

УДК:338.465.2 (575.3)

На правах рукописи

ДЖУМЪАЕВ БАХОВИДДИН МАХМАДНАЗАРОВИЧ

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ФОРМИРОВАНИЯ
И РАЗВИТИЯ РЫНКА БИЗНЕС-УСЛУГ: ТЕОРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ,
ПРАКТИКА
(на материалах Республики Таджикистан)**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами –
сфера услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Душанбе – 2021

Работа выполнена на кафедре «Экономическая теория и предпринимательская деятельность» Института туризма, предпринимательства и сервиса Министерства промышленности и новых технологий Республики Таджикистан

- Научный консультант:** **Джурабаев Гафурджон**, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры государственного и местного управления Института туризма, предпринимательства и сервиса
- Официальные оппоненты:** **Хусаинов Манон Камарович**, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры экономической экспертизы и финансового мониторинга института комплексной безопасности и специального приборостроения Российского технологического университета
- Саидмуродов Лютфилло Хабибуллоевич**, доктор экономических наук, профессор, член-корреспондент Национальной Академии наук Республики Таджикистан, заведующий отделом сравнительных экономических исследований Института экономики и демографии Национальной Академии наук Республики Таджикистан
- Самандаров Искандар Хусейнович**, доктор экономических наук, профессор, проректор по воспитательной работе Таджикского аграрного университета им. Ш. Шотемур
- Ведущая организация:** Таджикский государственный финансово-экономический университет

Защита диссертации состоится «19» марта 2022 года в 12⁰⁰ часов на заседании объединенного диссертационного совета Д 999.031.03 по защите докторских и кандидатских диссертаций на базе Таджикского национального университета, межгосударственного образовательного учреждения высшего образования «Российско-Таджикский (Славянский) университет», Таджикского государственного университета коммерции, по адресу: 734061, Республика Таджикистан, г. Душанбе, ул. Дехоти, ½.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на официальном сайте Таджикского государственного университета коммерции <http://www.ddtt.tj>. Объявление о защите диссертации и автореферат диссертации размещены на официальном сайте ТГУК: <http://www.ddtt.tj> и направлены для размещения в сети Интернет ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по адресу: vak.minobrnauki.gov.ru.

Автореферат разослан « _____ » _____ 2022г.

**Ученый секретарь
диссертационного совета,
к.э.н.**

С.С. Хабибова

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В экономике Республики Таджикистан происходят структурные изменения, связанные с повышением роли и значения сферы услуг в создании добавленной стоимости, обеспечении занятости и росте международной торговли. Среди множества категорий сферы услуг в последние годы выделились бизнес-услуги, как важный сектор экономики, которые вступая как промежуточные услуги, способствовали не только росту сферы услуг в структуре ВВП, но и индустриализации и развитию смежных отраслей экономики страны. Бизнес-услуги играют важную роль в достижении экономического роста посредством активного участия в процессе реорганизации производства товаров и услуг, совершенствования структуры торговли, как внутри страны, так и за рубежом.

На современном этапе развития экономики страны, формирование и распространение информационной технологии, выступая как соединяющее звено между реальным сектором экономики и сферой услуг, способствовали росту компонентов бизнес-услуг как входной ресурс в производственном секторе экономики и передаче стороннему исполнителю некоторых бизнес-функций предприятия. Такие процессы структурных изменений, которые требуют нового механизма взаимодействия между производственным сектором и сферой услуг, положительно повлияли не только на развитие самой отрасли бизнес-услуг, но и других секторов экономики, предъявляющих спрос на эти услуги.

Бизнес-услуги, выступая как инновационный и динамичный компонент современной экономики, повышают инновационный характер промышленности и сельского хозяйства. В таких условиях эффективность функционирования многих предприятий и организаций этих отраслей зависит от количества и качества неосязаемых затрат, произведенных и оказанных сектором бизнес-услуг.

В последние годы растущее внимание экономики к знаниям стимулировало рост и развитие наукоемких бизнес-услуг до такой степени, что они стали одним из наиболее быстрорастущих секторов в странах с развитой и развивающейся экономикой, а также все более важным источником инноваций. Эволюция в направлении экономики, основанная на знаниях, представляет собой не только новую проблему конкурентоспособности, но и изменение характера организации на способах разработки и реализации своих стратегий. Растущая зависимость предприятий и организаций от нематериальных активов делает их более подвижной к инновациям, и эффективное сочетание конкурентоспособности фирм, регионов и стран зависит от их способности получать доступ к новым производственным знаниям и технологиям, в производство и распространение которых важную роль играют предприятия сферы бизнес-услуг.

Таким образом, в последние годы вопросы развития сектора бизнес-услуг занимают особое место, так как являются одним из основных объектов теоретических исследований в области экономики сферы услуг. Важность укрепления теоретической и методической базы формирования и развития сектора бизнес-услуг определяется тем, что он создает основы инновационной системы страны и играет одну из главных ролей в повышении конкурентоспособности

предприятий, фирм и выпускаемых ими продуктов. Тесная взаимосвязь сферы бизнес-услуг со всеми отраслями материального производства имеет все возрастающее значение для развития национальной экономики, что определяет актуальность исследования и необходимость разработки организационно-экономического механизма развития данного рынка.

Потребность в реализации стратегической цели по ускоренной индустриализации страны, и ее перехода на экспортоориентированную модель развития в условиях либерализации внешнеторговой деятельности делают особенно важными вопросы теории, методологии и практики развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан. Здесь требуются адекватные подходы к управлению развитием данного рынка, научное обеспечение решения которых будет способствовать эффективному развитию национальной экономики Таджикистана в целом.

В таких условиях со всей остротой на первый план выдвигается необходимость разработки организационно-экономического механизма развития рынка бизнес-услуг с учетом тенденции развития сектора услуг, как приоритетной сферы национальной экономики, реализации четвертой стратегической цели страны по ускоренной индустриализации, предусматривающие роль и значение промежуточных услуг в производстве промышленной продукции и разработки эффективных форм и методов управления ими.

Вместе с тем, усиление роли процессов, существующих в данной сфере, предопределяет потребность в комплексном изучении вопросов формирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан с использованием системного подхода, разработки необходимого понятийного аппарата и методологического инструментария, что требует особого внимания к данной проблематике. Вышесказанное предопределяет актуальность темы исследования.

Степень научной разработанности темы исследования. Вопросам формирования и развития рынка бизнес-услуг в условиях рыночной экономики, в настоящее время уделяется большое внимание, поскольку бизнес-услуги являются важнейшим промежуточным ресурсом для производства товаров и услуг, а также для обеспечения устойчивого экономического роста.

Подходы к определению понятия и сущности бизнес-услуг, а также его особенности нашли отражение в работах российских экономистов: Дорошенко М., Зорин М., Котомина О.В., Николайчук В.Е., Оганисян Н.А., Песоцкая Е.В., Пушина Е.Г., Садофьев А.А., Тюкавкин Н.М., Хусаинов М.К., Шнякина Ю.Р., и др.

Принципы и методы классификации бизнес-услуг в условиях рыночной экономики нашли отражение в работах Гаджиевой А. Г., Голубковой И., Дергуновой М. И., Дорошенко М., Зорина М., Игнатъевой А.В., Казанцевой А.Н., Котомина О. В., Кулибановой В.В., Мальцевой А. А., Михаловой В., Надеина Н.В., Николайчука В.Е., Песоцкой Е.В., Поворина Е. В., Тюкавкина Н.М., Червякова Л. М., и др.

Методологии, методы и модели оценки и контроля качества услуг явились предметом исследования зарубежных авторов: Аксельссон Б., Аслесен Х.И., Берри Л.Л., Бородако К., Вамси К., Винстра Ф., Ву К.С., Грегори Дж. Л., Гронроуса С., Гунариса С., Джеллал Ф., Зейтхамла В.А., Корина П. С., Мюллер Э., Парасураман

А., Парри В., Ребекка Р., Хайди Р., Хаксевер К., Халинина А., Шмигина И., Эйтал П. С., Эннью С., и др.

Методологические подходы к оценке производительности бизнес-услуг в условиях рыночной экономики рассматривались в работах: Федюнина А.А., Хаксевер К., Бородин А. И., Кучина В., Кучина Е. В., Малышев Д.С., Сухарев О., Ташев А. К., Филатов В. М., Шаш Н.Н. и др.

Значительный вклад в разработку теоретических и методологических вопросов изучения состояния и развития некоторых секторов бизнес-услуг в Республике Таджикистан внесли таджикские ученые: Аминов С.Н., Ганиев Т.Б., Джурабаев Г., Каюмов Н.К., Комилов С. Дж., Курбонов А.Р., Мирсаидов А.Б., Низамова Т.Д., Раджабов Р.К., Рауфи А., Саидмурадов Л.Х., Саидова М.Х., Самандаров И.Х., Усманова Т.Дж., Факеров Х.Н., Хабибов С.Х., Ходжаев П.Д. и др.

Однако, среди существующих исследований отечественных и российских ученых, по нашему мнению, недостаточно разработок, посвященных исследованию целого комплекса бизнес-услуг. Существующие исследования, в основном, ограничиваются в рамках конкретных видов (подвидов) бизнес-услуг или конкретных аспектов развития рынка деловых услуг. Кроме того, в исследуемых экономических теориях механизм формирования и развития рынка бизнес-услуг еще недостаточно изучен, и это требует проведения специального исследования по определению тенденций и перспектив развития национального рынка бизнес-услуг с учетом повышения характера знаниеемких и предоставления интеллектуальных услуг.

Целью диссертационной работы являются исследование теоретико-методологических и методических основ формирования и развития, анализ тенденций, перспектив и стратегических ориентиров развития рынка бизнес-услуг, разработка вариантно-сценарных условий перспективного развития, а также совершенствование организационно-экономического механизма функционирования рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан.

Поставленная цель предопределила последовательное решение следующих научно-теоретических, методологических, методических и практических задач:

- уточнить теоретико-методические основы формирования и развития рынка бизнес-услуг, подходы и методы классификации бизнес-услуг в условиях рыночной экономики;
- изучить зарубежный опыт формирования и развития рынка бизнес-услуг и выявить принципы формирования и факторы развития;
- исследовать концептуальные основы определения роли и значения бизнес-услуг в формировании экономики знаний;
- разработать методы и модели оценки качества бизнес-услуг и уточнить методологические подходы к оценке производительности бизнес-услуг в условиях рыночной экономики;
- изучить институциональные основы формирования и развития рынка бизнес-услуг, проанализировать состояние и тенденции развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан;

– выявить особенности и факторы формирования спроса на бизнес-услуги в условиях рыночной экономики, а также оценить тенденцию развития рынка аудиторско-консалтинговых услуг в Республике Таджикистан;

– обосновать стратегические направления формирования и развития рынка бизнес-услуг и оценить вариантно-сценарные условия развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан

– разработать рекомендации по совершенствованию организационно-экономического механизма функционирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан.

Объектом исследования являются предприятия и организации сектора бизнес-услуг, в целом, а также отдельные его подсектора как один из важнейших факторов достижения экономического роста в условиях рыночной экономики.

Предметом диссертационного исследования являются теоретико-методологические и методические основы формирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан и экономические отношения, возникающие в процессе оказания бизнес-услуг между предприятиями и организациями страны.

Теоретико-методологической основой исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных исследователей в области теории и практики экономики сферы услуг в целом и бизнес-услуг в частности, а также нормативно-правовые акты по вопросам регулирования различных аспектов рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан.

Методология и методы исследования. Методологической основой работы являются методы и приемы научного познания. Исследование базируется на использовании общенаучных комплексов (анализа и синтеза, индукции и дедукции, логического моделирования, системного, регрессионного анализа) и специальных методов.

Методика исследования основана на системном и комплексном подходе при изучении экономических показателей сферы бизнес-услуг в целом, а также в сочетании с более детальным изучением ее отдельных подсекторов.

Информационной базой исследования послужили законодательные и нормативные акты Республики Таджикистан, материалы Агентства по статистике при Президенте Республики Таджикистан, отчеты министерств и ведомств, Национального банка Таджикистана, а также материалы международных организаций, ряда конференций, семинаров, круглых столов по вопросам формирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан, и результаты исследований, полученных лично диссертантом.

Научная новизна диссертационной работы. В ходе проведения данного исследования получены новые результаты по разработке концептуальных положений управления формированием и развитием рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан и предложены практические рекомендации по совершенствованию структуры рассматриваемого рынка в условиях индустриализации экономики страны.

К наиболее существенным теоретико-методологическим и практическим результатам исследования, содержащих элементов научной новизны, относятся:

– систематизированы теоретико-методические основы формирования и развития рынка бизнес-услуг на базе:

✓ уточнения понятия бизнес-услуги как набор невещественных видов экономической деятельности, основанный на знаниях и опыте, оказываемые предприятиям и организациям на основе активного взаимодействия поставщика и потребителя услуги, и используемые как промежуточный ресурс для создания дополнительных ценностей (стоимости), которые в итоге влияют на качество и эффективность производственной деятельности не только клиента, но и на степень удовлетворенности конечных потребителей оказываемых услуг;

✓ авторской классификации видов бизнес-услуг в зависимости от требуемого вида необходимого знания и опыта по оказанию бизнес-услуг;

✓ выделения роли бизнес-услуг в реализации функций предприятия в сфере администрирования, управления, организации труда на предприятиях, производстве, распространении и продаже товаров;

✓ раскрытия производственно-технологических, организационно-экономических и социально-экономических условий развития рынка бизнес-услуг, способствующих обозначить его роль в развитии других отраслей экономики посредством расширения межотраслевых и межхозяйственных взаимодействий и усиления кооперации между ними;

– выявлены условия формирования рынка бизнес-услуг с учетом выделения факторов его развития (действие государства на рынке услуг, научно-технический прогресс, внедрение инноваций, глобализация, интернационализация, изменения условий рынка, экономические факторы, социальные нормы в обществе) и зарубежного опыта формирования и развития рынка бизнес-услуг. Определены динамические изменения, происходящие на рынке услуг, основанные на знаниях, инновациях и технологиях, которые способствуют росту использования профессиональных бизнес-услуг предприятиями и организациями. Уточнено действие выявленных факторов на рост сферы услуг, повышение его значимости в экономическом развитии страны и усиление его воздействия на структуры промышленности и сельского хозяйства, расширение производственной специализации и более эффективного использования ресурсов. Выделены инновационные аспекты формирования конкурентного преимущества и развития научно-технического прогресса на предприятиях сферы услуг;

– предложены методические инструментарины определения роли и значения бизнес-услуг в формировании экономики знаний. На основе анализа инновационной природы сектора бизнес-услуг выделены технические, управленческие и профессиональные знания, роль которых усиливается в формировании экономики знаний. Культура обслуживания рассмотрена как важный нематериальный ресурс при предоставлении бизнес-услуги. Предложен подход по измерению производительности бизнес-услуг с учетом использования дополнительных показателей, отражающие деятельность предприятий сферы бизнес-услуг, к важнейшим из которых относятся фактор участия клиента в процессе оказания услуг, творческая деятельность персонала, качество принимаемых ими решений, наличие элементов инновации при предоставлении услуг и качество знаний. Обоснована и разработана стратегия повышения производительности бизнес-услуг, и интегрированная модель оценки производительности бизнес-услуг с учетом

активизации драйверов инноваций и особенностей входных и выходных параметров для развития бизнес-услуг;

– предложены методологические подходы к оценке качества бизнес-услуг, совершенствован инструментарий оценки и измерения воспринимаемого качества услуг, выявлены преимущества и недостатки использования различной методики оценки качества бизнес-услуг (SERVQUAL, модель расхождения качества услуги – GAP и INDSERV), определены основные подходы оценки качества бизнес-услуг с учетом особенностей системы взаимоотношений в данном секторе и факторов, определяющих качество услуг. Выделены проблемы оценки качества результатов бизнес-услуг с учетом широкой номенклатуры таких услуг и трудностей нахождения общего показателя измерения качества услуг. Разработана методика оценки качества бизнес-услуг в зависимости от наличия элементов инновации в показателях, определяющих качество бизнес-услуг.

- предложена институциональная структура рынка бизнес-услуг, выявлены современные тенденции и особенности развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан с учетом анализа динамики спроса на важнейшие виды бизнес-услуг в стране, объема иностранных инвестиций в развитии отрасли и динамики импорта международных услуг. Доказано, что независимо от низкого уровня развития обрабатывающей промышленности, как важный сегмент, проявляющий спрос на бизнес-услуги, в стране имеются необходимые предпосылки для формирования и развития рынка бизнес-услуг. Высокая доля импорта важнейших видов бизнес-услуг (консультационные услуги, услуги по финансовому посредничеству, услуги по проведению финансовых ревизий) свидетельствует о совершенствовании структуры рынка услуг в стране и повышении значения бизнес-услуг в развитии национальной экономики. Предложен механизм стимулирования темпа роста бизнес-услуг на основе развития производственных и иных отношений предприятий и организаций, специализирующиеся на предоставлении бизнес-услуг, обеспечения динамичности развития рынка бизнес-услуг, улучшения инфраструктуры и совершенствования инновационной среды функционирования предприятий сектора бизнес-услуг. Выявлены особенности и факторы формирования спроса на бизнес-услуги, а также тенденции развития рынка аудиторско-консалтинговых услуг в Республике Таджикистан;

– обоснованы и разработаны стратегические направления развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан, предусматривающие: повышение роли и значения сектора бизнес-услуг в модернизации и повышении конкурентоспособности промышленных предприятий, формировании высокой культуры обслуживания клиентов рынка бизнес-услуг, улучшении дистанционной инфраструктуры оказания бизнес-услуг, формировании информационной инфраструктуры и инновационной платформы оказания бизнес-услуг, ускорении процесса подготовки и переквалификации кадров в сфере оказания бизнес-услуг, стимулирования спроса на знаниеемкие бизнес-услуги, содействии развитию интеграции предприятий в сфере знаниеемких бизнес-услуг, осуществлении финансовой поддержки важнейших отраслей бизнес-услуг, создании льготной системы кредитования субъектов бизнес-услуг, расширении интернационализации

деятельности поставщиков бизнес-услуг, формировании и развитии отраслевых кластеров в сфере оказания бизнес-услуг и др.;

– проведен прогноз тенденций изменения динамики основных показателей развития отрасли и разработаны сценарии развития с учетом особенностей рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан, в частности «инерционное развитие», «пессимистическое развитие» и «интегрированное развитие», учитывающие важнейшие государственные программы, национальной стратегии развития экономики Республики Таджикистан на период до 2030 года. Предложены научно-методические подходы для улучшения дальнейшего развития бизнес-услуг в разных рассматриваемых сценариях, позволяющие корректировать развитие сектора бизнес-услуг в направлении «интегрированное развитие»: меры по подготовке высококвалифицированной рабочей силы для нужд отраслей и повышение мобильности труда; меры по расширению доступа менее обеспеченных организаций и депрессивных регионов к бизнес-услугам; меры по либерализации торговли услугами и поощрению признания отечественных стандартов за рубежом или признание эквивалентности квалификации работников бизнес-услуг; меры по поддержке клиентов бизнес-услуг;

– обоснован и разработан комплекс рекомендаций по совершенствованию организационно-экономического механизма функционирования рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан, предусматривающий организацию системы взаимоотношений между основными субъектами при оказании бизнес-услуг и механизма согласования интересов основных субъектов данного рынка при планировании, оказании и потреблении бизнес-услуг. Доказано, что реализация предложенного механизма на практике способствует углублению специализации среди участников рынка бизнес-услуг, позволяющие им получить эффект эмерджентности от взаимодействия сторон с учетом обеспечения их конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынках. Определены стратегические позиции развития наукоемких бизнес-услуг в повышении международной конкурентоспособности промышленности и сельского хозяйства Таджикистана, активизации инновационных процессов и формирование информационной платформы, направленной на развитие обрабатывающей промышленности, и различных секторов сферы услуг.

Область исследования. Диссертационная работа соответствует пунктам Паспорта номенклатуры специальностей научных работников по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг): 1.6.109 - Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка; 1.6.112- Факторы, влияющие на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг; 1.6.116- Механизм повышения эффективности и качества услуг; 1.6.117- Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг; 1.6.118- Формирование и развитие отраслевых, региональных и общенациональных рынков услуг и 1.6.121- Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.

Практическая значимость исследования состоит в том, что использование выводов и рекомендаций диссертационной работы на практике позволяет совершенствовать рынок бизнес-услуг в Республике Таджикистан, а также усилит его значение в развитие смежных отраслей производства. Полученные результаты также могут быть использованы государственными органами власти при выработке политики развития сектора бизнес-услуг, составлении текущих и долгосрочных программ социально-экономического развития, а также в высших учебных заведениях при ведении соответствующих дисциплин. Материалы диссертации были использованы в практической деятельности Министерства экономического развития и торговли Республики Таджикистан (акт о внедрении практических результатов №02-26 от 9.04.2021г.).

Научно-методические разработки автора использованы при чтении дисциплин «Экономика сферы услуг», «Экономическая теория», и «Международная торговля услугами» для студентов экономических специальностей ГОУ Института туризма, предпринимательства и сервиса Министерства промышленности и новых технологий Республики Таджикистан (справка о внедрении №01/58 от 02.02.2021г.).

Апробация диссертационного исследования. Основные положения диссертационного исследования обсуждены на научных семинарах кафедры экономической теории и предпринимательской деятельности ГОУ «Институт туризма, предпринимательства и сервиса» Министерства промышленности и новых технологий Республики Таджикистан (2006-2021 годы); а также на международных и республиканских научно-практических конференциях (2006-2021 годы).

Публикации. По материалам диссертации опубликовано 71 работа общим объемом 108,4 п.л. (автор. – 84,58 п.л.), из них 19 статей в журналах, рекомендованных ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, 2 авторские монографии, 3 коллективные монографии.

Объем и структура диссертации обусловлены предметом, основной целью, задачами, логикой исследования. Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения и списка использованной литературы, включающего 235 наименований, изложена на 315 страницах. Содержит 38 таблиц и 21 рисунок.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Систематизированы теоретико-методические основы формирования и развития рынка бизнес-услуг на базе:

✓ **уточнения понятия бизнес-услуги как набор невещественных видов экономической деятельности, основанный на знаниях и опыте, оказываемые предприятиям и организациям на основе активного взаимодействия поставщика и потребителя услуги, и используемые как промежуточный ресурс для создания дополнительных ценностей (стоимости), которые в итоге влияют на качество и эффективность производственной деятельности не только клиента, но и на степень удовлетворенности конечных потребителей оказываемых услуг;**

✓ **авторской классификации видов бизнес-услуг в зависимости от требуемого вида необходимого знания и опыта по оказанию бизнес-услуг;**

✓ выделения роли бизнес-услуг в реализации функций предприятия в сфере администрирования, управления, организации труда на предприятиях, производстве, распространении и продаже товаров;

✓ раскрытия производственно-технологических, организационно-экономических и социально-экономических условий развития рынка бизнес-услуг, способствующих обозначить его роль в развитии других отраслей экономики посредством расширения межотраслевых и межхозяйственных взаимодействий и усиления кооперации между ними.

На современном этапе развития производственных отношений, когда регулярно усиливается конкуренция, расширяется научно-технический прогресс и актуализируются вопросы повышения качества производимых товаров и услуг с сохранением производственных издержек на определенном уровне, повышается роль и значение бизнес-услуг как промежуточный ресурс в деятельности предприятий и организаций, которые позволяют им более качественно выполнить производственные функции и не выходить за рамки профильной деятельности.

Концепция бизнес-услуг охватывает широкий спектр услуг, которые в основном торгуются между предприятиями и организациями. Они обеспечивают способность функциональных производственно-коммерческих систем к саморегулированию, саморазвитию и самообеспечению и оказывают непосредственное влияние не только на совершенствование воспроизводственных процессов, но и на культурное развитие общества в целом, и служит важным показателем развития реального сектора экономики.

В диссертации раскрыты специфические особенности сектора бизнес-услуг. Важность бизнес-услуг проявляется как в росте доли самой отрасли сферы услуг в структуре ВВП, так и в развитии интеграции производственного сектора экономики с третичным сектором. Развитие сектора бизнес-услуг способствует экономической стабилизации, формированию национальной инновационной системы, а также повышению конкурентоспособности отечественных предприятий и организаций. Отмечается, что степень развития рынка бизнес-услуг выступает как один из основополагающих факторов качественного преобразования экономики страны в сторону индустриального развития.

В диссертационной работе обобщены теоретические вопросы определения понятия бизнес-услуг, систематизированы научные взгляды ученых-экономистов касательно его сущности, уточнено его место в структуре производственных услуг, раскрыта их роль и значение в экономическом развитии страны. Выделены наукоемкие и операционные виды бизнес-услуг.

Бизнес-услуги – это невещественные виды экономической деятельности, основанные на знаниях и опыте, оказываемый предприятиями и организациями на основе активного взаимодействия поставщика и потребителя услуг, и используемый как промежуточный ресурс для создания дополнительных ценностей (стоимости), которые в итоге влияют на качество и эффективность производственной деятельности не только клиента, но и на степень удовлетворенности конечных потребителей услуг. В работе бизнес-услуги рассматриваются как обязательное условие функционирования рыночной экономики. Выступая как важная часть

сектора услуг, бизнес-услуги способствуют развитию промышленности и других отраслей экономики страны, а также степени внедрения инновации в сфере услуг.

Исследование показало, что в последние годы в зависимости от повышения роли и значения бизнес-услуг в развитие экономики и развития информационно-коммуникационных технологий, расширились спектр таких услуг, что актуализирует вопросы систематизации его видов и разработки новых классификаций бизнес-услуг. Исходя из этого на основе исследования принципов и критерий классификации бизнес-услуг в работе предложена классификация бизнес-услуг по требуемому виду необходимого знания и опыта (рис. 1).

В диссертации отмечается, что практическое использование предложенной классификации услуг позволит поставщикам услуг лучше оценивать способности своих работников по оказанию соответствующих видов бизнес-услуг и удовлетворять потребности своих клиентов. Кроме того, так как причина приобретения услуги извне для многих конкретных предприятий и организаций являются нехваткой соответствующего уровня знания и опыта работников внутри предприятий, при осуществлении заказа они будут опираться на наличие знаний и опыта поставщиков услуг по той сфере, которые требуются для решения проблемы в их хозяйственной деятельности.



Рисунок 1 - Классификация бизнес-услуг по требуемому виду необходимого знания и опыта (разработано автором)

2. Выявлены условия формирования рынка бизнес-услуг с учетом выделения факторов его развития (действие государства на рынке услуг, научно-технический прогресс, внедрение инноваций, глобализация, интернационализация, изменения условий рынка, экономические факторы, социальные нормы в обществе) и зарубежного опыта формирования и развития рынка бизнес-услуг. Определены динамические изменения, происходящие на рынке услуг, основанные на знаниях, инновациях и технологиях, которые способствуют росту использования профессиональных бизнес-услуг предприятиями и организациями. Уточнено действие выявленных факторов на рост сферы услуг, повышение его значимости в экономическом развитии страны и усиление его воздействия на структуры промышленности и сельского хозяйства, расширение производственной специализации и более эффективного использования ресурсов. Выделены инновационные аспекты формирования конкурентного преимущества и развития научно-технического прогресса на предприятиях сферы услуг.

Исследование зарубежного опыта формирования и развития рынка бизнес-услуг показало, что в последние десятилетия сектор бизнес-услуг развивается быстрыми темпами по сравнению с другими видами услуг. Данный сектор в последние годы создает огромное количество рабочих мест и превратился в основной фактор экономического роста и развития инновации. На основе анализа динамики развития широкого спектра бизнес-услуг в диссертации обоснована необходимость развития интеллектуальных или более знаниеемких видов бизнес-услуг в Республике Таджикистан, роль которых велика в процессе ускоренной индустриализации экономики страны.

В диссертации определены закономерности формирования и развития рынка бизнес-услуг, уточнены социально-экономические, естественно-природные и организационно-правовые факторы, оказывающие влияние на динамику данного рынка и расширение его структуры.

Анализ показал, что изменение контекста предоставления бизнес-услуг в последнее время привело к изменению организационной структуры многих поставщиков бизнес-услуг, принципов управления такими предприятиями и прав на интеллектуальную собственность при заключении договоров.

В работе на основе проведенного сравнительного анализа условий формирования и принципов развития рынка бизнес-услуг выделены факторы формирования и развития рынка бизнес-услуг, уточнена степень их влияния на развитие конкретных видов бизнес-услуг, и установлена их роль в расширении структуры данного рынка. Отмечается, что учет выделенных факторов при формировании и развитии рынка бизнес-услуг позволяет обеспечить более высокий темп согласования социально-экономической политики, социально-культурных ценностей на направление развития рынка бизнес-услуг. Успешное функционирование рынка бизнес-услуг в таких условиях возможно посредством увеличения положительного влияния данных факторов на его состояние и адаптация действий поставщиков бизнес-услуг, изменении экономической среды функционирования предприятий и организаций (рис. 2).

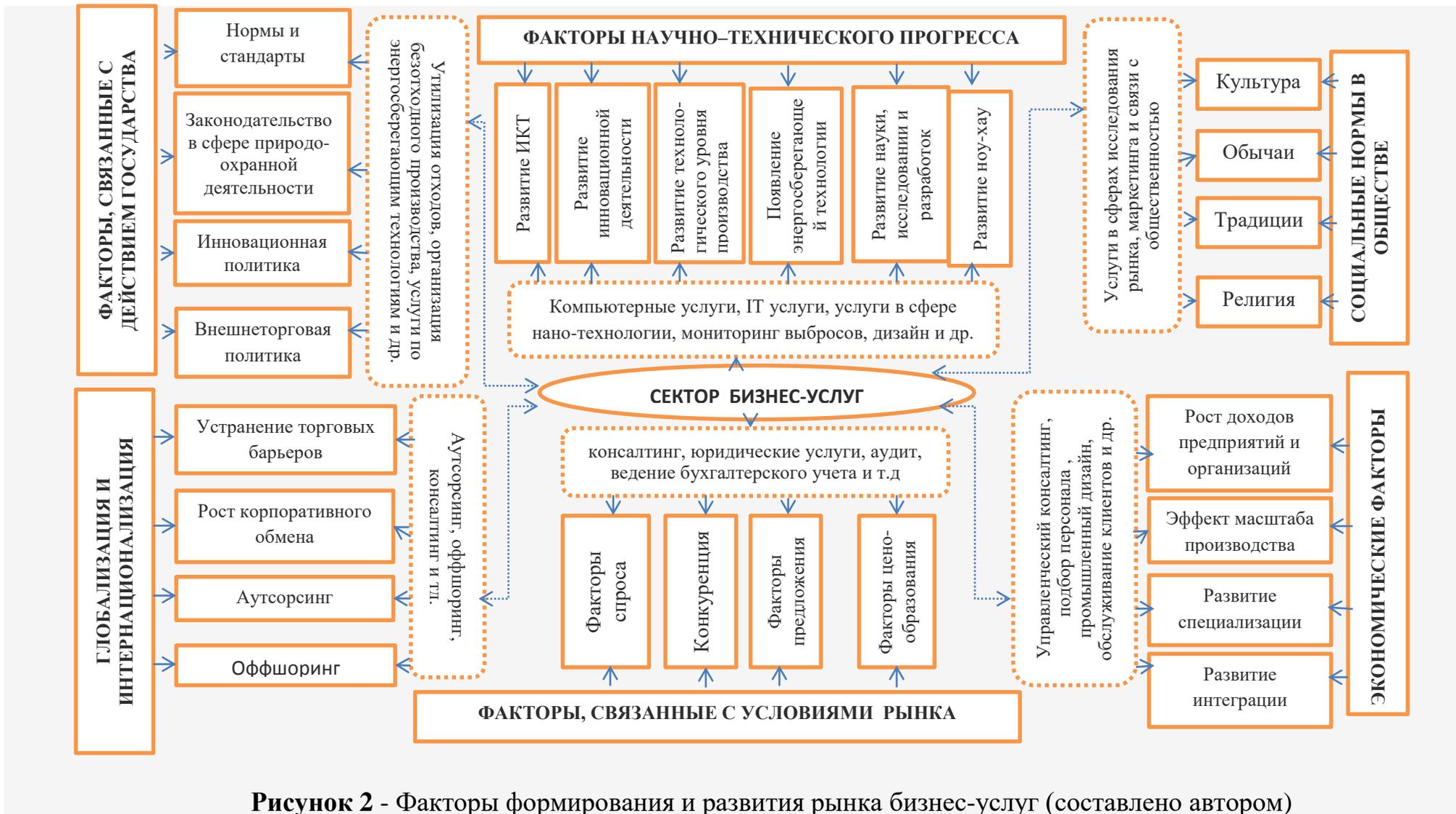


Рисунок 2 - Факторы формирования и развития рынка бизнес-услуг (составлено автором)

3. Предложены методические инструментари определения роли и значения бизнес-услуг в формировании экономики знаний. На основе анализа инновационной природы сектора бизнес-услуг выделены технические, управленческие и профессиональные знания, роль которых усиливается в формировании экономики знаний. Культура обслуживания рассмотрена как важный нематериальный ресурс при предоставлении бизнес-услуги. Предложен подход по измерению производительности бизнес-услуг с учетом использования дополнительных показателей, отражающие деятельность предприятий сферы бизнес-услуг, к важнейшим из которых относятся фактор участия клиента в процессе оказания услуг, творческая деятельность персонала, качество принимаемых ими решений, наличие элементов инновации при предоставлении услуг и качество знаний. Обоснована и разработана стратегия повышения производительности бизнес-услуг, и интегрированная модель оценки производительности бизнес-услуг с учетом активизации драйверов инноваций и особенностей входных и выходных параметров для развития бизнес-услуг.

Исследование развития инновационных процессов в сфере услуг показало, что фирмы, специализирующиеся в предоставлении бизнес-услуг, как носители современных технологий и передовых знаний, играют важную роль в создании инноваций и формировании экономики знаний. Растущая взаимосвязь между фирмами и предприятиями сферы бизнес-услуг в области создания инновационных товаров и услуг повысили место и значение бизнес-услуг в национальной инновационной системе страны в целом. На основе анализа инновационной природы сектора бизнес-услуг выделены технические, управленческие и профессиональные знания, роль которых значительна в формировании экономики знаний.

Результаты анализа сектора бизнес-услуг как отрасль производящих, распространяющих и потребляющих знаний показали, что знаниеемкие бизнес-услуги обеспечивают экономику страны такими активами, которые обеспечивают прочность функционирования деятельности всех хозяйственных субъектов на различных этапах их развития. В отличие от других отраслей экономики страны данный сектор тратит относительно больше финансовых средств на инновации в форме инвестирования в сферу ноу-хау, в сферы формирования человеческого капитала, обучения персонала, развития технологий, сертификации услуг, разработки программного обеспечения, проектирования и т.д.

В диссертационном исследовании раскрыта совокупность методов и приемов, применяемых для оценки и измерения производительности в сфере услуг, уточнены количественные и качественные параметры производительности услуг.

При определении производительности услуг считается важным оценка процесса предоставления услуг, и ее результаты, как с учетом структуры потраченных затрат, так и показателей, определяющих скорости выполнения действий, простоты операции и инновационный характер деятельности.

На основе теоретических и методологических исследований взаимосвязи бизнес-услуги, производительности услуг и инновации, предложена интегрированная модель оценки производительности бизнес-услуг с учетом драйверов инноваций и особенностей входных и выходных параметров для бизнес-услуг (рис. 3).



Рисунок 3 - Интегрированная модель оценки производительности бизнес-услуг (разработано автором)

Выделены дополнительные показатели оценки производительности бизнес-услуг. По мнению автора, производительность в сфере бизнес-услуг часто проявляется в творческом подходе, личном мастерстве работников. В рамках представленной модели выделены три тесно взаимосвязанных компонента: вход-выход, процесс обслуживания, драйверы инновации и производительность в целом. Преимущество представленной модели заключается в том, что в нем учтены не только инновационное свойство поставщика бизнес-услуг, но и организаций клиентов.

4. Предложены методологические подходы к оценке качества бизнес-услуг, совершенствован инструментарий оценки и измерения воспринимаемого качества услуг, выявлены преимущества и недостатки использования различной методики оценки качества бизнес-услуг (SERVQUAL, модель расхождения качества услуги – GAP и INDSERV), определены основные подходы оценки качества бизнес-услуг с учетом особенностей системы взаимоотношений в данном секторе и факторов, определяющих качество услуг. Выделены проблемы оценки качества результатов бизнес-услуг с учетом широкой номенклатуры таких услуг и трудностей нахождения общего показателя измерения качества услуг. Разработана методика оценки качества бизнес-услуг в зависимости от наличия элементов инновации в показателях, определяющих качество бизнес-услуг.

Исследование методов и моделей оценки качества бизнес-услуг показало, что в последние годы исследования, посвященные определению качества услуг стали развиваться в совершенно новом направлении. Этот период характеризуется как период перехода от статистических моделей к более динамичным моделям. Независимо от того, что статистические модели до сих пор являются полезными для определения качества услуг, относительно бизнес-услуг наиболее важны динамические и квалиметрические модели оценки качества услуг.

В диссертации наряду с качеством процесса обслуживания и качеством конечного результата важными составляющими качества бизнес-услуги рассматривается качество взаимоотношений с клиентами.

На основе анализа теоретических и методологических основ оценки качества бизнес-услуг в диссертации сделан вывод о том, что по сравнению с потребительскими услугами для бизнес-услуг наиболее подходящим вариантом является использование методики INDSERV, так как она более точно оценивает восприятие, которое получит клиент от приобретения бизнес-услуги.

Проведенное исследование методологических аспектов оценки качества бизнес-услуг в условиях рынка показывает, что в большинстве существующих методик оценки качества бизнес-услуг уделяется мало внимания наличию элементов инновации на этапе планирования сделки, в процессе предоставления бизнес-услуг и после завершения сделки купли-продажи услуг. С учетом знаниеемкости многих видов услуг, автор считает важным включение данного параметра оценки качества бизнес-услуг во все этапы реализации операции по купле-продаже услуг, поскольку бизнес-услуги являются не только накопителем знаний и инноваций, но также

создателем и распространителем знаний. Наличие элементов инновации в компонентах бизнес-услуг широко используются предприятиями данной сферы для формирования конкурентного преимущества.

Исходя из этого, при оценке качества бизнес-услуг, по мнению автора, следует дать особое предпочтение доли инновации в общих затратах фирмы во всех этапах предоставления услуг. На основе вышеизложенного для измерения качества бизнес-услуг с учетом наличия элементов инновации (доля инновации) предлагается следующая методика:

$$QBS = \frac{\alpha \sum_{i=1}^n X_i + \beta \sum_{j=1}^m X_j + \gamma \sum_{k=0}^o X_k^P}{nmo}, (1):$$

или

$$QBS = \frac{\alpha \sum_{i=1}^n X_i + \beta \sum_{j=1}^m X_j}{nm} + \frac{\gamma \sum_{k=0}^o X_k + \delta \sum_{l=0}^p X_l^R}{op}, (2)$$

где,

QBS-качество бизнес-услуг,

$\alpha, \beta, \gamma, \delta$ –доля инновации в соответствующих элементах качества бизнес-услуг

X_i –средняя взвешенная i -й функциональной и нефункциональной характеристики потенциального качества бизнес-услуг

X_j - средняя взвешенная j -й функциональной и нефункциональной характеристики качества процесса предоставления бизнес-услуг

X_k - средняя взвешенная k -й функциональной и не функциональной характеристики качества результата предоставления бизнес-услуг

X_l - средняя взвешенная l -й функциональной и не функциональной характеристики качества отношения во всех этапах предоставления бизнес-услуг

R-вектор приоритетности.

Автор считает, что предложенная методика позволяет оценить качество бизнес-услуг с учетом наличия элементов знания и инновации во всех этапах предоставления услуг. Поскольку долгосрочные деловые отношения между организациями и предприятиями строятся на многих этапах, включающие различные последовательности оценки наличия элементов инновации во всех этих этапах позволяет определить знаниеемкий характер бизнес-услуг.

5. Предложена институциональная структура рынка бизнес-услуг, выявлены современные тенденции и особенности развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан с учетом анализа динамики спроса на важнейшие виды бизнес-услуг в стране, объема иностранных инвестиций в развитии отрасли и динамики импорта международных услуг. Доказано, что независимо от низкого уровня развития обрабатывающей промышленности, как важный сегмент, проявляющий спрос на бизнес-услуги, в стране имеются необходимые предпосылки для формирования и развития рынка бизнес-услуг. Высокая доля импорта важнейших видов бизнес-услуг (консультационные услуги, услуги по финансовому посредничеству, услуги по проведению финансовых ревизий) свидетельствует о совершенствовании структуры рынка услуг в стране и

повышении значения бизнес-услуг в развитии национальной экономики. Предложен механизм стимулирования темпа роста бизнес-услуг на основе развития производственных и иных отношений предприятий и организаций, специализирующиеся на предоставлении бизнес-услуг, обеспечения динамичности развития рынка бизнес-услуг, улучшения инфраструктуры и совершенствования инновационной среды функционирования предприятий сектора бизнес-услуг. Выявлены особенности и факторы формирования спроса на бизнес-услуги, а также тенденции развития рынка аудиторско-консалтинговых услуг в Республике Таджикистан.

В диссертации предложена институциональная структура рынка бизнес-услуг, включающая совокупность государственных, коммерческих и иных организаций, которые регулируют сектор бизнес-услуг, способствуют их продвижению, оказывают поддержку их развития, упрощают и ускоряют процессы реализации интересов субъектов рынка и повышают эффективность таких услуг для предприятий и организаций. Выделены уровни строения институциональной основы формирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан.

Анализ институциональных основ развития сектора бизнес-услуг в Республике Таджикистан показал, что в стране еще не сформулирована на достаточном уровне система введения статистического учета результатов деятельности предприятий сектора. Для улучшения качества статистического учета деятельности предприятий сектора бизнес-услуг считается важным расширить перечень предоставляемых Агентством по статистике при Президенте Республики Таджикистан статистических данных по развитию сектора бизнес-услуг за счет включения экономических показателей всех подсекторов бизнес-услуг. Учитывая развитие инновации и науки в стране и повышения значения знаниеемких бизнес-услуг в создании стоимости, считается важным принятие соответствующих государственных программ на республиканском уровне по развитию знаниеемких и интеллектуальных бизнес-услуг, направленных на поддержку инновационной деятельности предприятий сектора бизнес-услуг, стимулирование динамики его развития, усиление научной, инновационной и информационной деятельности (рис.4).

Анализ показал, что современный рынок бизнес-услуг в республике характеризуется высоким уровнем транзакционных издержек, высокой долей импорта бизнес-услуг, отсутствием совершенной законодательной базы. Недостаточно развитая система государственного регулирования отрасли, отсутствие специфических нормативно-правовых актов влечет за собой низкую долю отечественных организаций и предприятий в предоставлении инновационных бизнес-услуг, высокую зависимость от импорта иностранной технологии, ограниченный объем капиталовложений в развитие отрасли. Все это говорит о том, что институциональная основа рынка бизнес-услуг в стране требует дальнейшего совершенствования с учетом создания новых рыночных институтов в регулировании отрасли.



Рисунок 4 - Институциональная структура рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан (разработано автором)

Для достижения дальнейшего развития рынка бизнес-услуг, автор считает необходимым совершенствование законодательной базы в сфере регулирования рынка бизнес-услуг, разработки новых нормативно-правовых актов охватывающих более широкий спектр бизнес-услуг в стране, привести действующее законодательство в соответствие существующей практике передовых государств, совершенствовать порядок взаимодействия предприятий и организаций в процессе предоставления и потребления бизнес-услуг на основе формирования доверительной атмосферы по сохранению коммерческой тайны клиентов, развитие электронной сети взаимодействия поставщика и потребителя бизнес-услуг на основе использования современных достижений информационно-коммуникационных технологий, проведение комплексной работы по уточнению и регулированию правоотношений между предприятиями и организациями, устранению административных барьеров, разработки новых проектов недостающих законов.

Анализ состояния и тенденции развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан показал, что в настоящее время в Республике Таджикистан положительный рост доли сферы услуг, в основном, связан с ростом объема производства потребительских услуг, что не гарантирует качественный переход на индустриализацию экономики страны. Доля сектора бизнес-услуг в общем объеме производства услуг составляет всего 4,6%, что является незначительным по сравнению с имеющимся потенциалом рынка бизнес-услуг в республике. Если, с одной стороны, это связано с отсутствием системы учета деятельности предприятий сектора бизнес-услуг в Республике Таджикистан, то с другой стороны – пока многие организации и предприятия в республике, из-за ограниченности финансовых ресурсов, выполняют основные виды деятельности, связанные с бизнес-услугами, собственными силами и не обращаются к поставщикам бизнес-услуг, что требует проведения соответствующих мер по повышению потенциала рынка бизнес-услуг (табл 1).

Среди секторов рынка бизнес-услуг в республике в последние годы наиболее динамичными являются финансовые услуги, операция с недвижимым имуществом и аренда. Объем оказанных таких услуг в Республике Таджикистан в 2020г. составлял 1695,4 млн. сомони и вырос по сравнению с 2013г. на 229,29% .

Таблица 1

Динамика роста некоторых видов бизнес-услуг в Республике Таджикистан,
млн. сомони

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2019г.к 2013г., в %
ВВП	40525,5	45606,6	50977,8	54790,3	64434,3	71059,2	77354,7	82543,0	203,68
Производство услуг	18289,2	18988,0	19972,0	20359,3	25049,9	26111,4	33700,4	35828,3	195,90
Доля сектора услуг в ВВП	43,8	40,3	33,7	36,6	38,1	36,0	43,6	43,4	99,09
Бизнес-услуги	739,4	732,0	917,5	895,6	1165,6	508,5	1570	1695,4	229,29
Доля в ВВП	1,82	1,61	1,90	1,64	1,90	0,74	2,03	2,05	112,64
Доля в общем объеме услуг	4,04	3,86	4,46	3,89	4,60	1,69	4,66	4,73	117,08

Источник: Статистический ежегодник Республики Таджикистан //Статистический сборник. - Душанбе, АСПРТ, 2020. – С.208, 212.

Число предприятий и организаций, оказывающие бизнес-услуги в Республике Таджикистан в 2020г. составило 4076 единиц и выросло по сравнению с 2013 г. на 1065 единиц (табл.2).

Таблица 2

Динамика изменения количества предприятий сектора бизнес-услуг в Республике Таджикистан, единиц

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020г. к 2013г., в%
Предприятия сектора бизнес-услуг, всего ед.	3008	3589	3779	3641	3762	3731	3910	4076	134,18
Услуги в сфере финансового посредничества	273	291	283	310	308	322	356	378	130,40
Операции с недвижимым имуществом	2735	3298	3496	3331	3454	3409	3554	3698	134,55

Источник: Статистический ежегодник Республики Таджикистан //Статистический сборник. -Душанбе, АСПРТ, 2020. – С. 217. Таджикистан: 30 лет государственной независимости // Стат. сборник. -Душанбе, АСПРТ, 2021. –с.350.

Из общего числа количества зарегистрированных предприятий сектора бизнес-услуг в 2020 г. 1660 единиц являются малыми, 257 единиц средними и 12 единиц крупными. За последние 7 лет число предприятий сферы бизнес-услуг выросло на 34,18%.

В диссертации отмечается, что важный показатель, характеризующий значение сектора бизнес-услуг в решении социально-экономических проблем общества в республике является его роль в трудоустройстве населения. В 2020 г. в сфере услуг были заняты 751,8 тыс. человек и их численность выросла по сравнению с 2013 г. на 127,72 тыс. человек или на 20,37%. В этот период количество занятого населения в секторе бизнес-услуг составило 56,7 тыс. человек и выросло по сравнению с 2013 г. на 44,27%. Хотя доля сектора бизнес-услуг пока в трудоустройстве населения меньше, чем потребительские услуги, годовой темп роста занятости выше, чем в секторе услуг в целом (табл.3).

Таблица 3

Динамика изменения занятости населения в секторе бизнес-услуг Республики Таджикистан, тысяч человек

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020г. к 2013г., в%
В секторе услуг, всего	624,6	642,8	675,7	690,5	721,7	726,6	735,3	751,8	120,37
В процентах от общего числа занятости	27,1	27,6	28,4	28,9	30,0	30,3	29,5	30,0	110,70
В секторе бизнес-услуг	39,3	45,2	47,3	44,4	52,8	50,2	53	56,7	144,27
% от общего числа занятости в сфере услуг	6,29	7,03	7,00	6,43	7,32	6,84	7,2	7,54	119,87
Финансовое посредничество	20,8	24,3	25,0	23,0	21,3	20,2	21,8	24,9	119,71
Операции с недвижимым имуществом, аренда и коммерческая деятельность	18,5	20,9	22,3	21,4	31,5	30,0	31,2	31,8	171,89

Источник: Статистический ежегодник Республики Таджикистан //Статистический сборник. -Душанбе, АСПРТ, 2020. – С. 84-87. Таджикистан: 30 лет государственной независимости // Стат. сборник. -Душанбе, АСПРТ, 2021. –с.138.

Проведенный анализ показал, что в последние годы наблюдается тенденция роста инвестирования в сектор бизнес-услуг в Республике Таджикистан. В 2019 году объем поступлений иностранных инвестиций в сферу бизнес-услуг в области архитектуры, инженерной и технической деятельности, связанные с гражданским строительством, составил – 22904,9 тыс. долл. США, услуги по проведению геологической разведки и изысканий – 35,7 тыс. долл., консалтинговые услуги по вопросам коммерческой деятельности и управления – 313,8 тыс. долл. США. Объем накопленных иностранных инвестиций в основные виды бизнес-услуги в Республике Таджикистан в 2020г. составил 63635,05 тыс. долл. США и снизился по сравнению с 2013 г на 6,68%..

Анализ тенденции развития рынка бизнес-услуг в республике показывает, что в последние годы спрос отечественных товаропроизводителей на бизнес-услуги, в основном, удовлетворяется за счет импорта. В последние годы доля импорта бизнес-услуг от общего объема импорта международных услуг имеет тенденцию роста. Например, если в 2013 г. данный показатель составил 16,94%, то в 2016 г. вырос до 24,5%, хотя в 2020 г. наблюдалось его снижение на уровне 15,64% (табл.4). Среди важнейших видов импорта бизнес-услуг самый высокий темп роста импорта наблюдается в импорте бизнес-услуг по управлению воздушным движением и консультационные услуги в инженерной области. В последние годы наблюдается спад объема импорта бизнес-услуг по аренде транспортных средств с экипажем и услуги по проведению финансовых ревизий. Объем импорта указанных услуг в 2020 г. составлял 20856,9 тыс. долл. США, на которые приходится 97,93% от общего объема импорта бизнес-услуг или 15,3% импорта международных услуг в целом.

Таблица 4

Динамика импорта важнейших видов бизнес-услуг в Республике Таджикистан, тыс. долл. США

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020г. к 2013г., в %
Импорт международных услуг, в целом	193964,1	196421,4	180426,9	136464,3	122232,3	213770,8	203019,3	133319,2	68,73
Услуги по управлению воздушным движением	5059,7	12068,6	6295,4	29158,2	4126,0	5664,3	5910,6	17353,5	342,97
Аренда транспорт-ных средств с экипажем	18425,0	10328,1	16733,7	2027,6	2789,7	1960,5	2282,6	-	-
Консультационные услуги	293,5	520,9	332,3	248,4	2298,6	1453,9	275,75	429,8	146,44
Услуги по финансовому посредничеству	8948,7	10956,9	2880,0	2084,9	10660,6	22645,6	7342,63	1474,6	16,48
Услуги по проведению финансовых ревизий	116,5	251,2	301,2	115,2	146,3	154,2	99,8	-	-
Консультационные услуги в инженерной области	10,3	487,5	159,7	9,4	147,2	19,0	16,2	1599	155,2*
Доля бизнес-услуг в структуре импорта международных услуг	16,94	17,62	14,80	24,65	16,50	14,9	7,84	15,64	-

*-раз. Источник: Таджикистан: 30 лет государственной независимости //Статистический сборник. -Душанбе, АСПРТ, 2021. – С.604-609.

Анализ показал, что объем экспорта бизнес-услуг в Республике Таджикистан в 2020 г. составил 3625,3 тыс. долл. США и снизился по сравнению с 2013 г. на 61,88%. Доля бизнес-услуг в общем объеме экспорта международных услуг в Республике Таджикистан составил 2,1%. Данный показатель в 2019г. был равен 5,64%. Основной объем экспорта бизнес-услуг в республике формируется за счет экспорта финансовых услуг для предприятий и организаций, а также услуги по управлению воздушным движением. Хотя в 2020 г. значительно снизился объем экспорта финансовых услуг по сравнению с 2013 г. (на 93,95%). В структуре экспорта инновационные виды бизнес-услуг полностью отсутствуют (табл. 5).

Таблица 5

Динамика экспорта важнейших видов бизнес-услуг в Республике Таджикистан, тыс. долл. США

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020г. к 2013г., в%
Общий экспорт международных услуг	363379,4	309500,8	252390,5	231825,0	252000,5	242233,9	242358,3	138533,1	38,12
Бизнес-услуги	9684,7	6000,9	10076,9	7209,2	7769,7	8618,5	13689,8	3625,3	37,43
Доля в общем объеме экспорта, %	2,67	1,94	3,99	3,11	3,08	3,56	5,64	2,61	97,75
Из них: услуги по управлению воздушным движением	8266,9	4116,4	7022,7	6348,8	7450,1	8322,1	12887,7	3529,6	42,70
финансовые услуги	1417,8	1884,5	3054,2	860,4	319,6	296,4	802,1	95,7	6,75

Источник: Таджикистан: 30 лет государственной независимости // Статистический сборник. - Душанбе, АСПРТ, 2021. -С.600-603.

Анализ динамики развития рынка бизнес-услуг показал, что в Таджикистане имеются все необходимые предпосылки для формирования устойчиво функционирующего рынка бизнес-услуг. Для дальнейшего развития данного рынка в Республике Таджикистан с точки зрения автора, необходимо принимать следующие меры:

- развитие производственных и иных отношений предприятий и организаций, специализирующихся на предоставлении бизнес-услуг;
- стимулирование темпов экономического роста, которое гарантирует динамичность рынка бизнес-услуг;
- улучшение инфраструктуры предоставления бизнес-услуг;
- улучшение инновационной среды функционирования предприятий сектора бизнес-услуг;

В диссертации на основе исследования динамики изменения количества зарегистрированных предприятий и организаций в стране и результатов проведенного опроса, выявлены особенности и установлены факторы формирования спроса на бизнес-услуги. Уточнена структура использования бизнес-услуг в предприятиях и организациях страны в зависимости от сферы их деятельности.

Анализ показал, что привлечение внешних поставщиков бизнес-услуг зависит от сферы деятельности предприятия и их способностей решения внутренних проблем. Уточнены приоритетные виды бизнес-услуг, приобретаемые из сторонних организаций и выполняемыми собственными силами предприятий и организаций.

В работе выделены проблемы формирования и развития рынка аудиторско-консалтинговых услуг как важный сегмент рынка бизнес-услуг, приведена группировка консалтинговых компаний Таджикистана по уровню их специализации и установлены перспективы их развития. Предложена научно-практических рекомендации по дальнейшему развитию рынка аудиторско-консалтинговых услуг в Республике Таджикистан, предусматривающие укрепление уровня доверия руководителей предприятий и организаций к рекомендациям аудиторов-консультантов, расширение номенклатуры предлагаемых услуг, повышение их качества, совершенствование системы государственного регулирования аудиторско-консалтинговой деятельности и др.

6. Обоснованы и разработаны стратегические направления развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан, предусматривающие: повышение роли и значения сектора бизнес-услуг в модернизации и повышении конкурентоспособности промышленных предприятий, формировании высокой культуры обслуживания клиентов рынка бизнес-услуг, улучшении дистанционной инфраструктуры оказания бизнес-услуг, формировании информационной инфраструктуры и инновационной платформы оказания бизнес-услуг, ускорении процесса подготовки и переквалификации кадров в сфере оказания бизнес-услуг, стимулировании спроса на знаниеемкие бизнес-услуги, содействии развитию интеграции предприятий в сфере знаниеемких бизнес-услуг, осуществлении финансовой поддержки важнейших отраслей бизнес-услуг, создании льготной системы кредитования субъектов бизнес-услуг, расширении интернационализации деятельности поставщиков бизнес-услуг, формировании и развитии отраслевых кластеров в сфере оказания бизнес-услуг и др.

В диссертации определены стратегические направления развития рынка бизнес-услуг в стране. Отмечается, что реализация стратегических задач, поставленных перед страной на новом этапе ее развития в рамках Национальной стратегии развития Республики Таджикистан на период до 2030 года (достижение уровня социально-экономического развития, обеспечение устойчивого развития путем диверсификации повышения конкурентоспособности национальной экономики, расширение и укрепление среднего класса)¹ невозможно без дальнейшего формирования и развития широкого сегмента рынка бизнес-услуг в стране. По мнению автора, важным периодом развития сектора бизнес-услуг в рамках указанной стратегии развития республики является период 2026-2030г.г. – этап завершения ускоренной индустриализации и создания потенциала для развития

¹ Национальная стратегия развития Республики Таджикистан на период до 2030 года. // Утверждено Постановлением Маджлиси намояндагон Маджлиси Оли Республики Таджикистан от 1 декабря 2016 года, № 636. - Душанбе: «Контраст», 2016. –С.27

на основе знаний и инноваций. Реализация поставленных задач, как в сфере промышленности и сельского хозяйства, так и в сфере услуг, невозможна без формирования развитого сектора бизнес-услуг как промежуточного сектора, который играет особую роль в формировании конкурентного преимущества в этих отраслях экономики. Исходя из этого, для корректировки структуры рынка бизнес-услуг и его адаптации на предусмотренных условиях развития экономики Таджикистана автором предложены стратегические направления формирования и развития рынка бизнес-услуг: повышение роли и значения сектора бизнес-услуг в модернизации и роста конкурентоспособности промышленных предприятий; повышение квалификации имеющихся специалистов в сфере бизнес-услуг и подготовка новых кадров, способных к более эффективному использованию современной техники, технологии и продукции новых поколений; формирование высокой культуры обслуживания клиентов рынка бизнес-услуг; улучшение дистанционной инфраструктуры оказания бизнес-услуг; повышение интереса и осведомленности правительственных органов в развитии сектора бизнес-услуг; укрепление организационного лидерства таких предприятий на отечественном рынке и повышение общей координации деятельности органов государственной власти с поставщиками бизнес-услуг; формирование информационной инфраструктуры и инновационной платформы оказания бизнес-услуг; ускорение процесса подготовки и переквалификации кадров в сфере оказания бизнес-услуг; повышение международной конкурентоспособности наукоемких видов бизнес-услуг; стимулирование спроса на знаниеемкие бизнес-услуги; содействие развитию кластера в сфере знаниеемких бизнес-услуг; осуществление финансовой поддержки важнейших отраслей бизнес-услуг; формирование оптимальной системы регулирования сектора бизнес-услуг; создание льготной системы кредитования субъектов бизнес-услуг; расширение интернационализации деятельности поставщиков бизнес-услуг; информационная поддержка поставщиков бизнес-услуг и повышение доступности современных информационных технологий; формирование и развитие отраслевых кластеров в сфере оказания бизнес-услуг.

Автор считает, что реализация вышеприведенных направлений развития сектора бизнес-услуг будет способствовать обеспечению ускоренного развития многих подсекторов бизнес-услуг и расширению потенциала предприятий отрасли, как на внутреннем, так и на внешнем рынках.

7. Проведен прогноз тенденций изменения динамики основных показателей развития отрасли и разработаны сценарии развития с учетом особенностей рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан, в частности «инерционное развитие», «пессимистическое развитие» и «интегрированное развитие», учитывающие важнейшие государственные программы, национальной стратегии развития экономики Республики Таджикистан на период до 2030 года. Предложены научно-методические подходы для улучшения дальнейшего развития бизнес-услуг в разных рассматриваемых сценариях, позволяющие корректировать развитие сектора бизнес-услуг в направлении «интегрированное развитие»: меры по подготовке

высококвалифицированной рабочей силы для нужд отраслей и повышение мобильности труда; меры по расширению доступа менее обеспеченных организаций и депрессивных регионов к бизнес-услугам; меры по либерализации торговли услугами и поощрению признания отечественных стандартов за рубежом или признание эквивалентности квалификации работников бизнес-услуг; меры по поддержке клиентов бизнес-услуг.

В работе опираясь на предусмотренные возможные сценарии социально-экономического развития страны в рамках Национальной стратегии развития Республики Таджикистан на период до 2030 г., с учетом проведения регрессионного анализа предложены три сценария развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан:

– инерционное развитие – устойчивое развитие сектора бизнес-услуг подразумевает продолжающийся быстрый рост сектора бизнес-услуг и повышение его значения на развитие других секторов экономики. Рост спроса на бизнес-услуги при достижении данного сценария поддерживается развитием технологий, инноваций и индустриализацией страны, которые увеличивают потребность предприятий в бизнес-услугах;

– пессимистическое развитие – предусматривающий низкий темп роста бизнес-услуг из-за роста оффшоринга бизнес-услуг и оказания бизнес-услуг собственными силами самих предприятий клиентов. Также существует вероятность снижения спроса на бизнес-услуги из-за развития технологий и автоматизации функций некоторых видов бизнес-услуг. Низкий уровень темпа роста ВВП и объема производства услуг по данному сценарию обосновывается тем, что сохранение аграрно-индустриальной модели развития экономики Таджикистана не позволяет своевременно решать финансирование инфраструктурных, промышленных и гидроэнергетических проектов в стране, а высокая зависимость импорта бизнес-услуг не позволяет сформулировать развитый внутренний сегмент данного сектора в стране;

– интегрированное развитие бизнес-услуг, которое предусматривает интеграцию различных узкоспециализирующихся и многопрофильных фирм в сфере оказания бизнес-услуг посредством развития разделения труда и производственной специализации в процессе оказания бизнес-услуг. Данный сценарий предусматривает интегральную модель развития страны, при котором параллельно с развитием промышленности развивается сельское хозяйство, международный туризм, строительство объектов социальной инфраструктуры, повышается роль и значение знаний во всех сегментах внутреннего рынка. Развитие широких спектров экономики страны влечет за собой развитие широкого набора бизнес-услуг. Реализация и эксплуатация новых объектов в сфере гидроэнергетики делает ее экспорт, как сырьевой ресурс, невыгодной и возникает вопрос о создании дополнительных крупных энергоемких проектов для эффективного использования гидроэнергетических ресурсов страны с высокой добавленной стоимостью.

Динамика изменения основных показателей развития сектора бизнес-услуг по рассматриваемым сценариям приведена в таблице 6.

Таблица 6

Прогноз развития сектора бизнес-услуг в Республике Таджикистан по сценарным условиям

Показатели	Сценарии	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
ВВП	I	94601,8	105174	116929	129997	144525	159132	175216	192925	212424	233893
	II	88372,1	96042,8	104379	113439	122100	131423	141457	152257	163882	176394
	III	98913,4	111614	125945	142117	160364	179215	200282	223825	250136	279539
Производство услуг, млн. сомони	I	40508,7	45035,9	50069,2	55664,9	61886	68140,8	75027,8	82610,9	90960,3	100154
	II	37841,1	41125,7	44695,4	48575	52283,7	56275,6	60572,2	65196,9	70174,7	75532,5
	III	42355	47793,3	53930	60854,6	68668,4	76740,3	85761,1	95842,4	107109	119699
Производство бизнес-услуг, млн сомони	I	1229,82	1367,27	1520,07	1689,96	1878,83	2068,72	2277,81	2508,02	2761,51	3040,61
	II	1148,84	1248,56	1356,93	1474,71	1587,31	1708,5	1838,94	1979,34	2130,47	2293,13
	III	1285,87	1450,98	1637,29	1847,51	2084,74	2329,8	2603,66	2909,72	3251,76	3634,01
Импорт бизнес-услуг, млн сомони	I	374,843	416,735	463,31	515,089	572,655	630,534	694,262	764,431	841,692	926,762
	II	350,159	380,552	413,584	449,484	483,802	520,74	560,498	603,292	649,354	698,932
	III	391,927	442,251	499,035	563,112	635,415	710,108	793,581	886,867	991,118	1107,62
Экспорт бизнес-услуги, млн сомони	I	104,916	116,642	129,678	144,171	160,283	176,483	194,32	213,96	235,585	259,395
	II	98,0075	106,515	115,76	125,808	135,413	145,752	156,88	168,858	181,751	195,627
	III	109,698	123,783	139,677	157,612	177,849	198,755	222,119	248,229	277,409	310,018
Занятость в секторе бизнес-услуг, тыс. чел.	I	70,38	76,71	83,74	91,55	100,24	108,98	118,60	129,19	140,86	153,70
	II	66,65	71,24	76,23	81,65	86,83	92,41	98,41	104,87	111,82	119,31
	III	72,96	80,56	89,13	98,80	109,72	120,99	133,59	147,68	163,41	181,00
Примечание: I- инерционное развитие; II- пессимистическое развитие; III- интегрированное развитие											

Источник: расчеты автора

Отмечается, что при реализации сценария «интегрированное развитие» объем производства бизнес-услуг достигает 3634,01 млн. сомони в 2030г, что в 3,18 раза больше по сравнению с 2020г. При реализации пессимистического сценария объем производства бизнес-услуг в 2030 года составляет 2293,12 млн. сомони, что в 2,16 раз больше по сравнению с 2020 г. (рис.5.).

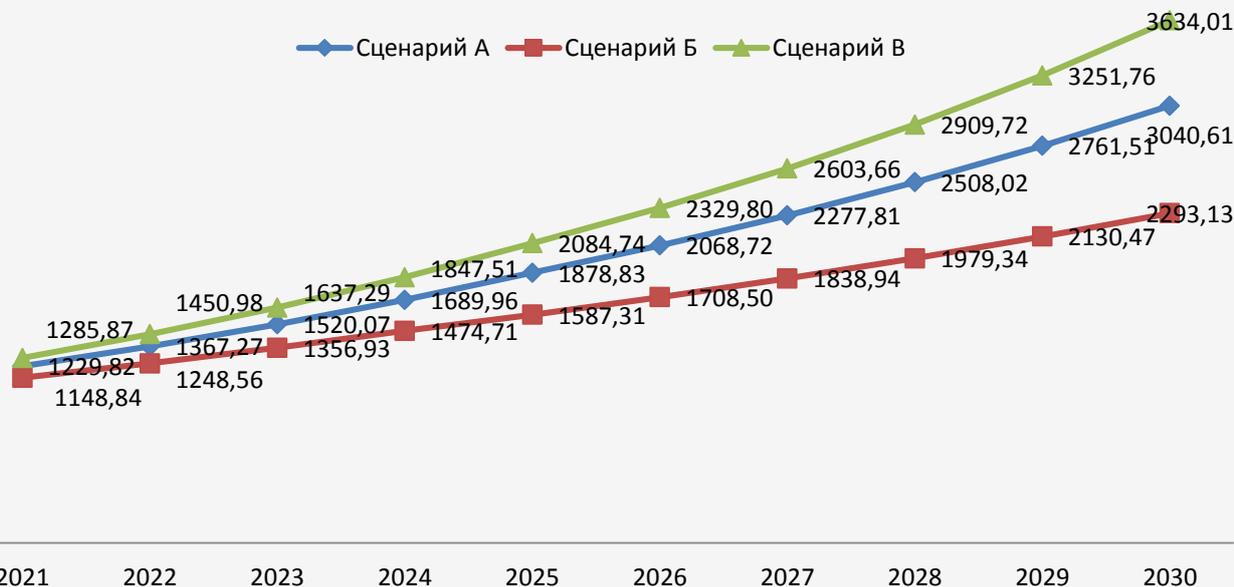


Рисунок 5 - Прогноз объема производства бизнес-услуг в Республике Таджикистан на период до 2030 года (расчеты автора)

Согласно приведенным прогнозам до 2030 г. роль сектора бизнес-услуг в обеспечении занятости также значительно растет и составит 181,00 тыс. человек по сценарию интегрированного развития, 119,31 тыс. по сценарию пессимистического развития и 153,7 тыс. по сценарию инерционного развития. Общее количество занятых во всех рассматриваемых сценариях по среднему повышается от 1,91 до 2,73 раза (рис. 6).

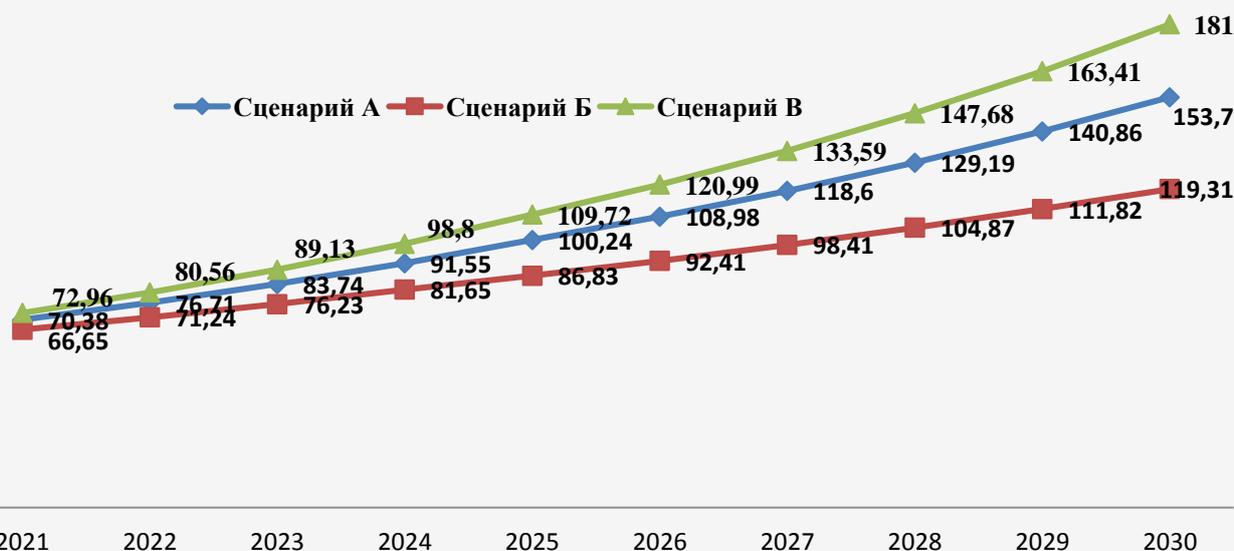


Рисунок 6 - Прогноз роста объема количества занятых в секторе бизнес-услуг в Республике Таджикистан в период до 2030 года (расчеты автора)

По мнению автора, дальнейшее развитие рынка бизнес-услуг должно осуществляться на основе сценария «интегрированного развития». Для увеличения эффекта данного сценария, автором предлагается разработка и принятие Концепции развития сектора бизнес-услуг в период на 2022-2030 гг. В работе уточнены цели и задачи развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан в рамках предлагаемой концепции, а также обоснованы основные направления его развития в долгосрочной перспективе. Отмечается, что для переориентирования направления развития рынка бизнес-услуг по третьему сценарию требуется уникальный подход к выработке комплексной программы развития сектора бизнес-услуг в стране.

На основе проведенного анализа, обобщая результаты трех сценариев развития рынка бизнес-услуг, автором предлагаются следующие научно-методические рекомендации по разработке мер по улучшению дальнейшего развития бизнес-услуг в разных рассматриваемых сценариях.

1. Меры по увеличению высококвалифицированной рабочей силы и повышению мобильности труда: необходимо уделять значительное внимание развитию навыков трудовых ресурсов в области высоких технологий, совершенствованию учебных программ в подготовке кадров для нужд промышленности и сферы услуг; развитие мобильности трудовых ресурсов между компаниями, оказывающие бизнес-услуги; стимулирование использования сетей связи для виртуальной миграции рабочей силы между поставщиками бизнес-услуг.

2. Меры по расширению доступа менее обеспеченных организаций и депрессивных регионов к бизнес-услугам: стимулирование роста коллективного спроса со стороны МСП на приобретение бизнес-услуг; государственное поощрение поставщиков бизнес-услуг при обслуживании клиентов из периферийных регионов.

3. Меры по либерализации торговли услугами и поощрению признания отечественных стандартов зарубежом или признание эквивалентности квалификации работников бизнес-услуг: устранение барьеров в торговле; предотвращение офшоринга деятельности поставщиков бизнес-услуг.

4. Меры по поддержке клиентов бизнес-услуг: повышение осведомленности клиентов бизнес-услуг об их качестве; лучшее использование возможностей информационных технологий для привлечения клиентов; поддержка формирования инфраструктуры знаний для клиентов бизнес-услуг.

8. Обоснован и разработан комплекс рекомендаций по совершенствованию организационно-экономического механизма функционирования рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан, предусматривающий организацию системы взаимоотношений между основными субъектами при оказании бизнес-услуг и механизма согласования интересов основных субъектов данного рынка при планировании, оказании и потреблении бизнес-услуг. Доказано, что реализация предложенного механизма на практике способствует углублению специализации среди участников рынка бизнес-услуг, позволяющие им получить эффект эмерджентности от взаимодействия сторон с учетом обеспечения их конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынках. Определены стратегические позиции развития наукоемких бизнес-услуг в повышении международной конкурентоспособности

промышленности и сельского хозяйства Таджикистана, активизации инновационных процессов и формирование информационной платформы, направленной на развитие обрабатывающей промышленности, и различных секторов сферы услуг.

Для обеспечения устойчивого функционирования и развития рынка бизнес-услуг в работе разработан и усовершенствован организационно-экономический механизм функционирования и развития данного рынка, предусматривающий организацию системы взаимоотношений между основными субъектами данного рынка при оказании бизнес-услуг (рис.7).

Доказана, что эффективность функционирования организационно-экономического механизма рынка бизнес-услуг зависит от согласования интересов субъектов данного рынка, такие как государство, предприятия бизнес-услуг, трудовые ресурсы и потребители

По мнению автора, реализация данного механизма на практике способствует развитию специализации среди участников рынка бизнес-услуг, позволяющая им получать эффект эмерджентности от взаимодействия сторон с учетом обеспечения их конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынках и более высокую прибыль за счет экономии масштаба. Развитие хорошей системы взаимоотношений между предприятиями сектора бизнес-услуг и производственными секторами экономики влияет на производительность труда как самого сектора бизнес-услуг, так и производственного сектора экономики.

На основе проведенного анализа автором разработаны следующие рекомендации:

1. Определить стратегическую позицию развития наукоемких бизнес-услуг в проведении экономических реформ и модернизации промышленности страны. При разработке долгосрочных программ развития промышленности, телекоммуникации, гидроэнергетики, инфраструктуры следует уточнить роль и значение бизнес-услуг в реализации таких программ. Кроме того, необходимо принять меры по повышению роли и значения бизнес-услуг в социально-экономическом развитии страны, повышению финансовой стабильности организации и предприятий, развитию других секторов сферы услуг, что невозможно без использования промежуточных услуг.

2. Повышение инновационной активности и способностей наукоемких бизнес-услуг. Создание инновационных центров поддержки сектора бизнес-услуг и совершенствование государственной политики в области инновационной деятельности предприятий и организаций позволяет повысить значения предприятий сферы бизнес-услуг в инновационной системе страны. Принятие мер по активизации исследования и разработок, совершенствование нормативно-правовых актов для защиты прав интеллектуальной собственности и управления, поощрения инновационной способности высших учебных заведений, создания механизмов взаимодействия и координации всех субъектов рынка бизнес-услуг создает основу для формирования дополнительных конкурентных преимуществ сферы бизнес-услуг в стране.

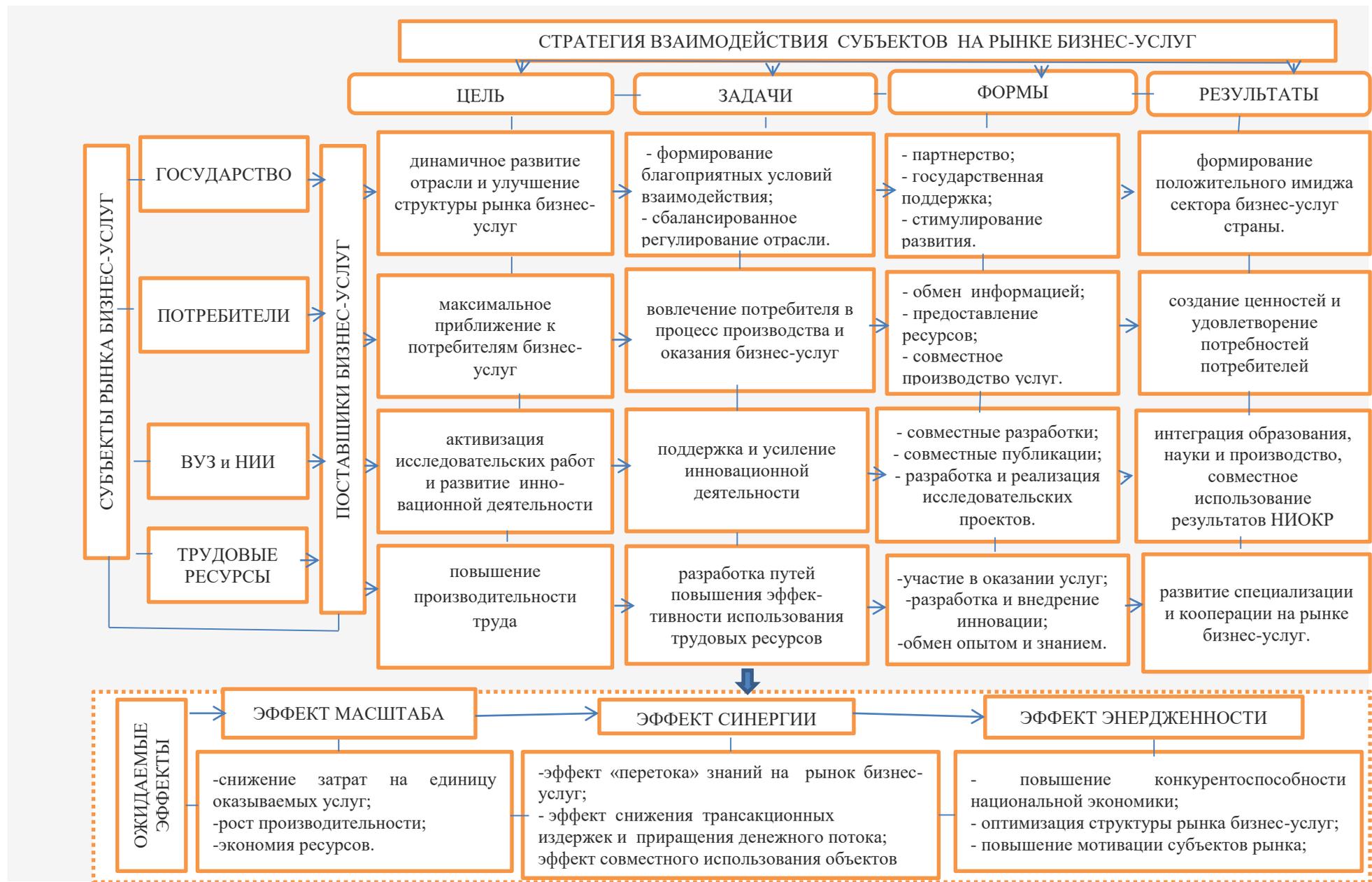


Рисунок 7 - Организационно-экономический механизм взаимодействия основных субъектов рынка бизнес-услуг (разработано автором)

3. Укрепление инноваций и применение информационных технологий создает хорошую платформу информационных услуг для развития сектора бизнес-услуг. Это также позволяет расширить каналы для обмена производственными ресурсами между поставщиками бизнес-услуг и другими предприятиями и организациями страны. Увеличение инвестиций в отраслях науки и технологий имеет жизненно важное значение для развития рынка бизнес-услуг.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Результаты проведенного исследования организационно-экономического механизма формирования и развития рынка бизнес-услуг в условиях рыночной экономики позволили автору сделать некоторые основные выводы и сформулировать следующие предложения:

1. Бизнес-услуги являются обязательным условием функционирования рыночной экономики. Выступая как важная часть сектора услуг, бизнес-услуги способствуют развитию промышленности страны и степени внедрения инноваций в сфере услуг. Важность бизнес-услуг проявляется как в росте доли самой отрасли в сфере услуг в структуре ВВП, так и в развитии интеграции производственного сектора экономики с третичным сектором. Развитие сектора бизнес-услуг, которое, в основном, осуществляется посредством внедрения новейших технологий и результатов научно-исследовательских разработок, способствует экономической стабилизации, формированию национальной инновационной системы, а также повышению конкурентоспособности отечественных предприятий и организаций.

2. Бизнес-услуги – это набор невещественных видов экономической деятельности, основанные на знаниях и опыте, оказываемые предприятиям и организациям на основе активного взаимодействия поставщика и потребителя услуги, используемые как промежуточный ресурс для создания дополнительных ценностей (стоимости), которые в итоге влияют на качество и эффективность производственной деятельности не только клиента, но и на степень удовлетворенности конечных потребителей услуг.

3. В диссертации предложена классификация бизнес-услуг по требуемым видам необходимого знания и опыта: бизнес-услуги, требующие технического знания; бизнес-услуги, требующие управленческого знания; бизнес-услуги, требующие профессионального знания и бизнес-услуги, требующие интегрированного знания.

4. Изучение опыта передовых стран мира и некоторых стран СНГ в сфере развития сектора бизнес-услуг показало, что в настоящее время сектор бизнес-услуг превратился в основной драйвер экономического роста и создания инновации в этих странах. Если в развитых странах есть все предпосылки для развития широкого спектра бизнес-услуг, то в Таджикистане имеется все возможности в сфере развития интеллектуальных или более знаниеемких видов бизнес-услуг, такие как консультационные, инжиниринговые, бухгалтерские, аудиторские и др. Делается вывод о том, что по мере роста капиталовложения в более сложные и инновационные бизнес-услуги, Таджикистан может создать необходимые условия для перехода на их предоставление.

5. В диссертационном исследовании представлена графическая связь совокупности основных факторов и сил, которые положительно влияют на формирование и развитие рынка бизнес-услуг в стране. Были выделены основные факторы влияющие на формирование и развитие рынка бизнес-услуг такие как, факторы, связанные с действием государства, факторы научно технического прогресса, факторы связанные с социальными нормами в обществе, экономические факторы, факторы, связанные с условиями рынка и факторы глобализации и интернационализации.

6. Проведенное исследование показало, что фирмы, специализирующиеся в предоставлении бизнес-услуг как носители современных технологий и передовых знаний, играют важную роль в создании инноваций и формировании экономики знаний. На основе анализа инновационной природы сектора бизнес-услуг, выделены технические, управленческие и профессиональные знания, роль которых значительна в формировании экономики знаний. Результаты анализа сектора бизнес-услуг как отрасль производящих, распространяющих и потребляющих знаний, показали, что знаниеемкие бизнес-услуги обеспечивают экономику страны такими активами, которые обеспечивают прочность функционирования деятельности всех хозяйственных субъектов на различных этапах их развития.

7. В диссертации на основе исследования методологических аспектов оценки качества бизнес-услуг предлагается методика оценка качество бизнес-услуг на основе определения доли инновации в соответствующих элементах качества бизнес-услуг, таких как потенциальное качество бизнес-услуг, качество процесса предоставления бизнес-услуг, качество результата предоставления бизнес-услуг и качество взаимоотношения во всех этапах предоставления бизнес-услуг. Предложенная методика позволяет более глубоко оценить качество бизнес-услуг с учетом наличия элементов знания и инноваций во всех этапах предоставления услуг.

8. Автором доказано, что производительность в сфере бизнес-услуг часто проявляется в творческом подходе, личном мастерстве работников и т.д. Среди различных факторов повышения производительности особое место занимает фактор инновации, который является стратегически важной характеристикой для наукоемких видов бизнес-услуг. Инновационность во многом определяет, насколько продуктивно будут работать поставщики бизнес-услуг и успешно выполнять свои функции, чтобы помочь субъектам бизнеса развивать свою деятельность и повышать свою конкурентоспособность.

9. На основе теоретических исследований взаимосвязи бизнес-услуги, производительности услуг и инновации, в работе предложена интегрированная модель оценки производительности бизнес-услуг с учетом драйверов инноваций и особенностей входных и выходных параметров для бизнес-услуг. В рамках представленной модели выделены три тесно взаимосвязанных компонента: вход-выход, процесс обслуживания, драйверы инновации и производительность в целом, а также выявлены факторы, влияющие на инновационность. Преимущество представленной модели заключается в том, что в нем учтены не только инновационное свойство поставщика бизнес-услуг, но и организаций клиентов.

10. Исследование институциональных основ формирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан показало, что для достижения дальнейшего ускорения процесса развития бизнес-услуг, необходимо принять дополнительные нормативно-правовые акты, регулирующие экономические отношения в сфере бизнес-услуг: необходимо соответствовать действующего законодательства практики передовых государств, достигшие определенного успеха в развитие сектора бизнес-услуг и принять меры по повышению использования бизнес-услуг в хозяйственной деятельности всех предприятий и организаций; определить порядок взаимодействия предприятий и организаций в процессе предоставления и потребления бизнес-услуги, на основе формирования доверительной атмосферы по сохранению коммерческой тайны клиентов и др.

11. Исследование показало, что между спросом на бизнес-услуги и темпом производительности имеется прямая связь. Чем больше затраты предприятий и организаций на бизнес-услуги, тем больше растет производительность труда и капитала в предприятии. Более интенсивное использование бизнес-услуг способствует улучшению производительности всех факторов производства в предприятиях.

12. Анализ тенденции развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан показал, что в последние годы спрос отечественных товаропроизводителей на бизнес-услуги в основном удовлетворяется за счет импорта. К важнейшим видам бизнес-услуг, которые импортируются в страну относятся консультационные услуги, услуги по финансовому посредничеству, услуги по проведению финансовых ревизий, услуги в области инженерных технологий, услуги по управлению воздушных судов и аренда транспортных средств для нужд бизнеса.

13. В Республике Таджикистан есть все основные предпосылки для формирования и развития рынка бизнес-услуг. Это, прежде всего, связано с повышением объема спроса, а также и предложения на бизнес-услуги. Для дальнейшего развития данного рынка в Республике Таджикистан, необходимо принимать меры по развитию производственных и иных отношений предприятий и организаций специализирующие для предоставления бизнес-услуг предприятиям производственного сектора.

14. Для совершенствования структуры рынка бизнес-услуг и его адаптации на предусмотренных условиях развития экономики Таджикистан в работе определены стратегические ориентиры его развития. Определяемые стратегические направления развития рынка бизнес-услуг основывались на разработанные стратегии развития отдельных отраслей экономики и сферы услуг.

15. В диссертации предложены три сценарии развития рынка бизнес-услуг: Сценарий А: «инерционное развитие» - устойчивое развитие сектора бизнес-услуг подразумевает продолжающийся быстрый рост сектора бизнес-услуг и повышение его значения для развитие других секторов экономики. Сценарий Б: «пессимистическое развитие», предусматривающая низкий темп роста бизнес-услуг из-за роста офшоринга бизнес-услуг и оказания бизнес-услуг собственными силами самих предприятий клиентов. Сценарий В: «интегрированное развитие» бизнес-

услуги, который предусматривает интеграцию различных узкоспециализирующихся и многопрофильных фирм в сфере оказания бизнес-услуг посредством развития разделения труда и производственной специализации в процессе оказания бизнес-услуг. Дальнейшее развитие рынка бизнес-услуг должно осуществляться на основе сценария «интегрированного развития». Для увеличения эффекта использования данного сценария в работе предлагается разработка и принятие «Концепции развития сектора бизнес-услуг в Республике Таджикистан на 2022-2030 годы».

16. Обобщая результаты трех сценариев развития рынка бизнес-услуг, автором в работе излагаются научно-методические рекомендации по разработке мер для дальнейшего развития бизнес-услуг в разных рассматриваемых сценариях: 1. Меры по увеличению высококвалифицированной рабочей силы и повышению мобильности труда: необходимо уделять значительное внимание развитию навыков трудовых ресурсов в области высоких технологий, совершенствованию учебных программ в подготовке кадров для нужд промышленности и сферы услуг. Развитие мобильности трудовых ресурсов между компаниями, оказывающие бизнес-услуги; стимулирование использования сетей связи для виртуальной миграции рабочей сети между поставщиками бизнес-услуг. 2. Меры по расширению доступа менее обеспеченных организаций и депрессивных регионов к бизнес-услугам: стимулирование роста коллективного спроса со стороны МСП на приобретение бизнес-услуг; государственное поощрение поставщиков бизнес-услуг при обслуживании клиентов из периферийных регионов. 3. Меры по либерализации торговли услугами и поощрению признания отечественных стандартов за рубежом или признание эквивалентности квалификации работников бизнес-услуг: устранение барьеров в торговле; предотвращение оффшоринга деятельности поставщиков бизнес-услуг. 4. Меры по поддержке клиентов бизнес-услуг: повышение осведомленности клиентов бизнес-услуг о его качестве; лучшее использование возможностей информационных технологий для поддержки клиентов; поддержка формирования инфраструктуры знаний для клиентов бизнес-услуг.

17. В диссертационном исследовании предложен организационно-экономический механизм взаимодействия основных субъектов рынка бизнес-услуг. Реализация данного механизма в практике способствует развитию специализации среди участников рынка бизнес-услуг, позволяющие им получать эффект эмерджентности от взаимодействия сторон с учетом обеспечения их конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынках. Предложен подход взаимодействия субъектов данного рынка, такие как государство, предприятия бизнес-услуг, трудовые ресурсы и потребители при оказании бизнес-услуг. Предлагается научно-практических рекомендаций по повышению стратегической позиции наукоемких бизнес-услуг в развитии отраслей материального производства и повышение их инновационной активности, созданию инновационных центров поддержки сектора бизнес-услуг и совершенствованию государственной политики в области инновационной деятельности, созданию и усовершенствованию системы кредитования, разработке совершенной финансовой политики для развития отрасли.

18. Предложены практические рекомендации по совершенствованию организационно-экономического механизма функционирования рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан с учетом определения стратегической позиции развития наукоемких бизнес-услуг, повышения инновационной активности и способностей наукоемких бизнес-услуг, создания инновационных центров поддержки сектора бизнес-услуг и совершенствования государственной политики в области инновационной деятельности предприятий, а также подготовка кадров в сфере знаниеемких бизнес-услуг.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ ОПУБЛИКОВАНЫ В СЛЕДУЮЩИХ НАУЧНЫХ ТРУДАХ:

а) Монографии

1. Джумъев Б.М. Механизм формирования и развития рынка бизнес-услуг в условиях ускоренной индустриализации/Б.М. Джумъев/Монография. - Душанбе: «Ирфон», 2021.- 300 с. –20,0 п.л.

2. Джумъев Б.М. Развитие системы антикризисного управления предприятиями сферы услуг: направления, методы и модели/Б.М. Джумъев, Т.Х.Каримова/Монография. - Душанбе: «Ирфон», 2018.- 138 с. - 10,62 п.л. (в соавторстве, автором 5,31 п.л.).

3. Джумъев Б.М. Таджикистан и Всемирная торговая организация: вопросы секторальной адаптации и пути нейтрализация возможных угроз/Б.М.Джумъев, Ф.А.Джаборов, Т.Х.Каримова/Монография. – Душанбе: Ирфон, 2016.-128 с. –8,0 п.л. (в соавторстве, автором 2,66 п.л.).

4. Джумъев Б.М. Актуальные проблемы развития торговли услугами в условиях вступления Республики Таджикистан во Всемирную торговую организацию/Б.М. Джумъев//Монография. – Душанбе: «Ирфон», 2012. –116 с. –7,25п.л.

5. Джумъев Б.М. Рынок телекоммуникационных услуг: состояние, проблемы и перспективы развития/А.А.Исмоилов, Б.М.Джумъев/Монография. –Душанбе: «Ирфон», 2012. –102 с.–6,37 п.л. (в соавторстве, автором 4,0 п.л.).

б) публикации в изданиях, включенных в перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации:

6. Джумъев Б.М. Вариантно-сценарные условия развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан /Б.М. Джумъев // Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. Душанбе, 2020. - №10. Часть I. –С. 220-227. -0,81 п.л.

7. Джумъев Б.М. Методологические аспекты оценки качества бизнес-услуг в условиях рынка /Б.М. Джумъев // Аудит и финансовый анализ. – Москва: «ДСМ-ПРЕСС», 2020. - № 2. - С.116-123. -1,06 п.л.

8. Джумъев Б.М. Условия и факторы формирования и развития рынка бизнес-услуг в условиях рынка/Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. –Душанбе, 2020. -№ 5. - С.199-205. - 0,69 п.л.

9. Джумъев Б.М. Приоритетные направления формирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан /Б.М. Джумъев//Экономика Таджикистана. – Душанбе, 2020. - № 4(2). - С.21-29. - 0,69 п.л.

10. Джумъев Б.М. Подходы к совершенствованию механизма оказания бизнес-услуг в условиях инновационной трансформации экономической системы // Вестник Российско – таджикского славянского университета. – Душанбе, 2020. -№ 3(71). – С.167-177. - 0,81 п.л.

11. Джумъев Б.М. Рынок аудиторско-консалтинговых услуг в Таджикистане: анализ состояния и перспективы развития/Б.М. Джумъев// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе, 2020. - № 9. – С. 90-97. - 0,75 п.л.

12. Джумъев Б.М. Стратегические направления развития государственного сектора сферы услуг в Республике Таджикистан/Б.М.Джумъев, М.К.Имомов// Экономика Таджикистана. - Душанбе, 2020. - №2. – С. 108-115. - 0,687 п.л. (в соавторстве, автором 0,35 п.л.).

13. Джумъев Б.М. Методологические подходы к повышению производительности и эффективности бизнес-услуг в условиях рыночной экономики/Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе, 2019. - № 10/1. – С.222–228. - 0,75 п.л.

14. Джумъев Б.М. Роль и значение бизнес-услуг в формировании экономики знаний /Б.М. Джумъев//Таджикистан и современный мир. – Душанбе, 2019. - № 6. - С. 64-73. - 0,56 п.л.

15. Джумъев Б.М. Зарубежный опыт формирования и развития рынка бизнес-услуг /Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе, 2019. - № 8. -С.147-154. - 0,75 п.л.

16. Джумъев Б.М. Современное состояние и тенденции развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан/Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе, 2019. - № 5/2. - С.31-36. - 0,82 п.л.

17. Джумъев Б.М. Государственный сектор сферы услуг: причины низкой эффективности и направление государственной поддержки / Б.М. Джумъев, М.К. Имомов /Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета, Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе, 2019. - № 3/1. - С.103-108. - 0,75 п.л. (в соавторстве, автором 0,31 п.л.).

18. Джумъев Б.М. Стратегические направления интернационализации рынка образовательных услуг в Республике Таджикистан/Б.М. Джумъев, Д.Ш. Комилова //Аудит и финансовый анализ. – Москва: «ДСМ-ПРЕСС», 2017. - № 1. - С. 430-432. - 0,625 п.л. (в соавторстве, автором 0,31 п.л.).

19. Джумъев Б.М. Теоретические основы определения и классификации «бизнес-услуг» в современной экономике/Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. –Душанбе: «Сино», 2017. - № 2/1. – С. 154-158. - 0,5 п.л.

20. Джумъев Б.М. Проблемы формирования цепочки долгов и управление финансовым состоянием предприятий сферы услуг в Республике Таджикистан/Т.Х. Каримова, Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе: Сино, 2017. - №2. - С.70-74. - 0,562 п.л. (в соавторстве, автором 0,28п.л.).

21. Джумъев Б.М. Международные аспекты развития телекоммуникаций в Республике Таджикистан: проблемы и перспективы/Б.М. Джумъев, Г. Джурабаев// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и

общественных наук. – Душанбе: Сино, 2015. - № 2/9 (190). - С.249-253. - 0,75 п.л. (в соавторстве, автором 0,37 п.л.).

22. Джумъев Б.М. Социально-инфраструктурное обеспечение сбалансированного развития регионов Республики Таджикистан/Д.А. Ходиев, Б.М. Джумъев, А.Х. Файяз // Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе: «Сино», 2014. - № 2/10 (152). - С.55-62. - 0,62 п.л. (в соавторстве, автором 0,20 п.л.).

23. Джумъев Б.М. Тенденции торговли услугами в контексте вступления Республики Таджикистан в ВТО/Б.М. Джумъев//Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – Душанбе: Сино, 2009. - №5 (53). - С.178-186. - 0,75 п.л.

24. Джумъев Б.М. Таджикистан: сектор услуг и условия вступления в ВТО /Б.М. Джумъев//Известия академии наук Республики Таджикистан. Отделение общественных наук. – Душанбе: «Дониш», 2009. - №4. - С.206-213. - 0,5 п.л.

в) Статьи в других научных изданиях

1. Подходы к совершенствованию организационно-экономического механизма взаимодействия основных субъектов рынка бизнес-услуг / Б.М. Джумъев // Проблемы развития национальной экономики в условиях посткоронавирусного мира: сборник материалов международной научно-практической конференции. - Душанбе: Институт туризма, предпринимательства и сервиса, 29 октября 2021 г. - С.136-140. - 0,5 п.л.

2. Джумъев Б.М. Методология, методы и модели оценки качества бизнес-услуг в условиях рынка /Б.М. Джумъев//Система менеджмента качества - гарантия подготовки высококвалифицированных специалистов/Материалы Международной научно-практической конференции. - Душанбе: «ТГУК», 2020. – С.22-31. – 0,5 п.л.

25. Джумъев Б.М. Инновационная среда сектора бизнес услуг и ее роль в формировании экономики знаний / Б.М. Джумъев // Индустриально-инновационное развитие экономики Республики Таджикистан: состояние, проблемы и перспективы/Материалы международной научно-практической конференции / Филиал национального исследовательского технологического университета «МИСиС» в г. Душанбе; под общ. ред. Г. Джурабоева. – Душанбе: Ирфон, 2020. – С.115-125.

26. Джумъев Б.М. Мировой рынок бизнес-услуг: модели, закономерности и принципы развития в условиях глобализации/Б.М. Джумъев//Современные тенденции денежно-кредитных отношений и их влияние на экономическое развитие /Материалы республиканской научно-практической конференции. - Душанбе, РТСУ, 2020. - С. 222-229. - 0,5 п.л.

27. Джумъев Б.М. Роль и значение бизнес-услуг в развитии экономики Республики Таджикистан/Б.М. Джумъев//Финансово-кредитные механизмы регулирования и развития экономики стран СНГ/Материалы международной научно-практической конференции. – Душанбе: РТСУ, 2019. - С.91-98. - 0,5 п.л.

28. Джумъев Б.М. Перспективные направления формирования спроса на бизнес-услуги в условиях рыночной экономики/Б.М. Джумъев//Проблемы обеспечения устойчивого сбалансированного развития мировой экономики: тенденции и перспективы/Материалы международной научно-практической конференции. – Душанбе, ИПС, 2019. – С. 48-54. - 0,44 п.л.

29. Джумъев Б.М. Совершенствование механизма государственной поддержки предприятий сферы услуг в условиях нестабильности/Б.М. Джумъев, Т.Х. Каримова//Таджикское отделение международной академии наук высшей школы /

Научный журнал. – Душанбе, 2019. - № 1. - С.60-66. - 0,44 п.л. (в соавторстве, автором 0,14 п.л.).

30. Джумъев Б.М. Методологические аспекты формирования и развития рынка бизнес-услуг в Республике Таджикистан/Б.М. Джумъев//Роль молодежи в обеспечении интеграции науки и производства как основа устойчивого инновационного развития, Душанбе, 2018. - С. 34-38. - 0,50 п.л.

31. Джумъев Б.М. Оценка уровня хозяйственных рисков на предприятиях сферы услуг/Б.М.Джумъев, Т.Х.Каримова//Актуальные проблемы современности: взгляд молодежи/Материалы научно-практической конференции. – Душанбе, РТСУ, 2018. – С. 243-148. - 0,5 п.л. (в соавторстве, автором 0,25 п.л.).

32. Джумъев Б.М. Моделирование факторов хозяйственных рисков на предприятиях сферы услуг/Б.М.Джумъев, Т.Х.Каримова//Вклад Основателя мира и национального единства-Лидера нации, Президента Республики Таджикистан уважаемого Эмомали Рахмона в развитии экономики/Материалы республиканской научно-практической конференции (29 декабря 2018 г.). - Душанбе, 2018. - С.65-71. - 0,5 п.л. (в соавторстве, автором 0,25 п.л.).

33. Джумъев Б.М. Роль и значение «бизнес-услуг» в развитии национальной экономики/Б.М. Джумъев//Развитие финансовых услуг в условиях интеграции мирового хозяйство/Материалы республиканской научно-практической конференции. - Душанбе: «Матбаа», 2017. - С. 218-221. - 0,63 п.л.

34. Джумъев Б.М. Развитие механизма управления предприятиями сферы услуг в условиях кризиса/Б.М. Джумъев//Основные направления модернизации бухгалтерского учета и аудита в условиях инновационного развития экономики/ Материалы международной научно-практической конференции. – Душанбе, 2017. - С.65-68. - 0,25 п.л. (в соавторстве, автором 0,3 п.л.).

35. Джумъев Б.М. Направления государственной поддержки предприятий сферы бизнес-услуг в условиях нестабильности/Б.М.Джумъев, Т.Х.Каримова// Проблемы повышения доходов населения в Республике Таджикистан / Материалы республиканской научно-практической конференции. – Душанбе, ИПС, 2016. - С.254-260. - 0,44 п.л. (в соавторстве, автором 0,22 п.л.).

36. Джумъев Б.М. Роль и значение телекоммуникационных услуг в системе рыночной экономики/Б.М. Джумъев//Проблемы внедрения информационных технологий в экономику/Материалы республиканской научно-практической конференции.- Душанбе: «ЭР-граф», 2014. - С. 162-168. – 0,4 п.л.

37. Джумъев Б.М. Таджикистан во Всемирной торговой организации: вопросы преодоления кризисных ситуаций субъектов малого предпринимательства / Б.М.Джумъев, Т.Х.Каримова/Б.М. Джумъев//Проблемы развития финансово-кредитных отношений в условиях глобализации/Материалы республиканской научно- практической конференции. –Душанбе, ИПС. 2013. –С.116-122. – 0,3 п.л. (в соавторстве, автором 0,15 п.л.).

38. Джумъев Б.М. Преодоление кризисных ситуаций субъектов малого предпринимательства в условиях членства Республики Таджикистан во Всемирную торговую организацию/Б.М.Джумъев, Т.Х.Каримова//Развитие малого и среднего предпринимательства в системе местного самоуправления: инструменты поддержки, содействия и взаимного сотрудничества/Сборник статей международной научно - практической конференции / под ред. Р.И. Мельниковой, Д.А. Мещерякова. – Воронеж: «ВИЭСУ», 2013. – С.132-137.– 0,3 п.л. (в соавторстве, автором 0,15 п.л.).

39. Джумъев Б.М. Основные направления либерализации рынка телекоммуникационных услуг в условиях членства Республики Таджикистан во Всемирную торговую организацию/Б.М.Джумъев, А.А.Исмоилов//Таджикистан после вступления в ВТО: ожидания и перспективы / Материалы международной научно-практической конференции. - Душанбе: «Ирфон», 2013. - С.133-139. – 0,25 п.л. (в соавторстве, автором 0.15 п.л.).

40. Джумъев Б.М. Развитие торговли услугами Таджикистана в условиях Всемирной торговой организации: диагностика эффектов и сценарные условия развития/Б.М. Джумъев//Таджикистан после вступления в ВТО: ожидания и перспективы/Материалы международной научно-практической конференции. - Душанбе: «Ирфон», 2013. - С. 139-143. – 0,5п.л.

41. Джумъев Б.М. Теоретические вопросы исследования принципов и подходов классификации услуг /Б.М. Джумъев // Вестник Института предпринимательства и сервиса. Научно-теоретический журнал. – Душанбе, 2011. - № 22. - С.52-56.- 0,25 п.л.

42. Джумъев Б.М. Особенности развития рынка платных услуг в Республике Таджикистан /Б.М. Джумъев // Вестник Института предпринимательства и сервиса. Научно-теоретический журнал. – Душанбе, 2010. - № 21. – С.42-46.- 0,25 п.л.

43. Джумъев Б.М. Влияние вступления во Всемирную торговую организацию на рынок образовательных услуг Республики Таджикистан // Миссия образования в формирующейся новой экономике /Б.М. Джумъев / Материалы международной научно-практической конференции, посвященной 10-летию Уральского государственного экономического университета (Нижний Тагил, 22-23 января 2009 г.). - Екатеринбург, 2009. Ч.1. – С. 126-128. – 0,2 п.л.

г) Учебники и учебные пособия

44. Джумъев Б.М. Международные экономические отношения/Б.М. Джумъев / Учебное пособие (на тадж. языке). - Душанбе: «Ирфон», 2018, 228 с. –14,25 п.л.

45. Джумъев Б.М. Рекламная деятельность/Б.М.Джумъев, Ф.А.Джаборов// Учебное пособие (на тадж. языке). - Душанбе: «Ирфон», 2010, 228 с. –14,25 п.л. (в соавторстве, автором 10.25 п.л.).

Подписано к печати 17.12.2021 г.
Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная.
Тираж 100 экз. Объем 2,6 п.л. Заказ №924

Отпечатано в типографии «Точир», г. Душанбе, ул. Дехоти, 1/2