (ПИФы, брокерские услуги и др.).

Инфраструктура банковских услуг включает в себя: платежные терминалы, банкоматы, платежные системы.

Развитие инфраструктуры банковских услуг в Дагестане началось в период рыночных преобразований. На начало 2000 года количество зарегистрированных коммерческих банков в Дагестане составляло 106. Количество банков, у которых отозвана лицензия в связи с нарушением банковского законодательства – 61. В результате этих процессов на 1 января 2001 года в Дагестане функционировало 10 акционерных коммерческих банков, 35 паевых коммерческих банков, 71 филиал дагестанских коммерческих банков, 15 филиалов банков иных субъектов РФ и 1 отделение и 12 филиалов Сбербанка РФ. Среди дагестанских коммерческих банков лишь 1 имеет генеральную лицензию ЦБ РФ и 7 банков – валютную лицензию ЦБ РФ [3].

Количество коммерческих банков постепенно уменьшалось, за счет поглощения более крупными банками, усиления конкурентной борьбы на рынке банковских услуг.

Таблица 2

Количество банков, действующих в Дагестане
по состоянию на 2019–2026 гг.

Период	Количество банков, имеющих офисы
2018–2019	25–30

2020	23–27
2021	20–25
2022	18–23
2023–2024	15–20
2025–2026	60–62

Как видно из таблицы, количество банков, действующих в Дагестане, в период 2022 по 2024 гг. постепенно сокращалось. На сегодняшний день в Дагестане действуют 62 банка, из них 60 с действующей лицензией ЦБ [4]. При этом крупные банки увеличивают инфраструктуру за счет головных отделений, филиалов, дополнительных офисов, операционных касс, банкоматов. На проведенную оптимизацию банковских сетей повлияли: закрытие мало загруженных офисов, пандемия, переход на онлайн оплату услуг и товаров, укрепление цифровой инфраструктуры.

Постепенное сокращение числа мелких офисов и укрупнение банковской сети привели к увеличению количества банкоматов, терминалов самообслуживания, значительному переходу к переводным операциям в мобильных приложениях и онлайн банкинге.

Современный региональный рынок банковских услуг в значительной мере определяется следующими условиями:

- уровнем экономического развития и структурой экономики;
- доходами населения и их дифференциацией;
- увеличение уровня урбанизации и сокращение сельского населения; (слабая обеспеченность банковскими офисами и банкоматами в сельских районах);
- низкой финансовой грамотностью населения (слабое понимание рисков закрежденности, подверженность финансовым мошенничествам);
- развитием цифровой и транспортной инфраструктуры;
- институциональной и социокультурной спецификой региона (недостаточная координация программ господдержки и банковских продуктов, бюрократическая сложность получения льготных кредитов);
- рост доступности банковских услуг;
- развитие дистанционных каналов – мобильный и интернет-банкинг;

– ограниченный доступ к скоростному интернету в отдаленных территориях.

Население Дагестана постепенно переходит на мобильные приложения крупных российских банков – Сбер, ВТБ, Альфа-Банк, Россельхозбанк, Почта Банк, Газпромбанк.

Развитие банковской инфраструктуры призвано улучшить прозрачность расчетов, сократить долю наличного оборота денежных средств, а также вовлечь в оборот малых бизнес и самозанятых граждан. За последние 5 лет количество банков практически не выросло, особый упор делается на крупные офисы в Махачкале (16 банков), Каспийске (11 банков), Дербенте (10 банков) и Хасавюрте (10 банков) [5], что касается сельской местности, то ставка делается на банкоматы, терминалы и дистанционный доступ, а не на традиционные отделения.

При этом следует отметить, что доля активных пользователей мобильных приложений банков в Дагестане за 5 лет заметно выросла. Так в 2024 году наблюдался рост числа пользователей онлайн-банкинга на 18% по сравнению с 2023 годом [6].

Во-первых, это связано с удобством оплаты коммунальных услуг, штрафов, госпошлин и налогов. Во-вторых, облегчает переводы по номеру телефона и СБП. В-третьих, комфортное оформление онлайн-кредитов, накопительных счетов, брокерских услуг и вкладов.

Современные банковские услуги включают в себя не только систему быстрых платежей и перевод средств по номеру телефона, но и оплату товаров и услуг по QR-коду, развитие потребительского и ипотечного кредитования, льготные программы (семейная ипотека и др.), онлайн-открытие счетов, подключение эквайринга и онлайн-касс.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что идет постепенное сокращение числа мелких офисов банков, переход к крупным, зарекомендовавшим себя банкам. Это связано с тем, что республика не является финансовым центром, часть банков уходит из малорентабельных регионов, но цифровые услуги позволяют сохранять доступность к банковским услугам.

Основными направлениями и перспективами развития рынка банковских услуг являются:

- 1) расширение доступности банковских услуг, через развитие удаленных форм обслуживания (мобильные офисы, банковские агенты, почтовые отделения как каналы);
- 2) расширение банкоматной сети и терминалов самообслуживания;
- 3) интеграция с государственными сервисами (МФЦ, «Госуслуги»);
- 4) повышение финансовой грамотности и доверия к банкам через внедрение целевых просветительских программ в школах, вузах, сельских общинах;
- 5) создание доступных информационных материалов о банковских услугах и мошеннических схемах на русском и языках народов Дагестана;
- 6) поддержка малого и среднего бизнеса (совершенствование региональных программ льготного кредитования МСП);
- 7) внедрение специальных банковских продуктов для отраслей экономики, значимых для Дагестана (АПК, туризм, строительство, народные промыслы);
- 8) дальнейшее развитие исламских финансовых продуктов с учетом религиозной специфики республики;
- 9) развитие банковских продуктов, соответствующих принципам исламских финансов (мурабаха, иджара, мушарака и др.) в рамках действующего законодательства РФ;
- 10) выпуск инвестиционных и сберегательных продуктов с прозрачной структурой доходности и рисков;
- 11) сотрудничество банков с религиозными и общественными организациями в части разъяснительной работы с населением;
- 12) развитие сервисов СБП (оплата товаров и услуг по QR-коду, p2p-переводы);
- 13) внедрение биометрической идентификации для упрощения доступа к услугам.

Реализация указанных направлений позволит повысить уровень подключения местного населения к банковской системе, усилить роль банковского сектора

в социально-экономическом развитии Дагестана и улучшить качество жизни населения.

Рынок банковских услуг в Республике Дагестан обладает значительным потенциалом роста, обусловленным демографическими факторами, развитием туризма, предпринимательства и постепенным повышением финансовой культуры населения. Вместе с тем развитие рынка сдерживается инфраструктурной, институциональной и социокультурной спецификой региона.

Список литературы

1. Дагестан принял почти 2 млн туристов за 2025 год // Дагестанская правда. – 2026.
2. Казибекова Н.А. Методика расчета оценки эффективности туристских услуг / Н.А. Казибекова, М.Н. Агасиева, И.Л. Лукманова // Европейский журнал социальных наук. – 2016. – №5. – С. 69–74. EDN XCQCBF
3. Казибекова Н.А. Автореферат кандидатской диссертации / Н.А. Казибекова. – Махачкала, 2001. EDN NLZFWX
4. Банки Махачкалы. – URL: <https://mahachkala.vbr.ru/banki/> (дата обращения: 13.07.2026).
5. банков. – URL: <https://mahachkala.1000bankov.ru/> (дата обращения: 13.07.2026).
6. Количество пользователей мобильных банков в Дагестане. – URL: <https://yandex.by/search/?text=количество+пользователей+мобильных+банков+в+дагестане> (дата обращения: 13.07.2026).

Казибекова Наида Аликулиевна – д-р экон. наук, профессор общеуниверситетской кафедры социогуманитарных дисциплин, ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный педагогический университет им. Р. Гамзатова», г. Махачкала, Россия.

Агасиева Магрифа Нугутдиновна – канд. экон. наук, доцент общеуниверситетской кафедры социогуманитарных дисциплин, ФГБОУ ВО

«Дагестанский государственный педагогический университет им. Р. Гамзатова»,
г. Махачкала, Россия.
