

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ НАУКИ



С.Е. КОРОЛЁВА

СОВРЕМЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА И КЛАССИФИКАЦИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Сфера услуг в течение последних десятилетий рассматривается в качестве основного источника создания рабочих мест в развитых странах. Формирование рыночных отношений в Республике Беларусь также сопровождается увеличением доли услуг в ВВП. В период реформирования экономики нашей страны удельный вес услуг в ВВП повысился с 28,5 % в 1990 г. до 44,7 % в 2003 г. Удельный вес добавленной стоимости в выпуске продукции в сфере услуг существенно выше, чем, например, в промышленности и АПК. Так, в сфере услуг по Беларуси этот показатель составляет порядка 60 %, в промышленности — 27–28 %. Как известно, именно производство товаров и услуг с высокой долей добавленной стоимости способствует ускоренному экономическому росту экономики любой страны. Несмотря на тенденцию роста доли услуг в ВВП, сохраняется отставание Беларуси от аналогичного показателя в развитых странах, где в сфере услуг занято более 70 % населения и обеспечивается ее вклад в ВВП около 70–80 %. Роль и значение сферы услуг привлекли внимание целого ряда как отечественных, так и зарубежных ученых: М.М. Качуриной, Т.Н. Софиной, Н.А. Платоновой, Д.В. Шопенко, К. Кларка, В. Фучса, Л. Шостак.

Тем не менее методология управления в сфере услуг пока находится в стадии формирования. Одна из важнейших проблем — отсутствие разделяемого большинством ученых определения понятия “услуга”, что значительно снижает эффективность научных исследований. По данному вопросу существуют и такие проблемы, как неустоявшаяся терминология, эклектичность теоретических построений, разобщенность ученых и практиков, работающих в данной области. Терминологическая неопределенность затрудняет принятие решений по вопросам государственного регулирования в сфере услуг, разработку и применение соответствующего законодательства. Даже международные соглашения (ГАТС и др.) не дают исчерпывающего определения “услуги” как абстрактной категории (“услуги вообще”), поскольку слишком неоднородны виды экономической деятельности, охватываемые этим термином. Так, банковская деятельность отличается от услуг по ремонту квартир, лечение больных — от строительства трубопроводов, обслуживание клиентов в ресторане — от юридических услуг, морские перевозки — от рекламной деятельности или организаций выступлений звезд эстрады и т.д. Решения назревшей проблемы научно-

го определения и классификации услуг требуют и глубокие преобразования в составе общественного продукта, его постоянное обновление (структурное и технологическое). Особенно важно учитывать специфику эволюции общественного производства в последние три-четыре десятилетия. Она выражается не только и не столько в нарастании объемов услуг и вещной продукции и углублении межотраслевых связей между производящими их отраслями, сколько во взаимопроникновении, интеграции этих компонентов общественного продукта в единых процессах. Во многих видах деятельности, особенно во многих технологиях, вещный продукт и услуга практически неразделимы. Для доказательства приведем выдержку из доклада “Политика государства в области конкуренции и промышленного развития. Опыт Европейского союза”, где указано, что в условиях современного экономического роста разделение промышленного сектора и сферы услуг не только нежелательно, но и просто невозможно [1]. Эта ситуация не получает, однако, адекватного отражения в действующих системах отраслевой классификации, финансовой отчетности и статистике зарубежных стран, хотя некоторые конкретные шаги в данном направлении уже предпринимаются. В США, например, скорректированы показатели валовых капиталовложений в системе национальных счетов: в затраты на компьютерную и информационную технику включены расходы на программное обеспечение. Известно и об изменении отраслевой классификации в североамериканских странах: кроме материальной сферы и сектора услуг в ней выделена группа промежуточных отраслей, где услуги и вещный продукт внутренне глубоко интегрированы. Это компьютерные услуги, полиграфия и издательское дело, медиа-бизнес.

До начала рыночных реформ сфера услуг в белорусской экономике, как и в других бывших социалистических экономиках, была недостаточно развита. В чем причина длительного игнорирования услуг? На наш взгляд, она коренится в особенностях продуктов труда, выраженных в форме услуги: неосязаемый характер осложняет учет и мониторинг их производства и потребления. Связано это было также с хорошо известной спецификой плановой организации экономики: спрос на услуги искусственно подавлялся в пользу спроса на товары; система снабжения и сбыта отличалась сверхцентрализацией; господствовала идеология, базирующаяся на положениях К. Маркса, согласно которой производительным мог считаться только труд в сфере материального производства.

Крайней неопределенностью отличается и само понятие “услуга”. При общепринятом широком подходе этим термином обозначают хозяйственную деятельность, результаты которой выражены в нематериальной форме, совпадают по месту и времени с производством и не могут накапливаться и храниться, т.е. к “услугам” практически относят все виды и результаты трудовой деятельности, не принимающие вещную форму. В этой связи интерес представляет другое определение, данное английским журналом “Экономист”, которое протиражировано во многих изданиях: “Услуги — это все то, чем торгуют, но что не может упасть вам на ногу”. Но и при таком максимально расширенном и упрощенном подходе ряд услуг не удовлетворяет указанным критериям: услугам образования, здравоохранения, культуры имманентно присуще свойство накапливаться и храниться в характеристиках их потребителей. Другие определения также основаны на противопоставлении услуги товару: услуга недвижима, мимолетна и не может храниться, товар — движим и может храниться. Предоставление и потребление услуги совпадают во времени, тогда как потребителю товара нет необходимости присутствовать при его производстве. В то же время имеются и иные подходы к определению понятия “услуга вообще”. Так, американский экономист Т.П. Хилл писал: “Услуга может быть определена как изменение в условиях лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, которое является результатом деятельности какой-либо другой экономической единицы с предварительного согласия первого лица или экономической единицы” [2, 315]. В данном определении акцент сделан на критерии “изменения”, а также на возможности разграничить в пространстве и во времени процесс оказания услуги и его потребляемый результат. Однако и это определение, как нам представляется, имеет недостатки. Например, цель оказания иных услуг заключается как раз в недопущении изменений (обеспечение безопасности, профилактика заболеваний).

К. Марксу при определении понятия “услуга” удалось избежать вышеперечисленных недостатков, но этот результат достигнут ценой еще большего обобщения. Характеризуя услуги, он писал: «Это выражение означает вообще не что иное, как ту особую потребительскую стоимость, которую доставляет этот труд, подобно всякому другому труду; но особая потребительская стоимость этого труда получила специфическое название “услуги” потому, что труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности...» [3, 413]. В то же время Маркс подчеркивал, что особая потребительская стоимость, которую “доставляет” труд, находит воплощение в предметах потребления особого рода, в результате чего “в каждый данный момент в числе предметов потребления, наряду с предметами потребления, существующими в виде товаров, имеется известное количество предметов потребления в виде услуг. Таким образом, общая сумма потребления всегда оказывается больше той, какую она была бы при отсутствии пригодных для потребления услуг” [3, 151].

На наш взгляд, лучшим определением услуги служит определение, данное в классификаторе услуг ООН: “...услуги можно определить, как действие, являющееся результатом производственной деятельности, удовлетворяющим конкретную потребность получателя услуги” [4].

Отсутствие универсального определения “услуги вообще” вовсе не означает, что не существует другого способа определения того, что скрывается под понятием “услуга”, который был бы приемлем как для эмпирического анализа экономики услуг, так и для целей торгово-политических переговоров. До настоящего времени не найдено более рационального пути, чем составление перечней-классификаторов конкретных операций (сделок), сфер деятельности или результатов конкретной деятельности (потребительских благ), которые относятся к услугам. Несмотря на различия в методологии и широте охвата группируемых элементов и критериев их отбора, основой всех классификаторов является услуга вообще, исходя из которой в качестве элемента классификатора определяется услуга конкретная.

Первая попытка составить универсальный международный классификатор услуг для целей торгово-политических переговоров относится к 1988 г. В рамках Уругвайского раунда Секретариатом Переговорной группы по услугам были рассмотрены несколько основных международных классификационных систем, имеющих отношение к услугам, которые можно условно разделить на 3 группы: классификаторы международных операций, классификаторы видов деятельности и классификаторы продуктов.

Примером классификаторов международных операций является методика группировки статистических данных по международным сделкам, в том числе в сфере услуг, используемая для составления платежного баланса Международным валютным фондом. В соответствии с тем, что в Республике Беларусь в ближайшие годы планируется переход на классификатор ОКВЭД (Общесоюзный классификатор видов экономической деятельности), интерес представляет международный классификатор НАСЕ — Общий отраслевой классификатор экономической деятельности в ЕС, по которому считаются услуги в странах с развитыми рыночными отношениями. Данный классификатор нашел широкое применение в практике отдельных государств и на международном уровне для сбора и обработки статистических данных по таким показателям, как объем производства, добавленная стоимость, занятость в различных отраслях экономики, включая сферу услуг. В соответствии с ним отрасль определяется как совокупность всех производящих единиц, основной вид деятельности которых один и тот же или аналогичен. В Беларуси в настоящее время производится учет объемов и видов услуг по ОКОНХ (Общесоюзный классификатор отраслей народного хозяйства). Предполагается, что при переходе нашей страны на ОКВЭД будет облегчено проведение анализа объемов и видов услуг, исчезнет отраслевая несопоставимость, существовавшая при ОКОНХ.

В то же время по отношению к основным характеристикам услуги наблюдается гораздо большее совпадение точек зрения. Так, Ф. Котлер, В.Д. Маркова, В.П. Хлусов выделяют 4 основные характеристики услуги: *неосвязаемость, неотделимость, непостоянство, несохраняемость* [5].

Основным отличием услуг от материальных объектов является их неосвязаемость, так как услуги представляют собой действия или процессы, что затрудняет использование органов вкуса, зрения, осязания. В качестве примера можно привести услуги по диагностике заболевания или проведению экзаменов.

Потребление многих услуг требует участия клиентов при осуществлении обслуживания (парикмахерская, ресторан, школа, больница, автобус), т.е. процессы потребления и оказания услуг неотделимы. По данной причине на восприятие услуги влияет поведение персонала и присутствующих потребителей.

Участие персонала в большинстве процессов обслуживания ведет к заметным различиям в исполнении услуг, даже выполненных одним работником, в зависимости от его физического и эмоционального состояния. Характеристики потребителей также могут отличаться, что делает практически невозможным исполнение идентичных услуг. На оказание услуг влияют различные неконтролируемые факторы, например, погода на туристическую поездку.

Несохраняемость связана с тем, что многие услуги нельзя хранить, перепродавать или вернуть, например, место в автобусе или прическу.

Определение, данное российским ученым В.А. Левизовым: “Услуга представляет собой процесс взаимодействия исполнителя услуги с потребителем и его внешней средой, при этом все участники процесса являются сложными целенаправленными системами” [6, 81] позволяет объяснить основные характеристики услуги. Сложный характер систем предопределяет непостоянство услуги. Так как услуга осуществляется в течение определенного временного интервала, а возврат в прошлое невозможен, то процесс обслуживания не может быть сохранен. Взаимодействие между потребителем и исполнителем услуги ведет к ее неотделимости. Поскольку процесс представляет собой динамическое явление, он является нематериальным объектом и поэтому не может быть осязаем. Важным преимуществом предлагаемого определения является возможность описать характеристики процесса и взаимодействующих систем, что создает основу для повышения эффективности управления в сфере услуг. Наличие в процессе обслуживания сложных целенаправленных систем предопределяет применение системного анализа при их исследовании.

С методологической точки зрения важное значение имеет теоретическое объяснение роста услуг. Первый вклад в этом направлении сделал А.Г.Б. Фишер, который разработал концепцию первичных, вторичных и третичных отраслей экономики. К первичным относятся такие отрасли, как сельское хозяйство, животноводство, рыболовство, лесничество, охота и горная промышленность. Вторичные включают в себя перерабатывающие отрасли и строительство. Наконец, третичные отрасли охватывают транспорт, средства связи, торговлю, правительство и личные услуги. Фишер предложил характеризовать экономику в зависимости от пропорции трудовых сил, занятых в этих секторах. Он также аргументировал следующую мысль: по мере того как растут доходы общества, основной объем спроса переносится с первичного к вторичным, а затем к третичным секторам экономики.

Если обобщить разработки других исследователей по данному вопросу, то причины роста услуг видятся в следующем:

- увеличение эффективности в сельском хозяйстве и на производстве, которое освобождает рабочую силу для услуг;
- поток рабочих из сельского хозяйства и других добывающих отраслей в производство, а затем в сферу услуг;
- спад доли инвестиций в ВВП в высокоразвитых индустриальных странах и увеличение этой доли в ВВП в странах с низким доходом;
- рост дохода на душу населения;

- урбанизация;
- демографические перемены;
- расширение международной торговли;
- рост услуг, сопутствующих производству [7].

Описывая развитие человеческого общества тремя основными стадиями (доиндустриальное, индустриальное и постиндустриальное) экономисты отмечают, что доминирующей характеристикой деловой активности в постиндустриальном обществе является производство услуг. Значение имеет не мощность машин, тем более не мускулы, а информация и знания. Центром экономической жизни является профессионал. Он владеет разного рода навыками и знаниями, повсеместно требуемыми в обществе. Требование расширенных специальных знаний и навыков на рабочем месте делает высшее образование необходимой предпосылкой для того, чтобы войти в постиндустриальное общество. Индикаторами образа жизни являются количество и качество услуг, которые человек может себе позволить. Спрос граждан на большее их количество и неадекватность рыночного механизма в выполнении данных требований ведет к расширению правительственных структур для координации предоставления этих услуг, особенно на уровне государства и на местном уровне.

Некоторые промежуточные стадии общества могут быть отнесены к переходному периоду от индустриального к постиндустриальному обществу. Во-первых, расширение услуг, таких как транспортировка и государственные коммунальные услуги, необходимо для развития промышленности и размещения товаров. Во-вторых, массовое потребление товаров, рост населения требуют расширения оптовой и розничной торговли и таких услуг, как финансовые, операции с недвижимостью и страхование. Поскольку доходы людей растут, доля денег на продовольствие снижается. Полученные доходы в первую очередь тратятся на товары длительного пользования (жилье, автомобили и бытовые приборы). При дальнейшем увеличении дохода деньги расходуются на образование, здравоохранение, отпуск, путешествия.

Во многих странах экономическая роль услуг в течение десятилетий устойчиво растет. В промышленных государствах в начале 90-х гг. XX в. доля услуг в ВВП превышала 65 % и достигла значительной величины в других странах. Домашние хозяйства и фирмы требовали большего количества услуг и лучшего их качества. Такое увеличение спроса объясняется тремя направлениями развития — растущей потребностью в услугах вообще, приватизацией государственного обслуживания и прогрессом в компьютерных и телекоммуникационных технологиях.

Итак, проанализировав различные точки зрения, следует отметить, что отсутствует единство в понимании понятия “услуга” и соответственно существуют различия в статистическом их выражении.

Литература

1. Политика государства в области конкуренции и промышленного развития. Опыт Европейского союза: Доклад. М., 2001.
2. Hill T.P. On goods and services // *The Review of Income and Wealth*. 1977. December. V. 23.
3. Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. Т. 26. Ч. 1.
4. Почечкина В.В., Якубук Ю.П. Услуги в международной экономике / Под ред. В.Ф. Медведева. Мн., 2003.
5. Иванов Н.Н. Менеджмент в сфере услуг: Учеб. пособие. СПб., 2002.
6. Левизов В.А. Стратегическое управление в сфере услуг. СПб., 2002.
7. Bell D. The Social Framework of Information Society // *The Computer Age: A twenty year view*. London, 1981.