

СУЩНОСТЬ И КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ

© 2008 Е.П. Фомин, Э.Ю. Дорогань*

Ключевые слова: услуги, потребительная стоимость услуги, услуга как экономическая категория, признаки услуги, типология, систематизация, классификация услуг, транспортные услуги, финансовые услуги, услуги здравоохранения.

Рассматривается сущность услуг в общественном воспроизводстве, анализируются их концепции. Дается определение услуги как социально-экономической категории, а также характеристика и классификация услуг.

Сущность услуги в общественном воспроизводстве как политэкономической категории формировалась по мере развития экономической науки и хозяйственной практики.

Так, концепция экономического производства физиократов содержала в себе учение о “чистом продукте”, производительном и непроизводительном труде. Ф. Кенэ рассматривал процесс воспроизводства и обращения всего общественного продукта не в виде отдельных актов купли-продажи, а как процесс обмена продуктами производства между промышленностью и сельским хозяйством и основными классами общества. Услуги не выделялись в схеме кругооборота общественного продукта и не включались в сферу экономического производства¹.

Ограниченность данной теории стала очевидна в период развития мануфактур и становления рыночных отношений. В этот период А.Смит сформировал концепцию материального производства, в соответствии с которой сфера экономического производства включает все отрасли, производящие товар (материальные блага). По его мнению, деятельность по оказанию услуг имеет непроизводительный характер и не должна включаться в экономическое производство².

Высказывания о нематериальных благах содержались в трудах Ж.Б. Сэя, к которым он причислял “адвокатские конторы, круг покупателей купца, и славу военного предводителя”, но они не трактовались как услуга. Ж.Б. Сэй рассматривал услуги, отождествляя их с полезностью. В конечном счете само производство определялось им как оказание

услуг. Так, отношения между капиталистами и рабочими им представлялось как взаимное оказание услуг³.

Существующий вклад в развитие теории услуг внес К. Маркс, который отмечал, что в каждый данный момент в числе предметов потребления, существующих в виде товаров, имеется известное количество предметов потребления в виде услуг и общая сумма предметов потребления всегда оказывается больше той, какой она была бы при отсутствии пригодных для потребления услуг.

Характеризуя содержание услуг, К. Маркс считал, что услуга “... означает вообще не что иное, как ту особую потребительную стоимость, которую доставляет этот труд, подобно всякому другому товару; но особая потребительская стоимость этого труда получила здесь специфическое название “услуги” потому, что оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности”⁴. Однако в теории труда трактуется, что услуга производится непроизводительным трудом, который не производит “вещной стоимости”, а поэтому услуги не увеличивают общественного богатства.

Дальнейшее развитие экономической теории и хозяйственной практики привело к изменению трактовки производительного и непроизводительного труда. Так, А. Маршалл в “Принципах экономической науки” определяет, что почти всякий труд в известном смысле производителен, а также всякое умственное или физическое усилие, предпринимаемое частично или целиком с целью достичь какого-либо результата. Производительным считается всякий труд, за исключением того, который не

* Фомин Евгений Пименович, доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой налогообложения и аудита Самарского государственного экономического университета; Дорогань Эллина Юрьевна, аспирант Самарского государственного экономического университета.

достигает поставленной цели, а, следовательно, не создает никакой полезности. Если к труду применять слово производительный, то его следует понимать как труд, производящий настоящие жизненные средства. Производительное потребление трактуется, как “полное потребление”, которое порождает выгоды, из них многие, заслуживающие наибольшего признания, непосредственно не участвуют в производстве материального богатства. Все расхождения в употреблении слова “производительный” очень тонки и выглядят несколько нереальными, и лучше будет не отбрасывать их сразу, а предоставить им возможность исчезать из употребления постепенно⁵.

В отечественной науке советского периода методология измерения объема чистых услуг основывалась на признании их стоимостного характера и принципиально не отличалась от методологии измерения затрат общественно необходимого труда в материальном производстве. Однако, эта концепция не получила признания до 60-х годов. К этому времени в экономике многих развитых стран стали происходить качественные преобразования, отражающие новые приоритеты общественного развития: преобладание личностной, человеческой составляющей в формировании общественного богатства, возрастание доли не вещественных, интеллектуальных его форм в ВВП, изменение социальных стандартов среды обитания человека и развитие системы его потребностей.

Рост уровня социализации общественного производства, ориентированного на потребителя и удовлетворение индивидуальных потребностей, стремление максимизировать потребительскую удовлетворенность привело к формированию “сервисной экономики”⁶. В современной научной литературе приводится множество определений категории “услуга”, которые, в целом, верно отражают ее сущность, позволяют проводить научно обоснованные классификации услуг и устанавливать закономерности взаимодействия их производителей и покупателей в процессе оказания услуг.

Обобщая изложенные определения понятия услуги как социально-экономической и институциональной категории, можно дать ее следующее определение: услуга как экономическая категория выражает экономические и институциональные отношения в обществе по

поводу удовлетворения потребностей покупателей (населения) в определенном виде деятельности, помощи или приносит им выгоду.

В работах отечественных и зарубежных ученых дана достаточно подробная характеристика услуг и их классификация по ряду признаков. Так, в трудах А. Парасурамана (A. Parasuraman), В. Зейтамл (V. Zeithaml) и Л. Берри (L. Berry) выделяются следующие специфические признаки услуги: неосвязаемость; неразделимость; гетерогенность; невозможность сохранения; процессный характер оказания услуг; последствие оказанной услуги⁷.

Проведенный анализ имеющихся в научной литературе видов типизации (типологии), систематизации и классификации услуг позволяет сделать вывод о том, что не все авторы используют научно обоснованную терминологию. В этой связи следует разобраться в сущности этих понятий. Если они связаны друг с другом, значит надо определить каждое, выявить связи между ними, иначе говоря - систему отношений. Когда речь идет о применении этих понятий для описания процесса познания того или иного объекта, возникает еще одна задача: следует выяснить логическое место классификации и типологии, последовательность применения их методов в процессе познания. Возможно проблемы, решаемые с помощью классификации и типологии, различны. В этом случае возникает вопрос о том, какого класса задачи решаются с помощью типологии, а какого - с помощью классификации.

Наиболее полный ответ на поставленные вопросы дает статья “Типология” в БСЭ “Типология (...) - 1) Метод научного познания, в основе которого расчленение объектов и их группировка с помощью обобщенной, идеализированной модели или типа. Типология используется в целях сравнительного изучения существенных признаков, связей, функций, отношений, уровней организации объектов как сосуществующих, так и разделенных во времени. 2) Результат типологического описания и сопоставления. Проблемы типологии возникают во всех науках, которые имеют дело с разнородными по своему составу множествами объектов (как правило, дискретных) и решают задачу упорядоченного описания и объяснения этих множеств (...). Будучи одной из наиболее универсальных

процедур научного мышления, типология опирается на выявление сходства и различия изучаемых объектов, на поиск надежных способов их идентификации, а в своей теоретически развитой форме стремится отобразить строение исследуемой системы, выявить ее закономерности, позволяющие предсказывать существование неизвестных пока объектов⁸.

Типология может непосредственно основываться на понятии типа как основной логической единицы расчленения изучаемой реальности, или использовать следующие логические формы:

- ◆ классификацию, цель которой сводится к построению иерархических систем классов и их подклассов на основе некоторых признаков, не свойственных самим объектам (название, число) или присущих им;

- ◆ систематику, предполагающую максимально полную и расчлененную классификацию данного множества объектов с фиксированной иерархией единиц описания;

- ◆ таксономию, в рамках которой специально исследуются и обосновываются принципы рациональной классификации и систематики.

Приступая к разработке классификационной системы в рамках конкретной предметной области, специалист использует результаты типологических исследований, выявляет и ранжирует классификационные признаки (называемые также основаниями деления, характеристиками) и распределяет - классифицирует объекты по основаниям деления. Результатом его работы являются классификационные группировки-деления, образующие ряды и иерархические уровни, объединяющиеся в классификационную систему. Система классификации - непрерывно развивающееся интеллектуальное явление, материально существующее в виде таблиц.

Стандартизованный в 1980-х гг. термин "систематизация" применялся в практике на протяжении многих десятилетий. Тогда удалось найти возможность размежевания терминов "классифицирование" и "систематизация". Обозначаемые ими понятия не синонимы. Например, классифицируя услуги, ученые дополняют и развивают ранее разработанные системы их классификации, производят классификаторы.

Таким образом, имеется некоторая совокупность объектов, которая называется предметной областью. Они оцениваются, анализи-

руются, сопоставляются. Выявляются классификационные признаки, на основе которых объекты можно объединять в типологические группы. Типологический анализ позволяет уточнить (углубить, конкретизировать) выявленные признаки и обосновать типы объектов. На этой стадии возможности типологии исчерпаны, дальше начинается область классифицирования. Выявленные классификационные признаки ранжируются. По каждому из них строится классификационный ряд объектов в прямой последовательности от простого к сложному, но иногда в практических интересах ряд возглавляется самым крупным объектом.

Рассмотренная терминология позволяет все многообразие существующих в научной литературе так называемых "классификаций" услуг идентифицировать следующим образом. К типологии (типизации) услуг можно отнести их разделение и группировку по отдельным или нескольким признакам: месту в общественном воспроизводстве и сферам деятельности; наличию конкурентной среды и действию рыночных механизмов; сегментам потребителей; осязаемости и направленности; трудоемкости; использованию оборудования; степени контакта с клиентом; степени участия в обслуживании потребителей и агентов предприятия и так далее.

Одна из наиболее значимых типологий услуг рассматривается в концепции Д. Белла, согласно которой услуги могут быть типологизированы по секторам экономической деятельности: третичный сектор (транспортные и коммунальные услуги); четвертичный сектор (торговые, финансовые, риэлторские, страховые услуги); пятеричный сектор (услуги здравоохранения, образования, отдыха, исследовательская деятельность, государственные услуги)⁹. Однако при ближайшем рассмотрении подобная типология мало, чем отличается от прочих, так как услуги третичного сектора экономики - это производственные услуги (производства и продолжения процесса производства), услуги четвертичного сектора - это в основном, финансовые и деловые услуги, пятеричного сектора - социальные и государственные услуги.

Существуют исследования, результатом которых является разделение услуг и их типология по нескольким признакам, позволяющим в дальнейшем разработать систематизацию услуг

и их классификацию. Этими признаками являются форма удовлетворения потребности в услугах и инструмент (способ) ее удовлетворения.

Форма удовлетворения потребности: это может быть либо только услуга, либо услуга, которая возможна только с продажей материального продукта, с передачей прав собственности на этот материальный объект (например, химчистка, мобильная связь). В соответствии с этим критерием услуги располагаются по шкале от чистой услуги до услуги, связанной с вещественным продуктом.

Взаимосвязь материально-вещественного продукта и услуги может быть различной. С одной стороны, услуга может заключаться лишь в качественном или количественном изменении принадлежащих потребителю активов, с другой стороны, для реализации определенного типа услуг потребителю необходимо приобрести материально-вещественный товар. В первом случае, потребитель получает полезность только, благодаря действиям, которые предпринял поставщик услуги, в последнем случае потребитель получает полезность, благодаря действиям и благодаря поставке материального продукта. Материальный продукт выступает в качестве необходимого условия для того, чтобы услуга состоялась. Первую услугу можно назвать чистой, вторую - услугой с продуктом.

Инструмент или способ удовлетворения потребности: персонал или механизмы. В соответствии с этим критерием услуги располагаются по шкале, начиная с тех, где услуга оказывается работниками сервисного предприятия, и, заканчивая теми, где потребитель получает услугу с помощью автоматического устройства или механизма.

Главенство того или иного способа удовлетворения потребностей определяет, к какому типу принадлежит та или иная услуга. При производстве одних типов услуг роль персонала чрезвычайно важна. К таким относятся культурные, медицинские, косметологические, парикмахерские и другие услуги. Способ оказания других типов услуг предполагает высокую степень использования техники и механизмов. К таким услугам относятся услуги в области коммуникаций, транспортные услуги. Конечно, эти направления редко существуют в чистом виде; как правило, при оказании услуг используется как персонал, так и технологии.

Более высокую научную ценность по глубине исследования, выявления специфики и определения экономической сущности имеют систематизации услуг по многим, объединенным в системы признакам. Другими словами, систематизация выражается через типологию на основе классификации по различным признакам. Объединение услуг на основе какого-либо признака позволяет выделить их специфику и экономическую сущность, закономерности развития и изменения, кроме того, позволяет однозначно подойти к проблеме статистического учета и планирования услуг, а также выделению определенных сфер и рынков услуг.

Отдельные виды услуг могут быть объединены в одну подсистему на основе общего критерия - полезного эффекта труда занятых в них работников, представленного в виде услуг. Услуги одного вида проявляются в материально вещественном продукте, другие - в полезном эффекте того или иного труда. Исходя из этого, различают материальные и нематериальные услуги. Материальные услуги делятся на две группы: первая - связана с движением продукта непосредственно в процессе производства материальных благ, вторая - связана с обслуживанием движения материального блага вне производства. Нематериальное производство также делится на две группы: к первой относятся личные услуги, которые оказывают непосредственное воздействие на человека, а ко второй - социальные услуги, обеспечивающие обслуживание общества как единого социального организма.

Такая социально-экономическая систематизация услуг несколько условна, поскольку существуют некоторые их виды, которые можно отнести к первой и второй группам. Перечень материальных услуг может быть представлен следующими видами: материальные услуги в производстве (услуги транспорта, коммунальные услуги). Услуги вне производства: гостиничные услуги, материальные услуги населению (химчистка, прачечная, фотография, ремонт и обслуживание автомобилей, ремонт часов, одежды, обуви и т.д.).

Перечень нематериальных услуг может быть представлен следующими их видами: социальные услуги (здравоохранение, образование, наука); личные услуги (страховые услуги, юридические услуги, банковские услуги, кон-

салтинговые услуги). Приведенную систематизацию услуг можно продолжить на основе выделения из конечных групп услуг, например, социальных услуг, их отдельных видов.

Наиболее детальная и развернутая систематизация услуг по 21 типологическому признаку, которая может являться основой современной классификации услуг населению и организациям, разработана Л.А. Сосуновой¹⁰.

В научной литературе высказывается мысль, что структурный принцип деления услуг не является наилучшим, а более обоснованным считается функциональный принцип систематизации услуг. Функциональный метод рассматривает взаимосвязи “по горизонтали”, не выделяя, что первично, что вторично. Поскольку услуга носит индивидуальный характер, то функции рассматриваются по отношению к потребителю, по отношению к удовлетворению потребностей потребителя.

Основными критериями функционального подхода могут быть характеристика потребителя, степень удовлетворения потребностей, сфера деятельности потребителя. Поскольку применяется не один критерий, то представленная ниже модель систематизации может быть названа как многокритериальная функциональная модель.

Основным недостатком приведенной систематизации услуг является нарушение принципа последовательности разделения и идентификации услуг по уровням формирования отдельных групп, что делает невозможным использование подобной систематизации в разработке последующей классификации услуг.

Однако существует более упорядоченная систематизация услуг. В этой систематизации выделяется основной признак вида услуги: только услуга; услуга, увеличивающая ценность чего-либо материального; услуга, дающая что-либо материальное. Дальнейшая дифференциация указанных типов услуг осуществляется на основе их разделения по признакам деловых и личных услуг. Разработанную систематизацию услуг можно считать лишь матрицей сегментации услуг и их потребителей.

Рассмотренные виды типологий и систематизаций услуг не претендуют на исчерпывающее и завершенное их исследование, однако являются ценными в познании социально-экономической и институциональной сущности услуг, их роли в обществе и специфики прояв-

ления имеющихся свойств и характеристик.

В Системе национальных счетов (СНС) услуги подразделяются на потребительские (туризм, гостиничные услуги); социальные (образование, медицина); производственные (инжиниринг, консалтинг, финансовые и кредитные услуги); распределительные (торговые, транспортные, фрахтовые)¹¹.

Разработка более совершенной, чем ОКУН, классификации услуг невозможно без объединения усилий специалистов разных стран. В условиях глобализации мировых социально-экономических процессов и вступления России во Всемирную торговую организацию следует использовать опыт международных организаций по развитию и сближению существующих раздельно многочисленных классификаций услуг, в частности, системы национальных счетов ООН в сфере услуг, классификации организаций экономического сотрудничества и развития, классификаций ВТО и ГАТТ.

¹ Кенэ Ф., Тюрго А.Р.Ж., Дюпон де Немур П.С. Физиократы. Избранные экономические произведения. М., 2008. 1200 с.

² Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. М., 2007. 960 с.

³ Сэй Ж.-Б. Трактат по политической экономии; Бастиа Ф. Экономические софизмы. Экономическая гармония. М., 2000. 232 с.

⁴ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. Т. 23. С. 202.

⁵ Маршалл А. Принципы политической экономии: В 3 кн. Кн. 3. М., 1984. 352 с.

⁶ Сосунова Л.А., Чернова Д.В. Основные тенденции развития услуг в экономике России // Логистика, бизнес-статистика, сервис: проблемы научных исследований и подготовки специалистов: материалы Междунар. науч.-практ. конф., 22-24 мая 2006 г. Самара, 2006. С. 141-145.

⁷ Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research // Journal of Marketing. Vol. 49. Fall 1985.

⁸ Значение слова “типология” в Большой Советской Энциклопедии [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://bse.scilib.com/article110675.html>. Загл. с экрана.

⁹ Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. М., 1999. 790 с.

¹⁰ Сосунова Л.А. Логистика услуг в системе оптового товародвижения. Самара, 2004. 236 с.

¹¹ Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://books.google.ru>. Загл. с экрана.