

УДК 330.12:644.1:644.6

Ляшок Я.А.

кандидат технических наук, доцент,
директорКрасноармейского индустриального института
Донецкого национального технического университета

УСЛУГИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ: ДИАЛЕКТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Статья посвящена исследованию категорий «услуги», «сфера услуг». Выявлены специфические характеристики услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения. Определены место и роль сферы этих услуг в системе секторов экономики.

Ключевые слова: сфера услуг, услуги, обеспечение жизнедеятельности населения, сектор экономики.

Ляшок Я.О. ПОСЛУГИ, ЩО ЗАБЕЗПЕЧУЮТЬ ЖИТТЄДІЯЛЬНІСТЬ НАСЕЛЕННЯ: ДІАЛЕКТИЧНИЙ АНАЛІЗ

Стаття присвячена дослідженню категорій «послуги», «сфера послуг». Виявлені специфічні характеристики послуг, що забезпечують життєдіяльність населення. Визначені місце і роль сфери цих послуг у системі секторів економіки.

Ключові слова: сфера послуг, послуги, забезпечення життєдіяльності населення, сектор економіки.

Liashok Y.A. SERVICES TO LIFE SUPPORT OF POPULATION: DIALECTICAL ANALYSIS

The article investigates the categories of «services», «collar». Identified the specific characteristics of services to life support of population. The place and role of these services in the system sectors of economy.

Keywords: services sector, services, life support of population.

Постановка проблеми. Сфера услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения (ОЖН), является важнейшим системообразующим компонентом организации хозяйственного комплекса современного поселения любого типа. От качества предоставляемых услуг тепло-, водоснабжения и водоотведения зависят дееспособность населения и эффективность функционирования хозяйствующих субъектов национальной экономики. Однако эта сфера деятельности является в наименьшей степени приспособленной к быстротекущим трансформационным процессам, свойственным экономике Украины, а категория «услуги ОЖН» – малоисследованной.

Исследование любой хозяйственной категории невозможно без осознания ее социально-экономической сущности. Большинство теоретических конструкций, которые применяются в настоящее время, имеют, как известно, вековую историю. Храня свои основные черты, свой каркас, они, тем не менее, трансформируются в зависимости от конкретных социально-экономических условий. Диалектический анализ экономического содержания исследуемого феномена – «услуги ОЖН» – будет способствовать выявлению тех его существенных характеристик, которые еще не получили адекватного отображения ни в экономической доктрине, ни в научных публикациях.

Анализ последних исследований и публикаций. Сфера услуг и услуги как экономическая категория является предметом исследования на протяжении многих десятков лет, начиная с физиократов, А. Смита и К. Маркса [1, с. 151; 2, с. 413; 3, с. 210; 4, с. 311 и др.]. Отличительные свойства услуг выделяют авторы фундаментальных работ по маркетингу, такие как Г. Ассэль, Д. Джоббер, П. Дойль, Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг, К. Лавлок, К. Хаксевер, Б. Рендер, Р.С. Рассел, Р.Г. Мердик [3-11]. Тем не менее на сегодняшний день нет однозначности в понимании экономического содержания и в определении понятий «сфера услуг» и «услуги», а категория «услуги ОЖН» не получила достаточно полного отображения в экономической литературе. Наиболее полный обзор существующих понятий относительно исследуемой предметной области представлен

в работах А. Ряховской, Ф. Таги-Заде, О. Тищенко, М. Кизима, Т. Юрьевой, Л. Бражниковой [12-14].

Следует отметить, что категория услуги содержит ряд недостаточно решенных и не исследованных в экономической литературе проблем: определение сущности этой категории, отсутствие общепринятой систематизации сферы услуг, роль и место сферы обеспечения жизнедеятельности населения в становлении социально-ориентированной экономики и др.

Постановка задачи. На основе изложенного можно сформулировать цель исследования, которая заключается в определении сущности категорий «услуги ОЖН» и «сфера услуг ОЖН», а также их места и роли в системе секторов экономики.

Изложение основного материала исследования. Под сферой обеспечения жизнедеятельности населения понимается область вида деятельности по тепло-, водообеспечению и водоотведению, направленного на развитие общественного производства как источника благосостояния населения с целью удовлетворения имеющихся потребностей в тепле и воде для поддержания жизнедеятельности, развития личности и общества в целом.

Сфера ОЖН является источником социальных, демографических, техногенных и других механизмов влияния на среду обитания человека. Обеспечивая жизненно важными услугами и комфортными условиями повседневной деятельности и отдыха, сфера ОЖН формирует определенный уровень качества жизни населения, что в конечном итоге отражается на эффективности воспроизводства человеческого потенциала. Услуги этой сферы являются также необходимым компонентом технологического процесса хозяйства хозяйствующих субъектов национальной экономики, обеспечивая тем самым ВВП. В связи с этим сферу ОЖН следует рассматривать как важнейшую составляющую сферы услуг, ориентированную на создание комфортных условий жизнедеятельности населения и обеспечение эффективного функционирования народного хозяйства.

Выделению сферы услуг в отдельный сектор экономики положил начало представитель неоклассического направления А.Г.Б. Фишер, который предложил

характеризовать отрасли экономики в зависимости от степени привлечения трудовых сил, занятых в различных ее секторах. А. Г.Б. Фишер утверждал, что с ростом благосостояния населения потребительский спрос смещается с первичных к вторичным, а затем и к третичным отраслям экономики [15; 16]. Идеи секторальной структуры экономики и смещения спроса в процессе развития человеческого общества третичным отраслям экономики нашли продолжение в трудах представителей институционального подхода. Д. Белл в работе «Грядущее постиндустриальное общество» (1973 г.) выдвинул идею о переходе от экономики преимущественного производства товаров к экономике производства услуг [17].

Формирование современной постиндустриальной модели экономики происходит за счет структурной революции, т. е. фундаментального перераспределения между первичным (аграрным), вторичным (промышленным) и третичным (услуги) секторами экономики, а также за счет изменений внутри каждого из перечисленных секторов.

В последние годы во всех развитых странах сектор услуг превратился в ведущую составную часть экономики. Вклад сферы услуг в экономический рост стал превосходить вклад промышленности. Сегодня в развитых странах мира в сфере услуг сосредоточено более 70% всего работающего населения. В США общая численность занятых в отраслях сферы услуг составляет около 78,4%, в Великобритании – 76,4%, во Франции – 72,6%, в Японии – 67,1% [18]. Предприятия сферы услуг обеспечивают значительную часть мирового ВВП – около 70% [19]. По данным МВФ, все виды услуг составляют в начале XXI в. примерно 1500 млрд долларов (около 70% стоимости всего результата мирового производства). А международная торговля услугами является одним из наиболее динамично растущих секторов мирового хозяйства.

В методологии секторального развития экономики получает распространение понятие «терциарная революция» – превращение сектора услуг в ведущую отрасль экономики при решении вопросов роста благосостояния населения [20]. В исследованиях французских авторов Жана Фурастье, Жана-Франсуа Лефевра-Фарси, П. Пети, А. Горца, Ж. Тардея, А. Брессана и К. Николаидиса, А. Барсе, Ж. Де Бандта, П. Эглие и Е. Ланжара, посвященных характеристике отношений между материальным производством и сферой услуг, возникло специальное понятие «servuction», которое объединило понятия «service» (услуги) и «production» (производство). Специалисты говорят о возникшей в результате терциарной революции «экономике сервюксьон» (буквально – экономика услугопроизводства) [21].

При достижении страной среднего уровня благосостояния услуги начинают играть более важную роль, чем обрабатывающая промышленность. Повышение качества ресурсного обеспечения сервисной системы приводит к повышению эффективности экономики в целом.

Ключевой составляющей сферы услуг является сфера ОЖН, которая удовлетворяет базовые потребности населения, лежащие в основании пирамиды А. Маслоу – автора общеизвестной иерархии потреб-

ностей. Согласно подходу А. Маслоу, высокие потребности не могут возникнуть и реализоваться, если примитивные не были предварительно удовлетворены [22].

Развитием этого подхода явился вывод автора в работе «Новые рубежи человеческой природы», что «Отсутствие удовлетворения базовых («биологических», «инстинктивных» согласно терминологии, введенной А. Маслоу) потребностей... ведет к нездоровью и дефицитарным болезням» [23]. Другим результатом исследования явилось обобщение автора, что «ожидаемое весьма вероятное предпочтение бытийных ценностей опирается в принципе на предварительную реализацию низших, более насущных ценностей». Из этого обобщения автор делает прогноз, что неудовлетворенная (фрустрированная) базовая потребность может являться предпосылкой к деформации предпочтений.

Таким образом, приоритетное удовлетворение «низших, более насущных» потребностей, каковыми являются потребности в услугах водо- и теплообеспечения, а также водоотведения, является залогом физического и нравственного здоровья нации, его благосостояния.

Исключительная важность услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения, подтверждается значениями временных пределов (порога) отсутствия удовлетворения потребностей в них. В разных источниках приводятся разные значения таких пределов. Однако они в десятки и сотни раз ниже пределов отсутствия удовлетворения других потребностей. Так, например, зафиксированным рекордным сроком отсутствия удовлетворения потребности в пище является 249 дней. Тогда как максимальная продолжительность пребывания человека без воды в состоянии покоя в тени, как показали исследования, проведенные американским физиологом Е.Ф. Адольфом, – от 2 до 10 дней¹.

Об исключительной важности этой составляющей сферы услуг свидетельствует также тот факт, что в чрезвычайных ситуациях население в первую очередь запасается ресурсами, обеспечивающими его жизнедеятельность (водой и дровами)².

В Украине модель общественного хозяйства до 2006 г. была представлена двумя секторами: производственным и непроизводственным. С целью адаптации национальной экономики к условиям глобализации Классификатор видов экономической деятельности на территории Украины приведен в соответствие со всеми европейскими стандартами и требованиями. В настоящее время действует Классификатор видов экономической деятельности ДК 009:2013, созданный на основе Классификации Европейского Союза (Classification of Economic Activities in the European Community NACE, revision 2, 2006), введенной регламентом (ЕС) Европейского парламента и совета от 20 декабря 2006 г. № 1893/2006 [25].

Согласно представленной в нем классификации, национальная экономика делится на секции. Значимость услуг ОЖН для национальной экономики определена порядком в структуре классификации видов экономической деятельности. Так, сельское, лесное и рыбное хозяйства включает секция А, добывающую и перерабатывающую промышленность, соответственно, – секции В и С. Деятельность по поставке электроэнергии, природного газа, горячей воды, а также по обеспечению паром и кондиционированным воздухом средствами постоянной инфраструктуры включает секция Д. Деятельность,

¹ Источник: [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://otvet.mail.ru/#question/9080512>

² По сообщениям ИТАР-ТАСС, ссылающегося на газету Schweiz am Sonntag Главнокомандующий вооруженными силами Швейцарии, корпусный генерал А. Блаттманн порекомендовал гражданам Конфедерации на всякий случай иметь дома запас питьевой воды, консервов и дров [24].

связанная с забором, очисткой, подачей воды, канализацией, отводом и очисткой сточных вод, а также деятельность по обращению с отходами – секция Е [26].

В сфере услуг Украины занята значительная доля субъектов ЕГРПОУ, причем наблюдается тенденция ее роста (рис. 1).

По виду экономической деятельности «Производство и распределение электроэнергии, газа и воды» (согласно действующему на тот период Классификатору видов экономической деятельности ДК 009:2005) доля субъектов ЕГРПОУ в 2011 году составляла более 14%⁴.

Предприятия сферы услуг в Украине обеспечивают более 26% национального ВВП, а предприятия, занятые в производстве и распределении электроэнергии, газа и воды, – около 5%⁵.



Рис. 1. Изменение доли субъектов ЕГРПОУ, занятых в сфере услуг, в % к общему количеству субъектов ЕГРПОУ

Рассчитано по данным [27]³

Несмотря на то, что в современной экономике роль и значение сферы услуг существенно возросли, экономической наукой до сих пор не выработано общепринятого понятия «сфера услуг». Длится дискуссия относительно сущности услуг, их места в нормативной регуляции, в экономической доктрине, до сих пор отсутствует легальное и единственное доктринальное определение понятия «услуга».

Раньше считалось, что услуга может быть только культурно-бытовой, а к сфере услуг относили «совокупность отраслей экономики, которые оказывают услуги населению». При этом акцентировалось, что «в сферу услуг принято включать культуру, образование, здравоохранение, бытовое обслуживание, пассажирский транспорт и связь, рекреационные услуги, общественное питание». Такие взгляды дошли до наших дней в справочной литературе, например в работе [28, с. 399]. Важнейшими чертами современной сферы услуг являются ее неоднородность, подвижность границ. В настоящее время в литературе весьма редко встречаются определения сферы услуг. В западной литературе вообще, как правило, избегают каких-либо дефиниций применительно к сфере услуг, сосредоточиваясь в основном на термине «услуга». Это подводит к мысли, что более глубокое понимание феномена «сфера услуг» невозможно без раскрытия сущности ключевого термина «услуга» и ее характерных свойств.

³ По итогам за 2010 и 2012 гг. данные отсутствуют.

⁴ Рассчитано по данным [27]. По итогам за 2012 г. данные отсутствуют.

⁵ Рассчитано по данным [27].

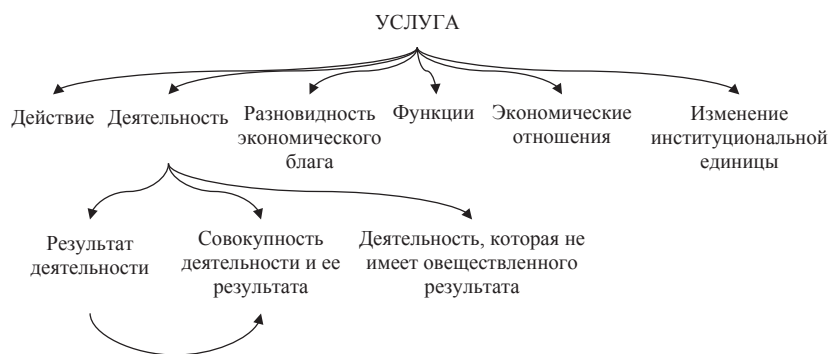


Рис. 2. Систематизация существующих концепций категории «услуги»

Авторская разработка

Считается, что впервые в научный оборот термин «услуги» ввел французский экономист Жан Батист Сэй (1767-1832 гг.) в 1803 г. в своей работе «Трактат по политической экономии».

В настоящее время существует множество различных определений категории «услуги». Систематизируя существующие концепции понимания сущности услуг, можно выделить несколько подходов (рис. 2).

Наибольшее распространение в экономической литературе получили два подхода: «услуга» как действие, которое приносит пользу, помощь другому (т.е. понимание услуги с позиций потребления), «услуга» как результат деятельности сервисного предприятия (т.е. понимание услуги с позиций ее производства).

В справочной литературе услуги трактуются в самом широком понимании как виды *деятельности*, работ, в процессе выполнения которых не создается новый раньше не существовавший материально-вещественный продукт, а изменяется качество уже существующего, созданного продукта. Это *блага*, представленные не в виде вещей, а в форме деятельности. Таким образом, само предоставление услуг создает желательный результат [28, с. 430].

В Википедии со ссылкой на источник [29] приводятся следующие понятия. Услуги – это *действия*, результат которых потребляется в процессе их предоставления. Они представляют собой *деятельность* индивида в пользу другого лица. Целенаправленная деятельность, результаты которой имеют проявление в полезном эффекте [30].

Международными стандартами ISO 8402 понятие услуги определено как «*результат* непосредственного действия производителя и потребителя, а также внутренней деятельности производителя по удовлетворению потребителя. А предоставление услуг – это *деятельность* производителя, необходимая для предоставления услуг». В Украине эти понятия закреплены и интерпретированы ДСТУ ISO 9004-2-96 (Терминология по стандартизации, сертификации и управлению качеством услуг населению) [31].

Согласно действующему в Украине Классификатору видов экономической деятельности ДК 009:2013, «услуги – это *результат* экономической деятельности, относительно которого нельзя установить права собственности. Услуги не подлежат продаже отдельно от процесса их производства. Момент завершения процесса производства услуги совпадает с моментом предоставления ее потребителю» [26].

Исходной предпосылкой к экономической интерпретации понятия «услуга» является характеристика ее как отдельной потребительской стоимости,

полезное действие которой не всегда проявляется в существенной форме, а создается деятельностью [13].

Если услуга – это результат деятельности (действия), то в условиях рыночной экономики этот результат, безусловно, является товаром, он имеет и ценовую стоимость, и полезность. Но это товар специфический, который имеет ряд характеристик, отличающих его от товаров материальных. Основными характеристиками услуг в экономической литературе названы неосвязаемость, неотъемлемость от источника, несохраняемость, непостоянство качества [3, с. 39].

Введение Ж. Жерейжем в обращение термина «потребление услуг», обозначающего деятельность потребителя по восприятию или использованию услуги [32, с. 48], требует рассмотрения характеристик услуг как вида хозяйственной деятельности и как товара. Природа услуги и как товара, и как вида хозяйственной деятельности выплывает из товарного характера материального производства, обмена и потребления материальных благ.

К услугам, обеспечивающим жизнедеятельность населения, в рамках исследования отнесены услуги по снабжению паром и горячей водой, забору, очистке, подаче воды, канализации, отводу и очистке сточных вод.

Такие услуги в составе прочих в практике хозяйствования Украины по принадлежности к городскому хозяйству предприятий, их предоставляющих, исторически относятся к коммунальным. Согласно Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах», «Коммунальные услуги – результат хозяйственной деятельности, направленной на удовлетворение потребности физического или юридического лица в обеспечении холодной и горячей водой, водоотводом, газо- и электроснабжением, отоплением, а также вывоз бытовых отходов в порядке, установленном законодательством» [33].

Исходя из данного в Законе [33] определения, услуги ОЖН могут быть определены как результат хозяйственной деятельности, направленной на удовлетворение потребности физического или юридического лица в обеспечении ресурсами жизнедеятельности (холодной и горячей водой, водоотводом, отоплением).

Деятельность по предоставлению услуг ОЖН законодательно регулируется законами Украины «О жилищно-коммунальных услугах», «О теплоснабжении», «О питьевой воде и питьевом водоснабжении», «Об органах местного самоуправления», «О государственном регулировании в сфере коммунальных услуг», «О естественных монополиях», а также Правилами предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотведению [33-39].

В Правилах предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотведению даны следующие определения услуг по обеспечению жизнедеятельности населения:

– централизованное снабжение холодной и горячей водой – это услуга, направленная на удовлетворение потребностей потребителя в холодной и горячей воде, предоставляемой исполнителем с использованием внутридомовых систем холодного и горячего водоснабжения;

– централизованный водоотвод – это услуга, направленная на удовлетворение потребностей потребителя в отводе сточных вод, которая предоставляется исполнителем с использованием внутридомовых централизованных систем водоотведения;

– централизованное отопление – это услуга, направленная на удовлетворение потребностей потребителя в обеспечении нормативной температуры воздуха в помещениях квартиры (дома усадебного типа), которая предоставляется исполнителем с использованием внутридомовых систем теплоснабжения [39].

Исходя из определений можно утверждать, что услуги ОЖН являются общественным благом, соответствующим принципам неделимости и доступности, кроме того, – это услуги длительного и непрерывного пользования, в отличие от большинства других товаров и услуг, использование которых длится некоторый определенный отрезок времени. Причем для них характерна слабая степень заменяемости и локальный характер предоставления.

По характеру потребления, предоставления, связи с потребителями услуг, форме потребления и возмещения затрат услуги ОЖН отличаются от других видов жилищно-коммунальных услуг, что явилось обоснованием выделения их в отдельную категорию (табл. 1).

Обеспечение комфортности жизнедеятельности (стандарт проживания) во многом зависит от количества потребляемых услуг ОЖН и качества их исполнения. Перечень услуг ОЖН, предоставляемых конкретному потребителю, определяется степенью благоустройства жилого дома или квартиры и, как правило, включает следующий набор:

– водоснабжение (холодное и горячее) – совокупность мероприятий по обеспечению водой потребителей в необходимых количествах и требуемого качества;

– водоотведение (канализование) – сбор и отведение сточных вод с территории домовладения;

– теплоснабжение (отопление) – искусственный обогрев помещений с целью возмещения в них тепловых потерь и поддержания на заданном уровне температуры, определяемой условиями теплового комфорта для находящихся в помещении людей (рис. 3).

Таблица 1

Характеристика видов услуг по видам деятельности ЖКХ

Виды деятельности	Обеспечение благоустройства территории	Обеспечение эксплуатации жилого фонда	Обеспечение жизнедеятельности населения
Виды услуг	Санитарная очистка и уборка, эксплуатация городских дорог, озеленение, внешнее освещение	Уборка территорий домовладения, обслуживание лифтов, ремонт мест общего пользования	Горячее и холодное водоснабжение, теплообеспечение
Характер потребления	Общественный	Коллективный	Личный
Форма потребления	Обезличенная	Групповая	Индивидуальная
Характер предоставления	Непосредственно работы на объекте	Непосредственно работы на объекте	Доведение материальных носителей до потребителя
Характер связи с потребителями услуг	Обезличенный	Опосредованный	Непосредственный
Форма возмещения затрат	Налоговые платежи	Сборы	Индивидуальная оплата

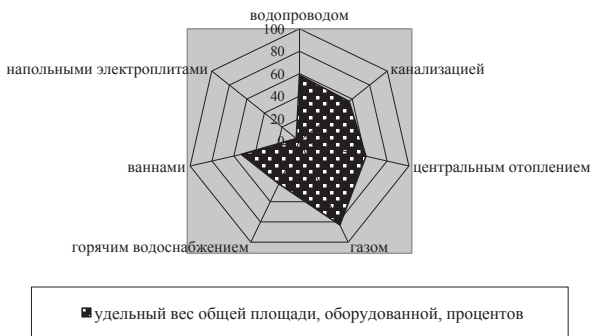


Рис. 3. Диаграмма уровня комфортности жизнедеятельности населения в Украине

Выполнено автором по данным источника [27]

Носителем услуг ОЖН является тепловая энергия, питьевая вода и сточные воды. Тепловая энергия определяется Законом Украины «О теплоснабжении» как «товарная продукция, которая вырабатывается на объектах сферы теплоснабжения для отопления, подогрева питьевой воды, других хозяйственных и технологических потребностей потребителей, и предназначена для купли-продажи» [34].

Услуги ОЖН как товарная продукция имеют ряд специфических особенностей, которые подробно освещены в работах [11, с. 34; 12, с. 80; 13, с. 104; 40, с. 22]. В процессе исследования выполнена классификация характеристик услуг ОЖН как товара и как вида хозяйственной деятельности по признаку «производство-потребление». Такая классификация позволит обеспечить дифференциацию управленческих решений по уровням хозяйствования: микроуровень – производство услуг ОЖН, макроуровень – потребление (рис. 4).

Рассмотрим некоторые из них.

1. Потребности в услугах ОЖН имеют всеобщий характер, то есть доступность к ним должна обеспе-

чиваться на всех объектах жизнедеятельности человека.

2. Потребление услуг имеет неотложный характер, то есть услуги должны быть предоставлены в тот момент, когда в них возникает потребность.

3. Потребности в услугах имеют обязательный характер, то есть необходимость в услугах возникает постоянно, независимо от времени дня и ночи.

4. Услуги ОЖН не взаимозаменяемы, то есть данный вид услуг предназначен для удовлетворения определенных потребностей человека.

5. Фактор индивидуальности в формировании потребностей в услугах ОЖН проявляется в форме побудительного мотива, определяющего момент наступления этих потребностей, интенсивность, продолжительность процесса потребления, его регулярность. Так, например, потребление услуг горячего и холодного водоснабжения зависит от вида и характера процедур, на которые используются; свойств личности, ее привычек, профессии и образа жизни, пола, возраста, семейного положения, состава и структуры семьи и т. д., времени принятия процедур (утро, день, вечер, ночь; лето, осень, зима, весна). Присутствие фактора индивидуальности в формировании потребностей в услугах централизованного теплоснабжения несколько завуалировано.

6. Индивидуальный мотив придает потреблению услуг ОЖН, за исключением услуг по теплообеспечению, в целом вероятностный характер.

7. Потребление услуг (горячее и холодное водоснабжение) носит характер регулярности и периодичности. Это связано с тем, что уклад жизни потребителей подчинен суточному и недельному ритму времени, регламенту трудовой деятельности, а значит, многие их бытовые процессы приурочены к определенным часам суток и дням недели. Из этого следует, что потребление услуг в одни часы и дни происходит более интенсивно и продолжительно, в другие – менее.

8. Неравномерность потребления услуг теплоснабжения обусловлена климатическими факторами и изменением погодных условий. Фактор непрерывности услуг ОЖН заключается в абсолютной готовности системы к бесперебойному функционированию при любых непредсказуемых отклонениях погодных условий.

Выводы из проведенного исследования. По результатам выполненного диалектического анализа можно сделать следующие выводы. Исследование услуги как экономической категории свидетельствует, что в экономической науке не сложилось единого подхода к пониманию ее сущности. Услуги определяются как действия, деятельность, экономическое благо, функции, экономические отношения, изменение институциональной единицы. Возможность выработки единого понятия услуги через сочетание в нем всех существующих понятий сомнительна: остаточный принцип формирования сектора услуг повлиял на неконкретность и абстрактность этой экономической категории. Кроме того, услуга – это гибкий объект, пределы которого не являются стабильными. Выполненная в рамках исследования систематизация существующих концепций понимания сущности услуг, позволила выделить несколько подходов и выяснить, что наибольшее распространение



Рис. 4. Характеристики услуг ОЖН как вида хозяйственной деятельности и как товара

Авторская разработка

получили подход по признаку «производство» и подход по признаку «потребление».

Обосновано выделение услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения, в отдельную категорию, раскрыто понятие «услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения», определены и систематизированы их признаки как товара и как вида хозяйственной деятельности.

Проведенный диалектический анализ основных понятий «услуги» позволил формализовать авторскую трактовку услуг ОЖН как результат хозяйственной деятельности, направленной на удовлетворение потребности населения в обеспечении ресурсами жизнедеятельности. К таким услугам в рамках исследования отнесены услуги по снабжению паром и горячей водой, забору, очистке, подаче воды, канализации, отводу и очистке сточных вод.

В результате диалектического анализа выявлена общая закономерность, которая заключается в том, что под сферой услуг понимают огромное разнообразие видов деятельности, направленных на удовлетворение различных потребностей человека. Это позволило обосновать ведущую роль сферы ОЖН, которая удовлетворяет базовые потребности населения, лежащие в основании пирамиды А. Маслоу, в составе сферы услуг.

Выполненная в процессе исследования классификация характеристик услуг ОЖН как товара и как вида хозяйственной деятельности по признаку «производство-потребление» направлена на дифференциацию управленческих решений по уровням хозяйствования.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

- Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. – М.: Соцэкгиз, 1962. – 370 с.
- Маркс К. Капитал. – Т. 4. Ч. III. Теория прибавочной стоимости / К. Маркс // Маркс К. Соч. / К. Маркс, Ф. Энгельс. – 2-е изд. – М.: Госполитиздат, 1963. – Т. 26. – Ч. I. – 476 с.
- Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел; пер. с англ. под ред. В. В. Кулибановой. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
- Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. – К.: Вильямс, 1998. – 736 с.
- Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4-е изд.: Пер. с англ. – М.: ИД «Вильямс», 2005. – 982 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://rutracker.org/forum/viewtopic.php?t=733298>
- Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия : учеб. для вузов : пер. с англ. / Г. Ассэль. – 2-е изд. – Москва : Инфра-М, 2001. – 804 с.
- Джоббер Д. Принципы и практика маркетинга : пер. с англ. : уч. пос. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2000. – 688 с.
- Дойль П. «Менеджмент: стратегия и тактика». – СПб.: ИД «Питер», 1999. – 560 с.
- Дойль П. Маркетинг, ориентированный на стоимость СПб.: ИД «Питер», 2001. – 480 с.
- Котлер Ф. Маркетинг менеджмент / Ф. Котлер, К. Келлер. – [12-е изд.]. – СПб.: Питер, 2007. – 816 с.
- Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Основы маркетинга: Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2002. – 944 с.
- Тищенко О. М. Реформування житлово-комунального господарства : теорія, практика, перспективи : монографія / О. М. Тищенко, М. О. Кизим, Т. П. Юр'єва. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2008. – 368 с.
- Ряховская А. Н. Общественный характер коммунальных услуг и законы рынка / А. Н. Ряховская, Ф. Г. Таги-Заде // ЖКХ. Журнал руководителя и главного бухгалтера. – 2005. – № 1. – С. 80.
- Бражникова Л. Н. Услуги как категория товара в условиях рыночных преобразований ЖКХ / Л. Н. Бражникова // Экономические проблемы и перспективы стабилизации экономики Украины : сб. науч. тр. / НАН Украины. Ин-т экономики пром-сти. – Донецк, 2007. – С. 93-110.
- Fisher A. G. B. Economic Implication of Material Progress / A. G. B. Fisher // International Labour Review. – July 1935. – P. 5-18.
- Fisher A. G. B. Primary, Secondary and Tertiary Production / A. G. B. Fisher // Economic Record. – June 1939. – P. 24-38.
- Daniel Bell. The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting / Daniel Bell. – New York : Basic Books, 1973. – P. 117.
- Services: Statistics on Value Added and Employment, OECD. – Paris, 2000. – P. 32 – 33. (<http://www.oecd.org/publications/figures/Index.htm>); OECD in Figures – 2005. – Paris, 2005 (<http://www.oecd.org/publications>).
- Черников Г. П., Черникова Д. А. Европа на рубеже XX–XXI веков. Проблемы экономики / Г. П. Черников, Д. А. Черникова [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.europestore.ru/floras-79-1.html>.
- Евдокимова Л. О. Человеческий потенциал в методологии развития сферы услуг / Л. О. Евдокимова // Научная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru>.
- Терциаризация французской экономики. Переход к современной модели [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.finance-economy.ru/2010/02>.
- Maslow A. Motivation and Personality / A. Maslow. – New York : Harper and Row, 1970.
- Маслоу А. Новые рубежи человеческой природы. – М.: Альпина нонфикшн, 2011. – 496 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://nkozlov.ru/library/psychology/d3647/?resultpage=2>.
- Швейцарцам советуют запастись водой, консервами и дровами // Информационное агентство «RUSNEWSINFO»/Мир/14-04-2014 18:08 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://rusnewsinfo.ru/politics/v_mire/14624-shveytsarcam-sovetuyut-zapastis-vodoy-konservami-i-drovami.html.
- КВЕД 2013: новый классификатор видов экономической деятельности Украины. Источник: [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://fnews.com.ua/biznes/chp/kved-2013.html#ixzz2zLRaohpR>.
- Національний класифікатор України ДК 009:2013 «Класифікація видів економічної діяльності» (КВЕД-2013) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ubc.ua/kved2013ru.pdf>.
- Україна у цифрах у 2012 році : [стат. зб.] / [ред. Осауленко О. Г., Забродський П. П.]. – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2013. – 261 с.
- Райзберг Б. А. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2007.
- Любичева О. О. Ринок туристичних послуг / О. О. Любичева [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_rtp12.htm.
- Вікіпедія. Вільна енциклопедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uk.wikipedia.org/wiki/>.
- Міжнародний стандарт ISO 9000: 2000, ІТД «системи управління якістю. Основні положення та словник» (ДСТУ ISO 9000: 2001) Видано ISO у 2000 р.). – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
- Жерейж Ж. И. Экономическая эффективность качества / Ж. И. Жерейж // Актуальные проблемы экономики. – 2002. – № 1. – С. 47-49.
- Закон України «Про житлово-комунальні послуги» від 24.06.2004 р. № 1875-IV // База даних «Законодавство України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
- Закон України «Про теплопостачання» від 22.06.2005 р. № 2633-IV (із змінами)[Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2633-15>.
- Закон України «Про питну воду та питне водопостачання» від 10.01.2002 р. № 2918-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2918-14/page2>.
- Закон України «Про місцеве самоврядування» від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. Документ 280/97-вр, поточна редакція від 15.10.2005 // База даних «Законодавство України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
- Закон України «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг» від 07.07.2011 р. № 3696-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
- Закон України «Про природні монополії» від 20 квітня 2000 р. № 1682-III зі змінами, внесеними згідно з Законами України № 762-IV від 15 лютого 2003 р., № 1280-IV від 18 листопада 2003 р., № 1293-IV від 20 листопада 2003 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nerc.gov.ua>.

39. Правила предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотведению, утвержденные постановлением Кабинета Министров Украины от 21.07.2005 г. № 630 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>.
40. Мельник С.М. Теоретичні аспекти розвитку монополізованих ринків житлово-комунальних послуг / С.М. Мельник // Актуальні проблеми економіки. – 2005. – № 9(51). – С. 21-29.

УДК 330.101

Наумов М.С.

доцент кафедри економічної теорії

Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова

ЕВОЛЮЦІЯ ЗМІСТУ ПРАЦІ ПІД ВПЛИВОМ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

Стаття присвячена дослідженню еволюції змісту праці в процесі інформатизації економіки. Зроблено висновок про зміну мети трудової діяльності в сучасних умовах. Відзначається поступове подолання розбіжностей між необхідним та вільним часом. Виходячи з цього, запропоновано переглянути систему мотивації працівників. Проаналізовані передумови для відповідних перетворень в Україні.

Ключові слова: інформатизація економіки, мотивація, необхідний час, праця, суспільна еволюція, творча діяльність.

Наумов М.С. ЭВОЛЮЦИЯ СОДЕРЖАНИЯ ТРУДА ПОД ВЛИЯНИЕМ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

Статья посвящена исследованию эволюции содержания труда в процессе информатизации экономики. Сделан вывод об изменении цели трудовой деятельности в современных условиях. Отмечается постепенное преодоление различий между необходимым и свободным временем. Исходя из этого, предложено пересмотреть систему мотивации работников. Проанализированы предпосылки для соответствующих преобразований в Украине.

Ключевые слова: информатизация экономики, мотивация, необходимое время, труд, общественная эволюция, творческая деятельность.

Naumov M.S. LABOR CONTENT EVOLUTION UNDER THE INFLUENCE OF INFORMATIZATION OF ECONOMY

The article is dedicated to labor content evolution under the influence of informatization of economy. Conclusion is made that purpose of labor activity is changed in modern conditions. It is argued that differences between necessary and free time are overcome. Therefore, it is proposed to review the system of employees' motivation. Basis for the relevant transformations in Ukraine is analyzed.

Keywords: informatization of the economy, motivation, necessary time, labor, social evolution, creative activity.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку людства багатьма дослідниками визначається як інформаційне суспільство, суспільство знань, інтелектуальна тощо. Інформатизація та інтелектуалізація істотним чином вплинули на традиційні економічні процеси і явища. Одні з найбільш вражаючих змін відбулися в характері та змісті праці: з'явилися нові професії, змінилося ставлення працівників до своїх обов'язків, значно зросла майнова диференціація різних груп робітників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Істотний внесок у дослідження сутності нової економіки та її окремих складових зробили такі відомі вчені, як Д. Белл, А.А. Гриценко, В.Л. Іноземцев, М. Кастельс, В.І. Кушерець, Е. Тоффлер, А.А. Чухно та інші.

Постановка завдання. На сьогоднішній день у цілому сформувалася система знань щодо сутності інформаційного суспільства та його подальшої еволюції. У тому числі зроблені висновки щодо набуття працею ознак творчої діяльності, зростання значення її інтелектуальної складової, необхідності формування принципово нової системи мотивації робітників. Разом з тим, на нашу думку, в науковій літературі недостатньо уваги приділяється теоретичному обґрунтуванню еволюції змісту праці під впливом фундаментальних трансформацій в економічній та соціальній сфері. Предметом нашого дослідження є аналіз змін у характері та змісті праці в залежності від етапів розвитку сучасної економіки, зокрема від еволюції форм обміну.

Виклад основного матеріалу дослідження. Внаслідок перетворення знань та інформації на головний виробничий ресурс істотно змінилося становище людини в економіці, що знайшло відображення у виникненні нових понять – таких, як інтелектуальна праця, інтелектуальний капітал тощо. Саме з появою людського капіталу у людині органічно поєдналися її праця, капітал, знання і досвід. Як наслідок, розвиток суспільства і якість життя на сучасному етапі досягаються не революціями та реформами, а вдосконаленням самої людини, підвищенням її матеріального, культурного та духовного рівня. У цьому зв'язку А.А. Чухно слушно зазначає, що процеси інтелектуалізації праці та творча діяльність людини існували й на індустріальному етапі, але спочатку як виняток. Лише згодом, з розвитком науки, техніки, економіки і суспільства творчий характер праці проникає у нові галузі та сфери економіки [1, с. 112]. У кінцевому підсумку все це призводить до того, що «людина все більшою мірою виступає сьогодні не як суб'єкт діяльності, що редукується до абстрактної праці, а як носій унікальних здібностей, процес використання яких не може бути названий працею в традиційному значенні даного терміну» [2, с. 131].

Оскільки першоджерелами і кінцевими споживачами знань є люди, виникає потреба в дослідженні психологічних аспектів інтелектуальної діяльності. При цьому в центрі аналізу мають знаходитися мотиваційні процеси, які визначають готовність до такої діяльності. Чинниками, що визначають потенціал творчої мотивації, В.І. Кушерець називає розма-