4.4. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе

Важной теоретической и практической проблемой анализа сервисной деятельности является вопрос о структурировании сферы услуг, а также о классификации услуг и сервисной деятельности. Ниже затронем некоторые аспекты их классификационного деления.

Разработка критериев классификации нацеливается на определение и отбор важнейших типологических признаков услуг и сервисной деятельности, которые могут помочь в деле их разбиения на составные единицы (направления, разновидности, группы). Важно, чтобы эти качества были не случайными или малозначимыми, но отображали бы существенные свойства сервиса, позволяя формировать на основе множества реальных услуг важнейшие типологические единицы. Например, такой критерий, как «степень массовости», позволяет подразделять все услуги на два типа: массовые и немассовые. В свою очередь среди немассовых услуг на основе разных критериев можно выделить ряд дополнительных группообразующих единиц (услуги элитарные, эксклюзивные и др.).

Выработка классификационных критериев приобретает немаловажное значение, ибо в разных странах ныне действует множество подчас трудно сопоставимых подходов к созданию классификационных схем, что крайне затрудняет анализ сервисной деятельности даже в одной стране. Особенно многочисленными могут быть критерии классификации в научном анализе. Ведь исследователи нередко вырабатывают критерии классификации под решение сугубо теоретических проблем, не всегда учитывая практические требования, облегчающие группировку сервисной деятельности.

Практика внутриотраслевых связей сферы услуг, а также государственные и межгосударственные отношения требуют использования общепринятых классификационных подходов и схем, которыми можно было бы сравнительно легко оперировать в процессе хозяйственных связей.

Особенно важно договориться о разделении услуг по содержательным и функциональным критериям, т.е. по наиболее значимым признакам сервисной деятельности, связанным с характером труда, с областью применения услуг, с их назначением и т.п. Это непростая задача, так как в современном мире постоянно множатся новые виды сервиса; услуги приобретают все более сложный по своей природе и функциональному назначению характер.

В факте использования в разных странах мира неодинаковых национальных моделей классификации следует видеть два аспекта. С одной стороны, эти модели позволяют отобразить различные, порой скрытые, неочевидные характеристики сервисной де­ятельности, демонстрируя тем самым широкий спектр адаптационных возможностей современного сервиса по отношению к меняющемуся миру. С другой стороны, несопоставимые модели затрудняют сравнительный анализ сферы услуг в международном масштабе.

Задача выработки единых критериев и схем классификации услуг пока остается нерешенной проблемой в мире. Чаще всего работа по классификации осуществляется в тех или иных странах на основе сложившихся традиций сбора государственной статистики или решения задач, встающих в конкретной ситуации перед обществом. В качестве примера приведем модель классификации услуг, принятую на Североамериканском континенте, в которой, безусловно, отражена историческая практика развития сервисной деятельности в США и Канаде. Эта модель исходит из содержательно-функциональных критериев и включает в себя следующие крупные области сервисной деятельности, которые можно считать важнейшими ее направлениями\*:

♦ транспорт (железнодорожный, авиационный, грузовой, автотранспорт, пр.);

♦ коммуникации (телефон, телеграф, радио и т.п.);

♦ общественно полезные услуги (электро-, водо- и газоснабжение, пр.);

♦ массовая деятельность (оптовая и розничная торговля);

♦ финансирование, страхование, в том числе работа с недвижимостью;

♦ непосредственно сервис (отели, услуги, имеющие личностный характер, консультации по организации массового предпринимательства, ремонт автомобилей, ремонт различных предметов, прокат кинофильмов, развлечения и отдых и др.);

♦ прочие виды сервиса.

В мировой практике изыскиваются способы преодоления сложностей, связанных с разночтением и несопоставимостью классификационных схем анализа, принятых в разных регионах и странах мира. Так, имеет место обращение к анализу услуг, которые в развитых странах учитываются статистическими органами, что позволяет использовать сопоставимые статданные относительно этих услуг для сравнительного изучения. Вот эти услуги:

♦ деловые услуги;

♦ услуги связи;

♦ строительные и инжиниринговые услуги;

♦ дистрибьютерские услуги;

♦ общеобразовательные услуги;

♦ финансовые услуги, включая страхование;

♦ услуги по охране здоровья и социальные услуги;

♦ туризм и путешествия; услуги в области организации досуга;

♦ транспортные услуги;

♦ прочие услуги.

Укажем на использование в межгосударственной практике ряда развитых стран классификации, основанной на двух связанных между собой критериях: тип услуг и сфера их применения. В дан-

\* См.: Биндиченко Е. В. Состав и структура сферы услуг // Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко: В 4 т. М., 2000.

Таблица 2 Типы услуг в разных сферах применения

Типы услуг

Сфера применения

Производственные услуги

Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.

Распределительные услуги

Торговля, транспорт, связь

Профессиональные услуги

Банки, страховые компании, финансовые, консультационные и другие фирмы

Потребительские (массовые услуги)

Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением

Общественные услуги

Телевидение, радио, образование, культура

ном случае типологически сходные услуги группируются определенным образом (табл. 2).

В целом ряде стран классификация услуг произведена на основе отраслевого подхода и связана с исторически сложившейся практикой хозяйствования и вопросами государственного регулирования сферы услуг. В этом случае, так же как и в североамериканской модели, на основе ряда критериев существует перечень однопоряд-ковых или близких по содержанию видов сервисной деятельности. Каждая услуга оказывается представленной в одной типологической группировке. Данный перечень, как правило, завершается группировкой «другие услуги», в которую зачисляют услуги, не вошедшие ни в одну из предыдущих единиц. При этом перечень услуг остается незавершенным, открытым для дальнейшего пополнения.

Подобная схема классификации услуг действует и в российской практике хозяйствования, где на ее основе разработан общероссийский классификатор услуг населению, а также представлены показатели государственной статистики\*. В этом случае к сфере услуг относят следующие области сервисной деятельности, представляющие собой ее важнейшие типологические направления:

\* См.: Общероссийский классификатор услуг населению ОК002-93. Издание официальное. М.: Изд-во стандартов, 1994.

♦ торговлю (оптовую и розничную);

♦ услуги по обеспечению питания и проживания (гостиницы, структуры общественного питания);

♦ транспорт;

♦ связь и информационное обслуживание;

♦ услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов;

♦ кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью;

♦ образование, культуру и искусство;

♦ науку и научное обслуживание;

♦ здравоохранение, включая физическую культуру и спорт;

♦ услуги по обслуживанию домашнего хозяйства (ремонт жилья, производственно-бытовые и коммунальные услуги);

♦ услуги личного характера (непроизводственные, бытовые и др.);

♦ услуги государственного управления;

♦ другие услуги.

Сравнение российской и североамериканской моделей классификации услуг показывает, что отечественная модель более детализирована относительно одних типов услуг и более слабо отображает другие типы услуг. В частности, в ней не представлены услуги рыночно-коммерческого типа, которые в этом случае приходится включать в группу «другие услуги».

Это ее своеобразие получило отражение в статистическом сборнике «Сфера услуг в России» (М., 2000). В нем имеются данные относительно всех указанных в общероссийском классификаторе направлений сервисной деятельности в российской экономике за 1998-1999 гг. Наряду с этим в дополнительном разделе «Показатели развития отдельных видов рыночных услуг» представлены подробные статданные о новых услугах, которые еще не выделены в отдельные направления, но по большей части фигурируют в общем виде в группировке «другие услуги». В этом случае в сборнике фигурирует информация о:

♦ посреднических услугах в сделках с недвижимостью;

♦ услугах по оценке стоимости имущества;

♦ информационно-компьютерных услугах;

♦ услугах в области рекламы;

♦ деятельности игорных заведений\*.

\* Сфера услуг в России: Стат. сб. / Пред. редкол. М. Н. Сидоров. М.: Госкомстат России, 2000.

В разных странах действуют аналогичные, но выработанные на собственной практике сервиса группировки услуг, которые по-разному конкретизируются и дополняются. Например, в одних странах в перечень таких группировок включено строительство, гази-фикационные сети, энергетические системы и др., в то время как в других странах эти элементы инфраструктуры отнесены в статистической отчетности к несервисным отраслям.

Наряду с общезначимыми группировками, которые действуют в практике государственного учета и статистики, вырабатываются и другие классификационные направления и группы услуг, удобные для экономического анализа. В отечественной науке и сервисной деятельности нередко выделяются укрупненные единицы членения услуг и сервисной деятельности по следующим направлениям, связанным с их функциональной сущностью:

♦ услуги производственного характера - оказываются экономическим структурам в связи с их производственными нуждами (в том числе охранные, ремонтные, банковские, деловые и др.);

♦ торговые услуги (оптовые и розничные);

♦ услуги жизнеобеспечения - связаны с обслуживанием граждан в рамках семейно-домашних связей, т.е. с обустройством жилища, ведением домашнего хозяйства, реализацией семейных потребностей, домашним отдыхом;

♦ социальные услуги - нацелены на удовлетворение потребностей людей в тех товарах, качествах и функциях, которые необходимы им как субъектам общественных отношений: транспортные, финансовые, почтовые, рекреационные (поддержание здоровья, организация отдыха в общественно-массовых формах), образовательные, информационные и др.;

♦ культурные услуги - связаны с оказанием услуг познавательно-научного, художественно-эстетического, развлекательного плана.

Представленный вариант типологических направлений сервисной деятельности выступает одним из наиболее распространенных в отечественной практике анализа сферы услуг. Особенно часто говорят о социальных и культурных услугах. В этой связи две последние единицы членения нередко объединяются, образовывая крупный сегмент социокультурных услуг. Социокультурный сервис нацелен на удовлетворение потребностей, связанных с социальными, культурными и духовными запросами людей.

В свою очередь каждая в представленном варианте классификации услуг (типологическое направление) может быть разбита на более дробные разновидности и группы. Так, услуги, ориентированные на домашнее хозяйство, подразделяются на коммунальные, связанные с поддержанием чистоты в доме, с ремонтом бытовой техники, с техническим обслуживанием и др. В свою очередь услуги по техническому обслуживанию домашнего жилища могут быть разбиты на услуги электриков, слесарей-сантехников, газовиков и др.

Рассмотренный вариант классификации выступает достаточно простым в своей очевидности и пригодным для использования в практике сервисной деятельности. Вместе с тем он имеет недостатки. В данном случае укажем на то, что остается неясным, к какому направлению могут быть отнесены некоторые услуги, если они оказываются разным типологическим группам потребителей или реализуются в несходных функциональных обстоятельствах. Например, деловые и банковские услуги могут быть применимы не только к производственным коллективам, но и к частным лицам; рекреационные услуги могут приобретать массовый характер или сугубо семейно-домашний масштаб и т.п.

В российской практике классификации услуг весьма широко распространено их деление на материальные и нематериальные. К материальным относят услуги, требующие материальных ресурсов (сырье, запчасти, полуфабрикаты, продукты повседневного спроса и др.), которые позже люди используют, потребляют, изнашивают. Нематериальные услуги задействуют неосязаемые, духовные компоненты человеческой активности - знания, математический аппарат и статистику, художественные образы, духовные ценности. Однако данное деление остается весьма условным, так как тот и другой тип услуг невозможно реализовать без использования как материальных, так и духовных элементов обслуживания.

Как один из вариантов классификации сервисной деятельности представим выработанную в отечественной науке модель, основанную на согласованных между собой критериях, которые весьма важны в производственно-экономической практике сервиса. Эти критерии позволяют разбивать все услуги на основе связанных между собой содержательно-функциональных качеств и разносить их в разные классы (группы). Принципиально важно то, что в данном случае одна и та же услуга по разным качествам может быть занесена в разные группы. В каждой из групп она соседствует с разными услугами (табл. 3).

Таблица 3

Классификация услуг по взаимосвязанным качествам

Услуга

Качество

по используемым предметам труда

- производственные

- информационнные

по степени капитальных вложений

- высококапиталоемкие

- низкокапиталоемкие

по уровню материальных затрат

- материалоемкие

- низкоматериалоемкие

по сложности технологии выполнения услуг

- сложнотехнологические

- простой технологии

по квалификации персонала

- высокопрофессиональные

- достаточной квалификации

по месту в инфраструктуре экономики

- производственные

- институциональные

- социальные (сфера услуг

населению)

по степени осязаемости

- осязаемые

- неосязаемые

по обязательности присутствия клиента

- присутствие клиента необходимо

- выполняемые в отсутствии

клиента

по уровням правового регулирования

- двухстороннее

- многостороннее

по степени правовой и нормативной регламентации

- высокой регламентации

- достаточной регламентации

по социальному статусу клиента (физических и юридических лиц)

- элитные

- эксклюзивные

- высокого статуса (по евростан-

дартам)

- массовые

по месту в обществе

- производственные

- распределительные

- профессиональные

- потребительские

- общественные

по деловому назначению

- деловые

- организационные

- личные

по месту в сфере общественного производства

- в сфере производства

- в сфере обращения, в том числе

82

Глава 4. Теоретический анализ сервисной деятельности

- в розничной торговле

- в оптовой торговле

по организационным формам выполнения

- самостоятельными специализи­

рованными фирмами

- структурами в составе головных

фирм

- специализированной сетью фирм

- индивидуальными исполнителями

по комплексности предоставляемых услуг

- полного комплекса (цикла)

- отдельных видов услуг

по степени коммерциализации

- коммерческие полностью

- коммерческие частично

- некоммерческие

по степени организационно-технологической регламентации

- обязательные по регламенту

(планово-предупредительные

или планово-принудительные)

- гарантийные

- дополнительные

по связи с процессом реализации (сбыта, продажи) продукции

- сопутствующие реализации

- послепродажные

по форме возмещения издержек на выполнение услуг

- платные (оплачиваемые клиентом,

покупателем)

- бесплатные (оплачиваемые

изготовителем или включаемые

в цену продукции)

по месту предпринимательской деятельности

- организационные (менеджерские)

- логистические

- маркетинговые

Представим еще один пример классификации отраслей, в которых реализуются услуги центральной и локальной власти. Данная модель классификации интересна тем, что она сосредоточивает внимание на видах услуг, реализуемых властными органами, общественными организациями, гуманитарными фондами на смешанных принципах: коммерческих, частично коммерческих и некоммерческих. Данные виды услуг особенно актуальны для переходного периода, в котором находится российское общество. Вы­деляются следующие отрасли сферы услуг и репрезентирующие их организационные системы, учреждения:

♦ отрасли социальной защиты населения (услуги правоохранительных органов, системы здравоохранения, социальной и пенсионной системы и др.);

83

II. Сущностный характер сервисной деятельности...

♦ отрасли развития интеллектуального, духовного и физического потенциала населения (услуги научных, образовательных учреждений, организаций культуры, спорта и др.);

♦ отрасли защиты населения от социальных издержек рынка и от теневых структур (услуги организаций экологической защиты, учреждений занятости, охранных структур, органов, контролирующих организацию и оплату труда, структур, обеспечивающих социальную и индивидуальную безопасность, и др.);

♦ отрасли помощи предпринимательству (услуги институтов фондового рынка, консультативных структур, страховых организаций и др.);

♦ отрасли, повышающие бытовую культуру населения (услуги бытовые, транспортные, коммунальные и др.);

♦ другие отрасли услуг\*.

Как следует из рассмотренных выше зарубежных и отечественных моделей классификации услуг, отработка классификационных критериев и разбиение сервисной деятельности на группооб-разующие единицы требует немалых усилий со стороны специалистов разных стран. Эта работа пока не завершилась созданием общепринятых классификационных схем анализа, хотя движение в этом направлении продолжается во многих странах, включая и Россию. Но вряд ли стоит ожидать, что рано или поздно будет создана такая классификация, которая станет пригодной для решения разных практических задач и будет использоваться всеми специалистами без исключения.

Множество вариантов классификации сервисной деятельности не случайно - в этом факте отражается адаптивная и пластичная природа сервисного труда, постоянный рост в мире числа услуг и способов обслуживания, динамизм развития сервисной деятельности в целом. Поэтому ниже нам придется еще не раз обращаться к рассмотрению других моделей, классифицирующих услуги и сервис, которые помогут проиллюстрировать другие со­держательные разделы учебного материала.

\* Багаев Г. В. Принципы государственной политики в сфере услуг // Материалы Международной научно-практической конференции «Сервис большого города». Уфа, 1999.