

СФЕРЫ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ: О СООТНОШЕНИИ ПОНЯТИЙ

В условиях активного развития сферы транспортных услуг необходимо их правильно оценить и позиционировать в общем комплексе сферы услуг страны.

Ключевые слова: сфера услуг, транспортные услуги, сфера обслуживания.

Для России с ее огромным потенциалом, множеством территорий и необходимостью выделения регионов приобретает огромное значение разработка новых, отвечающих современным потребностям, теоретических и методологических моделей формирования и управления функционированием рынками транспортных услуг. Становится актуальным исследование проблем формирования и функционирования рынка транспортных услуг как единой системы, взаимодействующей с региональным воспроизводственным процессом и обслуживающими его территориальными рынками, развивающейся на принципах самоорганизации и адаптации к меняющимся условиям.

Для того чтобы правильно позиционировать транспортные услуги в едином народохозяйственном комплексе, необходимо детальнее рассмотреть саму сферу услуг.

В настоящее время сфера оказания услуг нередко именуется сферой сервиса (сервисного обслуживания), от лат. *servus* – раб, слуга. Однако понимание этих широко употребляемых и интуитивно понимаемых терминов до сих пор не является однозначным.

В большинстве источников (в том числе в словарях, статистических материалах) все субъекты, оказывающие услуги, включаются в сферу услуг. Однако даже при таком, весьма широком подходе, обнаруживаются расхождения в понимании данного термина. Различные трактовки понятия «сфера услуг» приведены в табл. 1.

Таблица 1

Определения понятия «сфера услуг»

Автор	Определение
Аванесова Г. [1]	Сфера услуг – не единая отрасль, но масштабный сектор экономики, обладающий разветвленной и сложной структурой с подвижными границами
Кликич Л.[2]	Сфера услуг – особая, наиболее перспективная сфера экономики со специфическими субъект-субъектными отношениями и связями в обмене
Демидова Л.[3]	Сфера услуг – широкий круг видов хозяйственной деятельности, направленный на удовлетворение личных потребностей населения и нужд производства, а также потребностей общества в целом
Рутгайзер В., Корягина Т., Арбузова Т. и др.[4]	Сфера услуг – совокупность отраслей, подотраслей и видов деятельности, функциональное назначение которых в системе общественного производства выражается в производстве и реализации услуг и духовных благ для населения
Садохин А.[5]	Сфера услуг – сложный комплекс видов деятельности, направленных на удовлетворение потребностей общества и индивидов
Райзберг Б., Лозовский Л., Стародубцева Е.[6], Борисов А.[7]	Сфера услуг – совокупность отраслей экономики, предоставляющих услуги населению

Как можно заметить, приведенные определения различаются по нескольким направлениям. Во-первых, авторы по-разному видят предназначение сферы услуг: либо ассоциируют сферу услуг преимущественно с бытовым обслуживанием населения (Рутгайзер В., Корягина

Т., Арбузова Т.), либо расширяют границы сферы, говоря об обслуживании общества в целом (Садохин А.), а также производства (Демидова Л.).

Однако ряд авторов вообще не конкретизирует потребителей сферы услуг (Кликич Л., Аванесова Г.), отмечая лишь особое место данной сферы в экономике.

Причем под сервисным обслуживанием часто понимается не только эволюционно сформировавшаяся сфера услуг как самостоятельная отрасль экономики, но и в целом, рассредоточенная по формам, видам, организациям система сопровождения любого блага особыми, дополнительными услугами, придающими товару особую привлекательность в глазах потребителя. Подобное сервисное обслуживание, как правило, сопровождает любую деятельность [8]. Эта особенность современной экономики позволяет исследователям сделать вывод о том, что сектор услуг существенно превышает статистически регистрируемые показатели, основанные на концепции общества, в котором производство было главным источником экономического развития и национального богатства. Большинство производственных фирм в так называемом промышленном секторе экономики вынуждено предлагать своим потребителям набор услуг как неотъемлемую часть их общих предложений (наладка, ремонт, обучение потребителя, консалтинг и пр.) [9]. Соответственно, наряду с «официальным» сектором услуг имеется реальный «скрытый» сектор услуг [10].

Более того, формируются сомнения в том, можно ли сегодня говорить о сфере услуг и сфере производства; возможно, приемлнее говорить о «сервисных операциях» и «производственных операциях», независимо от вида организаций, в которых они осуществляются.

Вместе с тем ряд исследователей отмечает, что необходимо различать сферу услуг и сферу обслуживания.

Так, проф. Н. Баринов, определяя сферу обслуживания как область деятельности людей, где производятся услуги и осуществляется их доведение до потребителя в целях удовлетворения материальных и духовных потребностей граждан, исключает из нее отношения купли-продажи, найма помещения и пр. [11] Е. Шешенин в своей работе пишет, что сфера услуг не тождественна сфере обслуживания. К сфере услуг, по его мнению, относятся только те экономические отношения, в которых граждане для удовлетворения своих потребностей получают «особую потребительную стоимость» в виде деятельности обслуживающей организации. Обслуживание же включает все сферы удовлетворения духовных и материальных потребностей граждан [12]. Н. Сирик, анализируя понятия «обслуживание» и «услуга» применительно к сфере туризма, считает, что обслуживание является собирательной категорией, которая используется для характеристики деятельности, направленной на удовлетворение различных потребностей граждан. Осуществляя эту деятельность, организации оказывают услуги, выполняют работы, продают товары. Таким образом, понятие «обслуживание» является более широким, чем понятие «услуга» (последнее является составной частью первого) [13].

А. Дроздова, проводя экономико-правовой анализ сфер услуг и обслуживания, подчеркивает, что к сфере услуг относятся только те отношения, в результате которых субъекту оказывается услуга как экономическая категория. Автор отмечает, что те услуги, которые воплощаются в товаре (который потом существует отдельно от исполнителя услуги), являются лишь деятельностью, опосредующей процесс производства вещи. Соответственно, слияние деятельности по производству или изменению вещи с результатом (то есть с самой вещью) является продуктом труда, сама же деятельность является процессом труда. Те же услуги, которые не получают овеществленной формы, одновременно являются и процессом, и продуктом труда. В результате автор приходит к выводу, что услуги как процесс труда (связанные с производством или изменением вещи) относятся к сфере обслуживания, а те услуги, в которых присутствует единство процесса и продукта труда (не оставляющие овеществленных результатов) относятся к сфере услуг. Иными словами, по мнению автора, в сферу услуг входят только те экономические отношения, когда субъекты получают исключительно «особую потребительную стоимость» в виде деятельности определенного человека или организации. В этой связи автор не включает в сферу услуг отношения по продаже товаров, пре-

доставление вещей во временное пользование (имущественный, жилищный наем, бытовой прокат) и т.п. [14].

Существует также мнение, что сфера услуг включает блок информационно-технологических отраслей экономики, во многом определяющих уровень развития страны: финансы, маркетинг, рекламу, страховое дело, гостеприимство, туризм и пр. Сфера обслуживания включает коммунальные, бытовые, ремонтные и прочие службы, которые, безусловно, необходимы, но не определяют уровень развития страны [15].

Анализ представленных мнений приводит к выводу о том, что сфера услуг и сфера обслуживания действительно не тождественны, и существуют определенные характеристики, формирующие различие в данных понятиях.

Однако, на наш взгляд, принципиальное различие в понимании данных сфер кроется в самих значениях слов «услуга» и «обслуживание».

Услуга (и это отмечалось нами ранее) – означает собственно действие, и это действие может быть, в частности, разовым, не характерным для субъекта в остальное время его функционирования. Обслуживание же предполагает деятельность субъекта, то есть совокупность действий по удовлетворению чьих-либо нужд. Соответственно, обслуживание предполагает некоторое постоянство, выраженную специализацию субъекта, оказывающего определенные услуги.

С учетом вышеизложенного, можно утверждать, что в услуге потребителю важен в первую очередь получаемый результат, а особенности процесса оказания услуги вполне могут иметь второстепенный характер. Если же речь идет о систематической деятельности по оказанию услуг, то обслуживание как процесс может включать в себя некий набор услуг, и для потребителя в данном случае большое значение имеет как структура предлагаемого набора услуг, так и продолжительность их оказания во времени. Можно предположить, что в рамках оказания услуги потребитель скорее заинтересован в сокращении времени оказания услуги (поскольку заинтересован в скорейшем достижении результата), а в рамках обслуживания – в продлении времени протекания данного процесса.

Кроме того, считаем возможным утверждать, что при оказании услуги основной целью будет являться изменение характеристик (качественных свойств) объекта, на который осуществляется воздействие. В рамках обслуживания возможная цель – поддержание характеристик объекта в заданном состоянии длительный период времени.

Сравнительная характеристика услуги и обслуживания представлена в таблице 2.

Таблица 2

Сравнительная характеристика услуги и обслуживания

Характеристики	Услуга	Обслуживание
Сущность явления	действие	деятельность
Характер явления	результат	процесс
Постоянство явления	может быть разовым	относительно постоянное
Временные приоритеты	сокращение длительности оказания услуги	увеличение длительности обслуживания
Основная цель	изменение характеристик объекта	изменение и поддержание характеристик объекта

Указанные различия услуги и обслуживания позволяют сформулировать понятия «сфера услуг» и «сфера обслуживания» таким образом, чтобы сфера обслуживания явилась составной частью сферы услуг.

Поскольку «сфера» означает «область, пределы распространения чего-либо» [16], [17], сформулируем определения следующим образом:

Сфера услуг – масштабный сектор экономики с подвижными границами, в котором осуществляется производство и реализация услуг.

Сфера обслуживания – та часть сферы услуг, которая характеризуется систематической деятельностью по изменению и поддержанию характеристик объекта услуг в заданном состоянии длительный период времени.

Отметим, что внимание исследователей феномена услуги преимущественно сосредоточено на тех видах деятельности, которые в ходе развития процесса общественного разделения труда обособились в самостоятельные отрасли (оформившись в социальный институт – относительно устойчивую форму организации общественной жизни, обеспечивающую устойчивость связей и отношений [18]). Учитывая терминологическую неустойчивость в исследованиях непромышленной сферы, считаем допустимым употребление как инвариантов терминов «сфера услуг» и «сфера обслуживания», понимая при этом, что определенные виды деятельности (относящиеся к сфере услуг, но не включаемые в сферу обслуживания) могут упускаться из виду.

Так, разовое оказание услуги одним субъектом другому (например, доставка груза, ремонт автотранспортного средства, продажа товара) вряд ли может считаться обслуживанием – нет признаков систематической деятельности по производству данных услуг. Кроме того, нельзя, по-видимому, отнести к сфере обслуживания организации, оказывающие образовательные услуги. В данном случае отсутствует деятельность по поддержанию характеристик объекта услуг в заданном состоянии длительный период времени (хотя не исключаем, что по мере развития концепции непрерывного образования [19], [20] «образования через всю жизнь», предполагающей профессиональное сопровождения карьеры, образовательные учреждения естественным образом войдут в сферу обслуживания).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Аванесова Г. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2005. 91 с.
- 2 Кликич М. Эволюции сферы услуг: неравновесный подход. М.: Изд-во МСХА, 2004. С. 18.
- 3 Демидова Л. Сфера услуг в постиндустриальной экономике // Мировая экономика и международные отношения, 1000. № 2. С. 24–32.
- 4 Сфера услуг: новая концепция развития / В. Рутгайзер, Т. Корягина, Т. Арбузова и др. М.: Экономика, 1990. С. 5.
- 5 Садохин А. Сервисология: человек и его потребности : учеб. пособие / А. Садохин. 2-е изд., стер. М.: Издательство «Омега-Л», 2010. 141 с.
- 6 Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М, 1999. 479 с.
- 7 Борисов А.Б. Большой экономический словарь. М.: Книжный мир, 2003. 895 с.
- 8 Садохин А. Сервисология: человек и его потребности : учеб. пособие / А. Садохин. 2-е изд., стер. М.: Издательство «Омега-Л», 2010. 141 с.
- 9 Малый бизнес : учебное пособие / колл. авторов; под ред. В. Горфинкеля. 2-е изд., стер. М.: КНОРУС, 2011. 336 с.
- 10 Челенков А. Маркетинг услуг. М.: Центр маркетинговых исследований и менеджмента, 2000. 128 с.
- 11 Баринов Н.А. Услуги (социально-правовой аспект). Саратов, 2001. С. 21.
- 12 Шешенин Е.Д. Классификация гражданско-правовых обязательств по оказанию услуг // Гражданское право и сфера обслуживания : Межвузовский сб. науч. тр. Свердловск, 1984. С. 42–43.
- 13 Сирик Н.В. Договор на оказание туристских услуг в гражданском праве России : автореф. дис... канд. юрид. наук. М., 2001.
- 14 Дроздова А. Понятие и содержание услуги как объекта гражданских прав // Сибирский Юридический Вестник. 2003, № 1.
- 15 <http://countrystudies.ru/ekonomika.html>
- 16 Толковый словарь Ожегова // С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. 1949–1992.
- 17 Большой словарь иностранных слов. Издательство «ИДДК», 2007.
- 18 Новейший философский словарь // <http://dic.academic.ru>
- 19 Минобрнауки РФ. Приоритетные направления государственной политики в сфере образования и меры по их реализации / <http://www.edu.ru>
- 20 Давыденко Т. О проекте непрерывного образования, 22.02.2011 // <http://mon.gov.ru/files/materials/8282/11.02.22-nepregr-davydenko.pdf>

Статья поступила в редакцию 15.11.2011 г..

Рекомендована к опубликованию членом редакционной коллегии д.т.н., профессором Бельм Е.М.