

ТРАНСФОРМАЦИЯ НАУЧНО-ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ИЗУЧЕНИЮ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ПЕРЕХОДА К ПОСТИНДУСТРИАЛИЗМУ

А.Н.Макаревич

TRANSFORMATION OF SCIENTIFIC-THEORETICAL APPROACHES TO THE STUDY OF SERVICES SECTOR UNDER CONDITIONS OF SHIFT TO POST-INDUSTRIALISM

A.N.Makarevich

Институт экономики и управления НовГУ, makanna11@mail.ru

Статья посвящена современным экономическим реалиям, обусловленным возможностью перехода отечественной экономики от индустриальной стадии развития к постиндустриальной. Определена значимость сервисного сектора в транзитивный период, а также расширено концептуальное понимание услуг как экономического феномена. Особое внимание уделено исследованию существующих классификационных групп услуг, результатом которого явилась систематизация (типология) подходов, выявление их недостатков.

Ключевые слова: *постиндустриализм, социально ориентированная экономика, сфера услуг, услуга, свойства услуг, классификация услуг, типология подходов*

The article is devoted to the modern economic realities associated with transition of domestic economy from the industrial stage of development to the post-industrial one. The author defined the importance of service sector during the transitive period and also enhanced the conceptual understanding of services as an economic phenomenon. The special attention is paid to the research of current service classifications. This research resulted in the systematization (typology) of approaches and identification of their shortcomings.

Keywords: *post-industrialism, socially focused economy, services sector, service, service properties, classification of services, typology of approaches*

Несмотря на наличие множества трактовок современной стадии развития общества как социально-экономического пространства, наиболее часто встречающихся в различного рода публикациях — сервисная, информационная, глобальная, сетевая, новая экономика, экономика знаний — в той или иной степени характеризуют постиндустриальную стадию его развития и определяют экономику, в которой на первый план выдвигается задача выявления возможностей адаптации хозяйствующей системы к непрерывно изменяющимся условиям. Специфика экономики России XXI века заключается в выборе социально ориентированного вектора ее развития, важнейшими направлениями которого являются:

1) изменение способа (институционализация) технологического и экономического укладов, предполагающее размывание границ между политикой и экономикой, а также установление государством макроэкономических ориентиров для рыночного саморегулирования;

2) трансформация ценностных ориентиров общества в результате взаимопереплетения государственного законодательства и неформальных законов общественной морали, нравственности, заботы о собственном интересе и одновременно альтруизма (бескорыстная забота о благе других людей);

3) превалирование производства услуг над выпуском материальных благ на фоне процесса преобразования нематериальных ресурсов в весомый фактор экономического развития (в том числе и для самой

материальной сферы), а именно — взаимная обусловленность двух процессов: «софтизации» и «сервисизации» экономики, доказывающая ключевое значение услуговых отраслей (образование, здравоохранение, услуги связи и информационное обслуживание) для научно-технического и социально-экономического развития экономики. «Софтизация» представляет собой процесс превращения нематериальных ресурсов (услуг, интеллектуального потенциала общества, уровня подготовки рабочей силы и т. д.) в важный фактор экономического развития, в том числе развития и совершенствования материального производства [1, с. 24];

4) усиление так называемых «сервисных» функций государства, актуализированных в условиях «сервисизации» экономики (см. п. 3), а также в период усиления социальной ориентации рыночных реформ.

Исходя из научно обоснованных критериев перехода к постиндустриализму, заметная роль отводится сервисному сектору, прогрессивное развитие которого определяет модель будущего социально ориентированного общества.

Затяжной характер государственных реформ в отечественной сфере услуг конца XX — начала XXI века обусловлен рядом объективных причин, связанных с теоретико-методологическими и прикладными «стереотипами», сложившимися в экономике данного сектора. Во-первых, терминологическая неустойчивость дефиниций «услуга», «сфера услуг», а также тенденция диверсификации продукции сервисного

сектора на мировом и отечественном рынках предопределила наличие разнообразных и нередко атомистических классификационных групп. Во-вторых, специфические характеристики, такие как неизбирательность и неисключаемость, присущие нетипичным видам услуг (социальным, услугам общественного характера), и значительные внешние эффекты, возникающие при их потреблении, сформировали соответствующие ожидания населения в отношении бесплатного предоставления услуг данной категории, а также ожидания бизнеса в части формирования эффективного механизма возмещения государством «выпадающих» доходов от их производства (предоставления).

В этой связи научные исследования, посвященные формированию развитого концептуального понимания сферы услуг в условиях перехода от индустриального к постиндустриальному обществу, представляются особенно актуальными. Среди современных отечественных ученых, внесших значительный вклад в развитие теории и практики сервисного сектора, необходимо выделить работы А.Бабича., Е.Башмачниковой, Н.Восколович, Е.Жильцова, Н.Кузнецова, Т.Лысенко, Н.Михайловой, М.Мотышиной, А.Панкрухиной, Т.Поляковой, О.Радиной, В.Уколовой, В.Федько. Несмотря на множество теоретико-методологических и прикладных исследований по данной проблематике, отметим преобладание мнения об услуге как феномена, отличного от товара, не создающего самостоятельного продукта или материальных ценностей.

В основу проведенного в статье терминологического исследования положена парадигма «4Не», опирающаяся на свойства, отличающие услугу от товара:

1) Нематериальность — как неосвязаемость, неуловимость услуги;

2) Неотделимость — невозможность существования услуги отдельно от ее источника;

3) Несохряемость — невозможность хранения (складирования) услуги;

4) Непостоянство — свойство услуги, обозначающее различия в ее качестве в зависимости от поставщика, времени и места предоставления.

В условиях повышения технологического уровня и усложнения отраслевой структуры сферы услуг усиливается тенденция к интеграции их материальных компонентов, а также к интеграции услуг в единых технологических процессах, хозяйственных комплексах и структурах. Границы между двумя секторами хозяйства размываются, а их разделение становится все более условным [2, с. 80]. Учитывая данный факт, необходимо отметить дискуссионный (зачастую — спорный) характер парадигмы «4Не», что предопределяет трансформацию ее отдельных положений, а именно:

— «нематериальность» как одно из исключительных свойств услуг теряет актуальность, так как все большая часть продукции сервисного сектора приобретает вещный характер (вид), а сами услуги подвержены дифференциации на материальные (например, транспорт, связь, услуги ЖКХ) и нематериальные (образование, здравоохранение и др.);

— «неотделимость» услуги от потребителя (производителя) как свойство утратило свою значи-

мость в связи с появлением возможностей ее оказания без личного присутствия потребителя (производителя). Например, услуги химической чистки одежды, ремонт помещений, предоставление услуг в банковской сфере (банкоматы), посредством компьютерных информационных систем в сфере образования (дистанционное обучение).

Вместе с тем представляется возможным расширить перечень «Не» как характерных для услуг свойств, с целью наиболее полного понимания происходящих трансформационных процессов:

— ввести свойство «неоднородность» — принадлежность одних и тех же услуг к различным их классификационным группам, или гетерогенность услуг как высокая степень изменчивости их содержания и качества в зависимости от предпочтений потребителя (например, интеллектуальные деловые услуги — издательские, телекоммуникационные, консалтинговые, научные исследования и разработки и т. п.);

— включить «нетипичность» как факт роста доли услуг, оказание которых невозможно без адаптации отдельного пользователя или группы пользователей к их особенностям, а потребление таких услуг предполагает умение и возможность потребителя эффективно применять полученные знания (например, знаниеёмкие услуги);

— обозначить «неопределенность» услуг как результат отражения современной практики хозяйствования, а именно — возможность оценки результата деятельности по оказанию услуги только после ее потребления (например, гостиничные услуги).

Таким образом, предлагается авторская модификация парадигмы «4Не» в новые «5Не»:

1. Несохряемость.

2. Непостоянство.

3. Неоднородность.

4. Нетипичность.

5. Неопределенность.

Представленные характеристики отображают не отличительные свойства товара и услуги, а наоборот, частично их отождествляют. В действительности данное обстоятельство означает, что современное материальное производство становится все более услугооказывающим. На практике это находит свое отражение как в создании и расширении предприятиями сети сервисных служб для работы с клиентами, организации послепродажного обслуживания, осуществлении лизинговых операций и т.п., так и расширении функций работников в сфере материального производства, деятельность которых не тождественна непосредственному участию в производственном процессе.

Терминологическая неустойчивость наряду с проблемой статистической оценки в сфере услуг, обусловленной ее быстрым развитием и увеличением удельного веса в экономике, предопределила широкий спектр попыток систематизации и классификации данного вида деятельности. Наряду с этим отечественные классификационные системы (например, ОКВЭД, ОКПД — общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности, ОКУН — общероссийский классификатор услуг населению) имеют

прямые корни в международных классификаторах [3], которые, по мнению научного и бизнес-сообществ, наилучшим образом гармонизируют различные классификации продукции и ВЭД.

Исследуя наиболее актуальные классификаци-

онные группы сервисного сектора национальной экономики, автором приводится типология основных подходов к его сегментации, выделяются сферы применения и недостатки использования (табл.).

Таблица

Типология основных подходов к классификации услуг в России

Типология подходов	Критерий отнесения	Перечень услуг	Сферы применения классификации	Недостатки использования
Отраслевой подход	Профильная направленность видов экономической деятельности	— оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых товаров и предметов личного пользования; — гостиницы и рестораны; — транспорт, складское хозяйство и связь; — финансовая деятельность; — операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг; — государственное управление и обеспечение военной безопасности, обязательное социальное страхование; — образование; — здравоохранение и предоставление социальных услуг; — прочие коммунальные, социальные и персональные услуги; — предоставление услуг по ведению домашнего хозяйства	В практике государственного учета и статистики (ОКВЭД)	В полной мере не охватывает социальную сферу
Иерархический подход	Субъектно—объектная направленность воздействия	— услуги, направленные на человека (услуги здравоохранения); — услуги, направленные на сознание человека (образовательные услуги); — услуги, направленные на физические объекты, находящиеся в собственности человека (транспортные услуги); — услуги, направленные на нематериальные активы, основанные на обработке информации (финансовые услуги) (см. работы Н.А.Восколович, К.Лавлока, В.К.Романович)	В практике государственного учета и статистики (ОКУН)	Доминирует «остаточный принцип» формирования сектора услуг, финансирования услуг личного характера
		— услуги, ориентированные на производство; — услуги, ориентированные на общество; — услуги, ориентированные на домашнее хозяйство; — услуги личного характера. (см. работы В.К.Карнауховой, Т.А.Краковской)	Условно научная	В современных условиях отсутствует классификация услуг по форме собственности, по месту и роли в инфраструктуре, способе оплаты
Функциональный подход	Профильная направленность отраслей	— услуги производственного характера; — услуги жизнеобеспечения; — социальные услуги; — культурные услуги; — торговые услуги; — деловые услуги (консультативные, финансово-инвестиционные, операционные и т. д.)	В практике анализа сервисной деятельности	Дифференциация отраслей и синтез отдельных видов экономической деятельности приводят к возникновению услуг комплексного характера, которые трудно поддаются анализу
Производственный подход	Уровень опосредования деятельности и ее результатов материально-вещественными элементами (степень материализации и осязаемости)	— материальные (транспорт, связь, услуги ЖКХ и т. д.); — нематериальные (наука, образование, здравоохранение и т. д.); — производственные (услуги органов государственного управления, обороны, поддержания правопорядка, таможенная и налоговая служба)	Условно научная	Размываются границы между материальной и нематериальной сферой, остаточный принцип финансирования услуг личного характера

Качественный подход	Персонализация оказания услуг или уровень взаимодействия производителя и потребителя	— услуги первого уровня (наука и образование; информационное обслуживание; культура и искусство; здравоохранение (включая физическую культуру и спорт) досуговые; рекреационные; деловые и другие услуги; — услуги второго уровня (бытовые и строительные услуги; телекоммуникационное обслуживание; транспорт; услуги финансово-кредитной сферы и страхования; услуги жилищно-коммунального хозяйства; общественного питания и торговли)	Условно научная	Затрудняет проведение анализа спроса на услуги
Секторальный подход	Специфика включения в экономический кругооборот (по форме собственности, по форме организации производства услуг)	— услуги третичного сектора (услуги по обслуживанию материального производства); — услуги четвертичного сектора (торговля, финансы, страхование, операции по обслуживанию недвижимости); — услуги пятеричного сектора (информационно-научные, образовательные, деловые услуги, услуги по государственному управлению) (см. работы Л.С.Демидовой, Е.Б.Мухановой) — первичный сектор и вторичный сектора — добывающие и производственные отрасли; — третичный сектор (сектор услуг); — четвертичный сектор (интеллектуальные услуги) (см. работы М.Е.Дорошенко, М.С.Мотышиной) — сектор платных услуг (рыночный, коммерческий); — сектор государственных услуг (нерыночный общественный); — смешанный сектор (см. работы Е.Н.Жильцова, П.В.Савченко)	Условно научные	Непреодолимые (существенные) различия условий хозяйствования и взаимоотношений между поставщиками и потребителями услуг: — ограничения в анализе определенных видов услуг (услуги социально-культурного сектора не выделяются, хотя существует взаимозависимость); — ограничение круга потребителей услуг (спросоограничение)

На взгляд автора, использование иерархического подхода затруднит проведение научных исследований услуги как самостоятельного экономического феномена. Производственный и качественный подходы являются весьма условными, что связано с упрощенным подходом к выбору критериев присоединения тех или иных отраслей народного хозяйства к различным сферам общественного воспроизводства. Наиболее успешная попытка отражения динамики развития постиндустриального общества предпринята сторонниками секторального подхода, согласно которому собственно сфера услуг подразделяется на три сектора: третичный сектор, четвертичный и пятеричный (табл.). Однако в целях создания классификационной системы, пригодной для решения различных практических задач в сфере услуг на основе научно обоснованного подхода к их разделению, наиболее целесообразно сочетать функциональный подход с отраслевым делением, внутри которых будут гармонизироваться как различные классификационные группы, так и виды экономической деятельности.

В целом любая классификация как теоретическая абстракция предполагает недостатки или несоответствия. Так, в представленной автором типологии

подходов к классификации услуг выделены основные из таковых:

1) несоответствия «по горизонтали» (в рамках одной классификационной системы или типологического подхода):

— противоречивость описания сфер применения услуг (условность отраслевой принадлежности, деления сферы услуг), обусловленная дифференциацией, синтезом отраслей и видов экономической деятельности, что в итоге приводит к «размыванию» границ между материальным и нематериальным производством;

— однородность услуг в рамках одной и той же классификационной системы (группы), обусловленная их взаимозависимостью и взаимосвязью, что приводит к появлению услуг комплексного характера, трудно поддающихся анализу (затрудняет проведение аналитических исследований);

— в рамках единого подхода возникают различные классификационные группы (принцип систематизации четко не определен);

2) несоответствия «по вертикали» (в рамках нескольких классификационных систем или типологических подходов):

— несовместимость теоретических, научно обоснованных подходов и принятых в практике ана-

лиза классификационных систем, что, несомненно, затрудняет проведение научных исследований в сфере услуг;

— в рамках идентичных критериев возникает дифференциация подходов (принцип систематизации четко не определен);

— доминирование «остаточного принципа» формирования сектора услуг, а также финансирования услуг личного характера;

— ограниченность применения конкретных услуг как для проведения анализа, так и для определенного круга потребителей.

Существенные различия в научных подходах к сегментации услуг, в практикоориентированных классификационных системах учета деятельности сервисного сектора значительно затрудняют проведение его исследований. В данных обстоятельствах представляется невозможным достижение конечной цели любой систематизации, базирующейся на двух основных аспектах: познавательном как улучшении понимания изучаемого явления и прагматическом — стандартизация и нормирование явления для дальнейшего его анализа и регулирования.

В целом трансформация системы научных взглядов на услуги в условиях перехода к постиндустриализму обусловлена не только спецификой их генезиса (выявление в сущности вещных компонентов, появление новых видов и групп услуг), а также особенностями потребления вследствие действия за-

кона возвышения потребностей, определяющего устойчивую взаимосвязь уровня социально-экономического развития и качественных характеристик потребностей индивида и общества.

1. Бурменко Т.Д. Софтизация и сервисизация — черты экономики современного типа и основные ориентиры российской модернизации // Известия Иркутской государственной экономической академии. 2011. № 6(80). С. 23-26.
2. Лысенко Т.Н. Современные тенденции развития сферы услуг // Вестник Российской академии естественных наук. 2010. № 14(1). С. 79-81.
3. Группа компаний «ЭЛКОД» [Электр. ресурс]. URL: <http://www.elcode.ru> (дата обращения 20.06.2014).

References

1. Burmenko T.D. Softizatsiia i servisizatsiia — cherty ekonomiki sovremennogo tipa i osnovnye orientiry rossiiskoi modernizatsii [Softization and servicization — characteristics of modern-type economy and basic benchmarks of Russian modernization]. *Izvestiia Irkutskoi gosudarstvennoi ekonomicheskoi akademii — Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy*, 2011, no. 6(80), pp. 23-26.
2. Lysenko T.N. Sovremennye tendentsii razvitiia sfery uslug [Current trends of services development]. *Vestnik Rossiiskoi akademii estestvennykh nauk — Vestnik of Russian Academy of Natural Sciences*, 2010, no. 14(1), pp. 79-81.
3. Gruppy kompanii «ELKOD» [Corporate group “ELCODE”]. Available at: <http://www.elcode.ru> (accessed 20.06.2014).