

Чеклаукова Елена Леонидовна,

к.э.н., доцент, ФГБОУ ВО «Ангарский государственный технический университет»,

e-mail: cheklaukova@mail.ru

Немаров Павел Александрович,

студент гр. ИЦТ-22-1, ФГБОУ ВО «Ангарский государственный технический университет»,

e-mail: nemarovpa@gmail.com

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И РАЗВИТИЕ РЫНКА ПЛАТНЫХ УСЛУГ В РОССИИ

Cheklaukova E.L., Nemarov P.A.

DIGITAL TRANSFORMATION AND DEVELOPMENT OF THE PLATFORM SERVICES MARKET IN RUSSIA

Аннотация. В данной работе рассматривается динамика и структурные изменения российского рынка платных услуг в период 2023-2025 гг. Особое внимание уделено процессам цифровизации, импортозамещения в сервисном секторе и адаптации бизнеса к новым макроэкономическим условиям.

Ключевые слова: рынок платных услуг, цифровая трансформация, экономика России, сервисная экономика, импортозамещение, потребительский спрос.

Abstract. This paper examines the dynamics and structural changes in the Russian paid services market in the period 2023–2025. Special attention is paid to the processes of digitalization, import substitution in the service sector, and business adaptation to new macroeconomic conditions.

Keywords: paid services market, digital transformation, Russian economy, service economy, import substitution, and consumer demand.

Российский рынок платных услуг в период с 2023 по 2025 год претерпел значительные изменения, обусловленные геополитической ситуацией, санкционным давлением, цифровизацией и внутренними экономическими факторами. Период 2023-2025 гг. стал для российского рынка услуг этапом «адаптивной стабилизации». После шоков 2022 года сектор продемонстрировал высокую гибкость. По данным Росстата [1], в 2023 году объем платных услуг населению показал рост на 6,9% в сопоставимых ценах и достиг 15,1 трлн. рублей. Однако, по данным Минэкономразвития [2], в 2024 году прогнозировался рост объема платных услуг населению всего на 3,8%, что ниже показателя 2023 года (6,9%), а в 2025 году ожидалось дальнейшее замедление роста до 2,8%.

В структуре объема платных услуг в 2024 году преобладали коммунальные, медицинские, бытовые, телекоммуникационные, жилищные и транспортные услуги – на их долю в целом приходилось 78,1% в общем объеме услуг, оказанных населению России [4]. Однако, особенно заметные трансформации коснулись юридических, медицинских, ИТ- и цифровых услуг. Эти услуги перестали быть «услугами на местах» и трансформировались в дистанционные услуги.

Высокая потребительская активность, доступность дистанционных услуг и постепенный рост реальных располагаемых доходов населения ведут к тенденции, что за последние 10 лет объем платных услуг в стране может удвоиться [2].

Уже сейчас можно констатировать, что к появлению новых сервисов и росту объемов услуг привели пандемия и развитие информационных технологий.

Можно выделить следующие ключевые факторы, которые оказали влияние на развитие рынка услуг в России в анализируемый период:

- переориентация спроса: ограничение доступа к ряду зарубежных сервисов стимулировало внутренний рынок;
- государственная поддержка: налоговые льготы для IT-сектора и льготное кредитование малого и среднего предпринимательства в сфере услуг в рамках мер, направленных на стабилизацию экономики в условиях санкционного давления, расширили спектр этих услуг;
- инфляционные ожидания: склонность потребителей к реализации отложенного спроса в условиях меняющегося курса валют увеличили объем реализации услуг.

Сфера услуг продолжает играть ключевую роль в формировании ВВП России, обеспечивая около 55-58% добавленной стоимости экономики [3]. В 2024 году наблюдается существенный рост прибыли в сервисных компаниях, ориентированных на цифровое взаимодействие.

В период с 2023 по 2025 год динамика ключевых секторов рынка услуг в России демонстрировала смешанные тенденции: некоторые сегменты замедляли рост, другие адаптировались к новым условиям или показывали устойчивый прирост. Среди ключевых секторов, оказавших влияние на экономику государства, можно выделить банковский сектор, e-commerce, образовательные услуги и медицинские услуги.

Таблица 1

Динамика ключевых секторов рынка услуг России (оценка 2024-2025 гг.) [4]

Сектор услуг	Основные тенденции	Влияние на экономику
1	2	3
Банковский сектор	Рост показателей в 2024 г. по сравнению с 2023 годом: прибыль возросла до 3,8 трлн. руб., ROE – до 23%, корпоративный кредитный портфель – до 21%. В 2025 году темпы роста существенно сократились.	Замедление роста кредитования в 2025 году, особенно в корпоративном и розничном сегментах, привело к снижению импульса для экономического роста. Это связано с ужесточением денежно-кредитной политики (повышение ключевой ставки до 21% в 2024 году) и макропруденциальных мер. Снижение темпов роста кредитования также замедлило рост денежной массы.
E-commerce	По данным Ассоциации компаний интернет-торговли объём рынка достиг 12 трлн. руб. Однако темпы роста замедлились по сравнению с предыдущими годами (с 35-45% в 2023-2024 годах до 25-30% в 2025 году).	Рост e-commerce поддерживает спрос на товары и услуги, что положительно сказывается на ВВП. Развивается логистика и инфраструктура в регионах в связи со строительством распределительных центров и созданием новых рабочих мест.

Окончание таблицы 1

1	2	3
Образовательные услуги	В 2024 году наблюдался рост сегмента детского образования (прирост выручки на 32,91%), но спрос на IT-курсы снизился.	Динамика образовательного рынка влияет на качество рабочей силы и долгосрочный экономический потенциал, способствует росту производительности труда.
Медицинский сектор	Рост рынка платных медицинских услуг в 2025 году (по данным Национального рейтингового агентства, до 1,83 трлн. руб.) связан с расширением спектра услуг, ростом спроса на профилактическую медицину и увеличением доходов населения.	Развитие частных клиник и лабораторий создаёт рабочие места и стимулирует спрос на медицинское оборудование и расходные материалы. Инфляция и рост логистических издержек привели к удорожанию медицинских услуг, что может снижать их доступность для части населения.

Главным трендом 2024-2025 гг. в развитии услуг населению стало окончательное формирование экономики платформ. Граница между товаром и услугой размывается. Крупнейшие игроки (Сбер, Яндекс, Т-Банк) расширяют спектр нефинансовых услуг, интегрируя в одно приложение заказ еды, медицину и развлечения [5]. В 2025 году внедрение ИИ-ассистентов в клиентский сервис стало стандартом. Это позволило компаниям снизить операционные издержки на 15-20% и повысить пожизненную ценность клиента (LTV). В анализируемый период активно развивается gig-экономика (экономика «свободного заработка»). Число самозанятых превысило 10 млн. чел. в 2024 г., что создало устойчивое предложение в сфере услуг через специализированные агрегаторы [6].

Особое внимание в рассматриваемый период заслуживает и трансформация кадрового потенциала сферы услуг. В условиях нарастающего дефицита трудовых ресурсов, зафиксированного в 2024-2025 гг., компании сектора перешли от стратегии экстенсивного найма к модели «человекоцентричности» и инвестиций в автоматизацию. Это выразилось в массовом внедрении систем непрерывного корпоративного обучения и расширении использования инструментов ИИ для рутинных операций, что позволило высвободить время сотрудников для решения сложных, нестандартных задач. При этом возрастает ценность «мягких навыков» (soft skills) – эмпатии и эмоционального интеллекта, которые остаются ключевым конкурентным преимуществом человека в сервисном взаимодействии [2]. Таким образом, современный рынок услуг в России эволюционирует в сторону высокотехнологичной, но при этом социально ориентированной модели, где качество сервиса напрямую зависит от уровня синергии между цифровыми ассистентами и профессиональными компетенциями персонала.

В заключение можно резюмировать, что рынок услуг в России в 2023-2025 гг. перешел от модели заимствования западных технологий к модели суверенного развития на базе национальных цифровых платформ [5, 6]. По оценкам экспертов ожидается, что к концу 2025 года доля сферы услуг в ВВП сохранит стабильную траекторию роста, а качество сервиса будет определяться глубиной внедрения алгоритмов машинного обучения и персонализацией клиентского опыта [2].

Дефицит капитала в банковском секторе, проблемы с качеством образования и рост неравенства доступа к медицинским услугам могут стать ограничителями роста.

Для минимизации негативных эффектов требуется сбалансированная государственная политика: поддержка инвестиций в инфраструктуру, регулирование цен в социально значимых секторах, развитие программ подготовки кадров и стимулирование инноваций.

ЛИТЕРАТУРА

1. Объем платных услуг населению в 2023 году вырос на 6,9%. – Текст: электронный // Федеральная служба государственной статистики. – URL: <https://www.rosstat.gov.ru/folder/313/document/240819?print=1> (дата обращения: 30.03.2026).

2. Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов. – Текст: электронный // Министерство экономического развития Российской Федерации. – URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/download/b028b88a60e6ddf67e9fe9c07c4951f0/prognoz_socialno_ekonomicheskogo_razvitiya_rf_2025-2027.pdf (дата обращения: 30.03.2026).

3. Фактчекинг: высокая доля услуг в экономике – это плохо? – Текст: электронный // Высшая школа экономики. – URL: <https://www.hse.ru/expertise/news/957001943.html> (дата обращения: 15.04.2026).

4. Платное обслуживание населения в России. – Текст: электронный // Статистический сборник 2025. Федеральная служба государственной статистики. – URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Platnoe_obs_luj_2025.pdf (дата обращения: 15.04.2026).

5. **Котляров И.Д.** Цифровые платформы как форма эффективной организации сферы услуг / И.Д. Котляров // Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент. – 2023. – Т. 22, № 2. – С. 180-205. – Текст: непосредственный.

6. **Положихина М.А.** Развитие цифровых платформ и экосистем в России / М.А. Положихина // Экономические и социальные проблемы России. – 2024. – № 1. – С. 34-56. – Текст: непосредственный.