

Исследование рынка потребительских услуг г. Москвы

О. М. Игрунова, А. Ю. Королёва

Национальный исследовательский университет «МИЭТ», Москва, Россия

koroleva.a.yu@gmail.com

Приведены результаты маркетингового исследования, в ходе которого были выявлены основные тенденции развития рынка услуг города Москвы и установлены реализованный и неудовлетворенный спрос населения Зеленоградского административного округа города Москвы на рынке потребительских услуг. Результаты исследования могут послужить основой для разработки программ развития отдельных предприятий, функционирующих на рынке потребительских услуг, а также программ развития сферы услуг в регионе.

Ключевые слова: маркетинговое исследование; потребительские услуги; рынок услуг г. Москвы; реализованный спрос; неудовлетворенный спрос.

Study of Moscow Consumer Services Market

O. M. Igrunova, A. Yu. Koroleva

National Research University of Electronic Technology, Moscow, Russia

koroleva.a.yu@gmail.com

The authors have presented the results of a marketing study identifying the main tendencies of development of the Moscow consumer services market and establishing satisfied and unsatisfied demand for consumer services in the Zelenograd autonomous district. The authors suppose the results of the study can be used as a foundation for programs to develop specific enterprises operating on the consumer services market and pro-grams to develop the services sector in the region.

Keywords: marketing study; consumer services; Moscow service market; satisfied demand; unsatisfied demand.

В условиях рыночных отношений использование маркетинговых исследований в деятельности предприятий и фирм является важнейшим фактором их успешного функционирования [1]. Органы местного самоуправления, предприятия сферы услуг и другие организации испытывают необходимость в научно-методическом обеспечении их деятельности, в частности, в разработке и коррекции программ

развития сферы услуг на уровне региона, формировании системы знаний, направленных на инновационное решение возникающих проблем становления рынка потребительских услуг [2]. Это и предопределило актуальность и научно-практическую значимость проблем, исследуемых в рамках данной работы. Ее целью являлось установление основных тенденций развития рынка услуг города Москвы, а также

изучение реализованного спроса и установление неудовлетворенного спроса населения Зеленоградского административного округа города Москвы на рынке потребительских услуг. Для достижения поставленной цели были сформулированы и решены следующие основные задачи:

1) исследование основных тенденций развития рынка потребительских услуг города Москвы;

2) установление степени удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами (по 24 группам услуг);

3) определение уровня информированности клиентов о наличии предприятий определенной группы услуг (по 24 группам услуг);

4) установление объема реализованного спроса населения региона по группам услуг (по 24 группам услуг);

5) определение объема и структуры неудовлетворенного спроса населения региона (по 24 группам услуг);

6) анализ потребительских предпочтений по некоторым группам услуг (в соответствии с выявленным неудовлетворенным спросом населения региона).

Сбор и анализ вторичной информации о развитии рынка потребительских услуг города Москвы позволил выявить отмеченные далее основные особенности и тенденции его развития (по каждому виду исследуемых услуг).

1. В России отсутствует институт профессиональных патронажных работников. «Профессия» сиделки считается непрестижной, из-за этого услуги по уходу в основном выполняют женщины, приезжающие на заработки, но не имеющие специальной подготовки. На 1 апреля 2016 г. очередь в российские муниципальные дома престарелых составляла 65 человек на одно место. Данный вид услуги с каждым годом становится все более востребован. При этом уровень доверия к исполнителям, по данным экспертов, очень низкий [3].

2. Объем рынка швейных услуг стабильно растет, однако темпы роста ежегодно уменьшаются и в среднем составляют около

10 % [4]. Наиболее прибыльными предприятиями являются компании по пошиву одежды класса «люкс».

3. Рентабельность предприятий, предоставляющих услуги бань, душевых и саун, очень низкая, поэтому банные комплексы предлагают ряд дополнительных услуг (ресторанные и гостиничные услуги, парикмахерские, косметические услуги, там же работают буфеты-бары, бассейн). Престижные бани оснащены прачечно-гладильным оборудованием (там же можно заказать даже ремонт одежды) [5].

4. Подавляющая доля в структуре регионального российского рынка ремонтных услуг принадлежит московскому рынку — 36 %. Наибольшей популярностью пользуется косметический ремонт — примерно 90 % всех заказов. Многие люди предпочитают нанимать неофициальные ремонтные бригады «со стороны» в силу их низкой стоимости [6].

5. Рост рынка образовательных услуг составляет около 3 % в год, данная тенденция, по мнению специалистов, сохранится как минимум до 2021 г. [7]. С каждым годом набирает популярность онлайн-образование. Самыми прибыльными сегментами онлайн-рынка являются дополнительное профессиональное и высшее образование [8]. В качестве дополнительного образования россияне чаще всего выбирают изучение иностранного языка [7].

6. Анализ рынка парикмахерских услуг и салонов красоты стабильно растет. Прогнозируется увеличение сегмента среднего и эконом-класса [9].

7. Начиная с 2018 г. прогнозируется рост натурального объема рынка медицинских услуг на 0,8—1,8 % в год. Тенденции, способствующие росту показателя, следующие: увеличение спроса на платные услуги; расширение ассортимента услуг платными клиниками; строительство новых поликлиник в непосредственной близости от жилых домов; развитие телемедицины (данный способ оказания услуг предполагает дистанционное общение пациента с врачом) [10].

8. Услуги по ремонту бытовой техники с каждым годом становятся все более востребованными. Данная тенденция объясняется усложнением технологий и увеличением количества набора функций, которыми обладают различные модели [11]. Российский рынок ремонта портативной техники в первом полугодии 2016 г. сократился на 9,5 %. Подавляющее большинство серьезных проблем у смартфонов возникает примерно через три года эксплуатации, к этому времени модели устаревают и их, как правило, заменяют на новые. Исключение — повреждения экранов дорогих смартфонов [12].

9. На рынке услуг химической чистки более 90 % заказов приходит от физических лиц. В последнее время прослеживается тенденция прекращения страхования услуг химической чистки и прачечных из-за низкой рентабельности бизнеса (оплата страховки является почти нерешаемой проблемой) и необоснованных претензий к химчисткам (большинство претензий связаны с «потребительским рэкетом», а не с ошибками предприятий) [13].

10. Рынок фотомастерских недостаточно оснащен оборудованием нового поколения. Имеется большой риск приобретения некачественной продукции [14]. Услуга печати фотографий на документы составляет примерно 70 % от всех заказов, печать цифровых фото — до 25 % [15].

11. Рост объема рынка ремонта обуви напрямую зависит от роста продаж обуви. В 2018 г. продажи обуви в России, по мнению экспертов, снизятся по сравнению с 2017 г. В 2018—2022 гг. они возобновят рост темпами 1,4—3,0 % в год. В 2022 г. продажи обуви достигнут 679,8 млн пар [16]. Сегодня наиболее востребованными услугами ремонта обуви являются постановка набоек и подметок, а также замена молний. Чаще в ремонт сдают обувь представительницы женского пола, что обусловлено высокой долей продаж, происходящих на женщин: 48 % (доля продаж мужской обуви — 24 %, детской — 28 %) [17].

12. Рынок услуг по уходу за детьми в большинстве своем остается нелегальным [18]. В Московском регионе наблюдается нехватка

яслей. Причины недостатка ясельных групп в детских садах — большая плотность застроек и закрытие таких групп в пользу групп для трехлетних детей и старше. Сдерживающими факторами роста интереса населения к пользованию исследуемыми услугами являются: высокая стоимость частных дошкольных учреждений и низкий уровень доверия к няням (непрозрачность рынка, слабый контроль качества услуг, небезопасность их использования) [19].

В ходе исследования было проведено маркетинговое исследование рынка потребительских услуг города Зеленограда (опрос в период с апреля по май 2017 г.). Объем выборки составил 200 анкет. Целью опроса явилось изучение объема реализованного спроса и установление объема и структуры неудовлетворенного спроса населения Зеленоградского АО на рынке потребительских услуг.

В ходе исследования были получены излагаемые далее основные результаты.

1. Чем выше доход респондента, тем выше его активность пользования услугами.

2. 6 % респондентов не удовлетворены стоимостью услуг по уходу за больными / инвалидами. Цена и качество устраивает лишь 5 % респондентов. Структуру неудовлетворенного спроса составляют: 45 % респондентов — не осведомлены о существовании организаций, предоставляющих данные услуги, и (или) считают, что количество предприятий недостаточно; 38 % — не устраивает качество; 10 % — узкий ассортимент услуг. Услугами по пошиву одежды чаще пользуются люди с доходом свыше 70 тыс. руб.; преобладает женская аудитория потребителей этих услуг. 16 % респондентов пользуются данной услугой раз в год или реже. Уровень удовлетворенного спроса составляет 14 %, 12 % респондентов не устраивает стоимость услуг. Структура неудовлетворенного спроса представлена следующим образом: 46 % респондентов — считают, что предприятий исследуемой сферы нет или их мало, 18 % — не устраивает качество предоставляемых услуг. Стоимость услуг не устраивает 12 % респондентов.

3. Услугами бань, душевых и саун пользуются в основном мужчины, 15 % из них пользуются услугами бань раз в месяц. Средний доход потребителей 20—50 тыс. руб. Заинтересованность в данной услуге сравнительно низкая: 23 % удовлетворены ценой и качеством услуг; стоимость не устраивает 5 % опрошенных. Структура неудовлетворенного спроса: 41 % респондентов — считают, что на рынке представлено недостаточное количество предприятий по оказанию данных услуг; 28 % — не устраивает местоположение компаний по оказанию услуг бань, душевых и саун, 14 % — не устраивает ассортимент.

4. Не удовлетворены стоимостью услуг по ремонту и строительству жилья и других сооружений 19 % опрошенных, лишь 15 % удовлетворены ценой и качеством. Структура неудовлетворенного спроса: 46 % респондентов — не устраивает качество; 18 % — не устраивает время предоставления услуг; 15 % — считают, что предприятий мало; 13 % — не устраивает ассортимент услуг.

5. Удовлетворенный спрос на образовательные услуги составляет 23 %. Высокая стоимость услуг не устраивает 20 % респондентов. Наиболее активные пользователи образовательных услуг — люди с доходом выше 70 тыс. руб. 11 % респондентов пользуются данными услугами несколько раз в неделю. Основная составляющая неудовлетворенного спроса (26 %) — это респонденты, которые считают, что предприятий, предоставляющих данные услуги, недостаточно; 24 % не устраивает ассортимент; 20 % — качество предоставляемых услуг.

6. Услуги парикмахерских очень востребованы, мужчины пользуются ими чаще, чем женщины. Наблюдается тенденция к увеличению частоты пользования услугой вместе с увеличением среднего дохода. Удовлетворены ценой и качеством 53 % респондентов, а стоимость не устраивает 4 % опрошенных. Структура неудовлетворенного спроса: 53 % — не устраивает качество, 22 % — не нравится ассортимент, 14 % — считают, что предприятий, предоставляющих услуги парикмахерских, и салонов красоты мало.

7. Ценой и качеством медицинских услуг удовлетворены 22 % опрошенных. Стоимость не устраивает 29 % респондентов. Структура неудовлетворенного спроса: 59 % — не устраивает качество, 14 % — не устраивает время предоставления услуг, 10 % — считают, что предприятий недостаточно.

8. Услугами ремонта бытовой техники активнее пользуются мужчины. Доход наиболее активных потребителей — выше 70 тыс. руб. Лишь 15 % удовлетворены ценой и качеством. 13 % респондентов не устраивает стоимость услуг ремонта бытовой техники. Структура неудовлетворенного спроса: 40 % — считают, что предприятий нет или их мало, 19 % — не устраивает место расположения предприятий, 18 % — не устраивает качество.

9. К услугам химчистки прибегают в равной степени мужчины и женщины, в большинстве своем с доходом выше 70 тыс. руб. на человека в семье. 20 % удовлетворены ценой и качеством, 14 % не удовлетворены стоимостью услуг. Структура неудовлетворенного спроса: 35 % респондентов — считают, что предприятий недостаточно, 33 % — не устраивает качество, 17 % — не устраивает местоположение.

10. Более половины (51 %) респондентов удовлетворены услугами фотоателье и изготовлением фото, но 12 % не удовлетворены стоимостью. Структура неудовлетворенного спроса: 37 % респондентов — считают, что предприятий фотоателье и изготовления фото мало, 24 % — не удовлетворены качеством услуг, 17 % — недовольны местоположением предприятий, 15 % — не устраивает ассортимент.

Таким образом, результаты данного исследования могут стать основой для создания информационной базы в целях анализа и прогнозирования спроса населения региона на услуги, а также для разработки на этой основе рекомендаций предпринимателям, органам власти и управления по созданию новых и совершенствованию действующих производств услуг [16].

Литература

1. **Игрунова О. М.** Современные особенности развития сферы услуг в России // Вестник Московской государственной академии делового администрирования. Серия: Экономика. 2011. № 4 (10). С. 89—97.
2. **Игрунова О. М.** Управление развитием сферы потребительских услуг в регионе: автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2006. 23 с.
3. **Яковлева Е.** Сиделка: Профессия, которой нет, стала одной из самых востребованных // Российская газета: Федеральный вып. 2015. № 6739 (168): 30 июня. С. 6.
4. Рост рынка ателье составляет 10 % ежегодно // РБК. Магазин исследований: [электронный ресурс] / АО «Росбизнесконсалтинг». 16.02.2009. URL: <https://marketing.rbc.ru/articles/9292/> (дата обращения: 28.02.2018).
5. **Жукова А.** Бизнес дал жару // Российская бизнес-газета. 2015. № 1017 (38): 29 сент. С. 4.
6. Мониторинг рынка: элитный ремонт квартир / Источник: Группа компаний «ВИРА» // Институт проблем предпринимательства: [электронный ресурс]. URL: <https://www.ipnou.ru/article.php?idarticle=013660> (дата обращения: 28.02.2018).
7. Рынок образовательных услуг растет на 2-3 % в год / Информационная служба «Века» // Электронная газета «Век» [электронный ресурс] / ООО «Развитие». Оpubл.: 15.01.2018. URL: <https://wek.ru/gynok-obrazovatelnykh-uslug-rastet-na-2-3-v-god> (дата обращения: 15.05.2018).
8. Рынок российского онлайн-образования вырастет до 53 млрд к 2021 году // Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики: [электронный ресурс] / НИУ ВШЭ. 06.09.2017. URL: <https://www.hse.ru/news/edu/208978600.html> (дата обращения: 15.05.2018).
9. В 2014 г. объем рынка услуг парикмахерских и салонов красоты в России увеличился по сравнению с 2013 г. на 1% и достиг 160 млн услуг // РБК. Магазин исследований: [электронный ресурс] / АО «Росбизнесконсалтинг». 21.04.2016. URL: <https://marketing.rbc.ru/articles/2143/> (дата обращения: 28.02.2018).
10. В 2016 г. стоимостный объем рынка медицинских услуг в Москве вырос на 5,7% и достиг 510 млрд руб. / Businesstat // РБК. Магазин исследований: [электронный ресурс] / АО «Росбизнесконсалтинг». 2.11.2017. URL: <https://marketing.rbc.ru/articles/9996/> (дата обращения: 28.02.2018).
11. Особенности в ремонте бытовой техники // Эксперт Online: [электронный ресурс] / Медиахолдинг «Эксперт». 2016. URL: <http://expert.ru/2016/07/28/osobennosti-v-remonte-byitovoj-tehniki/> (дата обращения: 16.03.2017).
12. **Астахова А.** Московские власти открывают сервис по поиску услуг ремонта бытовой электроники // Ведомости: [электронный ресурс] / АО Бизнес Ньюс Медиа. 28.09.2016. URL: <https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2016/09/29/658925-uslug-remonta-elektroniki> (дата обращения: 16.03.2017).
13. **Давидян Н. А.** Мифы о России. В России наблюдается рост рынка услуг химчисток и прачечных // Все для химчисток и прачечной: [электронный

ресурс] / Издательство ООО «Альбатрос-медиа». 13.02.2017. URL: <https://www.cleanprice.ru/infos1000.html> (дата обращения: 15.05.2018).

14. Бизнес-план фотостудии // Свой бизнес: [электронный ресурс] / ООО «Бизнес решения». Соп. 2014. URL: <http://svoy-business.com/nachalodeyatelnosti/biznes-planyi/biznes-plan-fotostudii.html> (дата обращения: 15.05.2018).

15. Свой бизнес: как открыть салон «Фото на документы» / По материалам статьи М. Боровиковой для журнала «Деловой квартал» // openbusiness.ru: энциклопедия российского бизнеса: [электронный ресурс] / «openbusiness.ru». Соп. 2005—2018. URL: <https://www.openbusiness.ru/html/foto2.htm> (дата обращения: 15.05.2018).

16. Анализ рынка обуви в России в 2013—2017 гг., прогноз на 2018—2022 гг. // BusinesStat: готовые обзоры рынков: [электронный ресурс] / ООО «Бизнес-Стат». URL: https://businesstat.ru/russia/light_industry/clothes_and_footwear/foot_wear/analiz_rynka_obuvi_v_rossii/ (дата обращения: 22.03.2017).

17. **Ленц Е.** За каблуком // Бизнес-журнал. 2006. № 16 (100). С. 20—23.

18. Топилин рассказал о ситуации на рынке услуг по уходу за детьми // РИА Новости: [электронный ресурс] / МИА «Россия сегодня». 11.12.2017. URL: <https://ria.ru/society/20171211/1510616459.html> (дата обращения: 15.05.2018).

19. Исследование: детские сады в РФ недоступны для 35 % детей // ТАСС Общество: [электронный ресурс] / ТАСС — Информационное агентство России. 21.03.2017. URL: <http://tass.ru/obschestvo/4114004> (дата обращения: 15.05.2018).

20. **Игрунова О. М.** Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах: монография. М.: МГАДА, 2008. 171 с.

Поступила 02.08.2018

Игрунова Оксана Михайловна — кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга и управления проектами Национального исследовательского университета «МИЭТ» (Россия, 124498, Москва, г. Зеленоград, пл. Шокина, д. 1), igrunova@list.ru

Королёва Анастасия Юрьевна — студентка 4 курса кафедры маркетинга и управления проектами Национального исследовательского университета «МИЭТ» (Россия, 124498, Москва, г. Зеленоград, пл. Шокина, д. 1), koroleva.a.yu@gmail.com

References

1. Igrunova O. M. Sovremennye osobennosti razvitiya sfery uslug v Rossii (Modern Peculiarities of Service Industries Development in Russia), *Vestnik Moskovskoi gosudarstvennoi akademii delovogo administrirvaniya, Seriya Ekonomika*, 2011, No. 4 (10), pp. 89—97.

2. Igrunova O. M. Upravlenie razvitiem sfery potrebitel'skikh uslug v regione, avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk (Consumer Services Development Management throughout the Region, Extended Abstract of Cand. Sci. (Econ.) Dissertation), M., 2006, 23 p.
3. Yakovleva E. Sidelka: Professiya, kotoroi net, stala odnoi iz samykh vostrebovannykh (Home Help: Profession that Doesn't Exist Became One of Most Sought-After), *Rossiiskaya gazeta*, Federal'nyi vyp., 2015, No. 6739 (168). 30 June, p. 6.
4. "Rost rynka atel'e sostavlyayet 10 % ezhegodno" (Atelier Market Growth is Equal to 10 Percent Each Year). *RBK. Magazin issledovaniy*. AO "Rosbizneskonsalting", 16.02.2009. Web. 28 Feb. 2018. <<https://marketing.rbc.ru/articles/9292/>>.
5. Zhukova A. Biznes dal zharu (Business Dished it Out to), *Rossiiskaya biznes-gazeta*, 2015, No. 1017 (38), 29 Sep., p. 4.
6. "VIRA" Company Group. "Monitoring rynka: elitnyi remont kvartir" (Market Monitoring: Luxury Apartment Remodeling). *Institut problem predprinimatel'stva*. N. p., n. d. Web. 28 Feb. 2018. <<https://www.ipnpu.ru/article.php?idarticle=013660>>.
7. "Vek" Information Facility. "Rynok obrazovatel'nykh uslug rastet na 2-3 % v god" (Education Services Market Grows at an Annual Average of 2 to 3 Percent). *Elektronnaya gazeta "Vek"*. OOO "Razvitie", opubl. 15 Jan. 2018. Web. 28 Feb. 2018. <<https://vek.ru/rynok-obrazovatelnyx-uslug-rastet-na-2-3-v-god>>.
8. "Rynok rossiiskogo onlain-obrazovaniya vyrastet do 53 mlrd k 2021 godu" (Russian Online Education Market Will Grow till 53 Billiards by the Year 2021). *Natsional'nyi issledovatel'skii universitet Vysshaya shkola ekonomiki*. NIU VShE, 06 Sep. 2017. Web. 28 Feb. 2018. <<https://www.hse.ru/news/edu/208978600.html>>.
9. "V 2014 g. ob'em rynka uslug parikmakher-skikh i salonov krasoty v Rossii uvelichilsya po sravneniyu s 2013 g. na 1 % i dostig 160 mln uslug" (In 2014, Hairdressing and Beauty Saloons Market Volume in Russia is Up by 1 Percent Compared to Year 2013 and Reached 160 Million Services). *RBK. Magazin issledovaniy*. AO "Rosbizneskonsalting", 21 Apr. 2016. Web. 28 Feb. 2018. <<https://marketing.rbc.ru/articles/2143/>>.
10. *Businessstat*. "V 2016 g. stoimostnyi ob'em rynka meditsinskikh uslug v Moskve vyros na 5,7 % i dostig 510 mlrd rub." (In 2016, Total Volume of Medical Services Market in Moscow is Up by 5,7 Percent and Reached 510 Billion Rubles). *RBK. Magazin issledovaniy*. AO "Rosbizneskonsalting", 2 Nov. 2017. Web. 28 Feb. 2018. <<https://marketing.rbc.ru/articles/9996/>>.
11. "Osobennosti v remonte bytovoi tekhniki" (Special Aspects of Household Appliances Repair). *Ekspert Online*. Mediakholding "Ekspert", 2016. Web. 16 Mar. 2017. <<http://expert.ru/2016/07/28/osobennosti-v-remonte-bytovoj-tehniki/>>.
12. Astakhova A. "Moskovskie vlasti otkryvayut servis po poisku uslug remonta bytovoi elektroniki" (Moscow Authorities Launch a Service of Household Appliances Repair Services Search). *Vedomosti*. AO Biznes N'yus Media, 28 Sep. 2016. Web. 16 Mar. 2017. <<https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2016/09/29/658925-uslug-remon-ta-elektroniki>>.
13. Davidyan N. A. "Mify o Rossii. V Rossii nablyudaetsya rost rynka uslug khimchistok i prachechnykh" (Myths about Russia. In Russia, Dry Cleaning and Laundry Services Market Growth is Observable). *Vse dlya khimchistok i prachechnoi*. Izdatel'stvo OOO "Al'batros-media", 13 Feb. 2017. Web. 15 May 2018. <<https://www.cleanprice.ru/infos1000.html>>.
14. "Biznes-plan fotostudii" (Business Plan of a Photo Studio). *Svoi biznes*. OOO "Biznes resheniya", cop. 2014. Web. 15 May 2018. <<http://svoy-business.com/nachalo-deyatelnosti/biznes-planyi/biznes-plan-fotostudii.html>>.
15. "Svoi biznes: kak otkryt' salon 'Foto na dokumenty', Po materialam stat'i M. Borovikovoi dlya zhurnala 'Delovoi kvartal'" (Own Start-Up Company: How to Open an "ID Photo" Shop, Based on M. Borovikova's Contribution for "Delovoi kvartal" Magazine). *openbusiness.ru, entsiklopediya rossiiskogo biznesa*. "openbusiness.ru", cop. 2005—2018. Web. 15 May 2018. <<https://www.openbusiness.ru/html/foto2.htm>>.
16. Analiz rynka obuvi v Rossii v 2013—2017 gg., prognoz na 2018—2022 gg. (Russian Shoe Market Analysis in 2013 to 2017, Forecast for the Years 2018 to 2022). *BusinessStat, gotovye obzory rynkov*. OOO "BiznesStat", n. d. Web. 22 Mar. 2017. <https://businessstat.ru/russia/light-industry/clothes_and_footwear/foot_wear/analiz_rynka_obuvi_v_rossii/>.
17. Lents E. "Za kablukom" (On an Errand for a Heel), *Biznes-zhurnal*, 2006, No. 16 (100), pp. 20—23.
18. "Topilin rasskazal o situatsii na rynke uslug po ukhodu za det'mi" (Topilin Told about Situation on Child Care Services Market). *RIA Novosti*. MIA "Rossiya segodnya", 11 Dec. 2017. Web. 15 May 2018. <<https://ria.ru/society/20171211/1510616459.html>>.
19. "Issledovanie: detskie sady v RF nedostupny dlya 35 % detei" (Research: Kindergartens in Russian Federation Inaccessible for 35 Percents of Children). *TASS Obshchestvo*. TASS — Informatsionnoe agentstvo Rossii, 21 Mar. 2017. Web. 15 May 2018. <<http://tass.ru/obshchestvo/4114004>>.
20. Igrunova O. M. *Sovremennyye podkhody k analizu i razvitiyu sfery uslug v regionakh* (Contemporary Approaches to Analysis of Service Industry Development throughout the Country), monografiya, M., MGADA, 2008, 171 p.

Submitted 02.08.2018

Igrunova Oksana M., Cand. Sci. (Economics), Associate Professor of Marketing and Projects Management Department, National Research University of Electronic Technology (1, Shokin Sq., Zelenograd, 124498, Moscow, Russia), igrunova@list.ru

Koroleva Anastasiya Yu., 4th Grade Student at of Marketing and Projects Management Department, National Research University of Electronic Technology (1, Shokin Sq., Zelenograd, 124498, Moscow, Russia), koroleva.a.yu@gmail.com