

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки

**Ефективна
ЕКОНОМІКА**

Дніпропетровський державний
аграрно-економічний університет



№ 1, 2012 [Назад](#) [Головна](#)

УДК 338.46 : 330.341.4

Я. В. Остафійчук,

*кандидат економічних наук, старший науковий співробітник,
провідний науковий співробітник відділу суспільних проблем сталого розвитку, Державна установа "Інститут економіки
природокористування та сталого розвитку Національної академії наук України"*

ПІДХОДИ ДО КЛАСИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПОСЛУГ

APPROACHES TO THE CLASSIFICATION OF SERVICES IN THE CONTEXT OF FORMATION OF THE CONTROL SYSTEM OF SPHERE OF SERVICES

Проаналізовано офіційні та наукові підходи до класифікації послуг, узагальнено й уточнено основні класифікаційні критерії з позиції їх важливості для формування механізмів управління сферою послуг.

Official and scientific approaches to the classification of services are analyzed. The basic classification criteria from a position of their importance for formation of mechanisms of management by sphere of services is generalized and specified.

Ключові слова: послуга, сфера послуг, критерії класифікації, управління.

Keywords: service, sphere of services, criterion of classification, management.

Вступ.

Сучасні глобалізаційні процеси проявляються у збільшенні зовнішньоекономічних контактів України з різноманітними світовими та регіональними об'єднаннями, що, в свою чергу, створює потребу в гармонізації вітчизняного законодавства та документації, в тому числі стандартів статистичної звітності, до міжнародних норм. Сфера послуг не є виключенням. Згідно з офіційною статистикою, оборот зовнішньої торгівлі послугами в Україні за період 2000–2010 рр. зріс у 3,7 раза, при чому, на відміну від зовнішньої торгівлі товарами, щодо послуг стабільно реєструється додатній торговельний баланс (у 2010 р. — понад 6,3 млрд. дол. США) [1, с. 262].

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Підходам до класифікації послуг у залежності від їхніх особливостей як специфічного товару та як окремого виду діяльності присвячено дослідження А. Грязнової, А. Горна, С. Жильцова, М. Іванова, М. Кастельса, Л. Клікіч, Ф. Котлера, К. Ловлока, А. Мельник, В. Рутгайзера, Л. Соловйової, Н. Солоділової, Т. Софіної, Т. Хілла, Л. Хоревої, А. Челенкова та ін. науковців. Кожен із дослідників виділяє свої критерії класифікації, загальна кількість яких становить декілька десятків.

Мета статті.

Цілями дослідження є здійснення узагальнення та систематизації підходів до класифікації послуг, виділення значимих критеріїв класифікації з позиції їх важливості для формування механізмів управління сферою послуг.

Результати досліджень.

Існуючі офіційні класифікації послуг можна об'єднати в дві групи:

- 1) спеціалізовані класифікації — спрямовані на виконання конкретних завдань, наприклад, регулювання зовнішньої торгівлі (класифікація Світової організації торгівлі (СОТ), Світового банку (СБ), Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), Міжнародного валютного фонду (МВФ);
- 2) загальні класифікації, в яких послуги, поруч з іншими складовими економічної системи, об'єднані за ознакою спорідненості видів економічної діяльності. Такі класифікації є основою національних і міждержавних систем статистичного обліку та використовуються для макроекономічного аналізу і міжнародних порівнянь. Найпоширенішими є Класифікація видів економічної діяльності Статистичної Комісії ЄС і Міжнародна стандартна галузева класифікація видів економічної діяльності ООН (ISIC), модифіковані варіанти яких використовуються в багатьох країнах.

Одним із найважливіших документів СОТ щодо регулювання сфери послуг є Генеральна угода про торгівлю послугами (ГАТС). Дана угода спрямована на скорочення й усунення державних обмежень, які виступають перешкодою для вільного надання транскордонних послуг або є дискримінаційними по відношенню до компаній, створених за участі іноземного капіталу. Угода забезпечує правову базу для вирішення питань про усунення перешкод для торгівлі й інвестицій у сфері послуг, включає конкретні зобов'язання країн-учасниць СОТ щодо обмеження використання ними такого роду бар'єрів. Слід відмітити, що міжнародні угоди в рамках СОТ не дають визначення поняття "послуга", а лише встановлюють, що послуга включає будь-яку послугу в будь-якому секторі за винятком послуг, що надаються для виконання державних повноважень. Для цілей регулювання в ГАТС усі послуги класифіковано в 12 секторів: ділові послуги; послуги у сфері зв'язку й аудіовізуальні послуги; будівельні та пов'язані з ними інженерні послуги; дистрибуторські послуги; послуги у сфері освіти; послуги, пов'язані з захистом навколишнього середовища; фінансові послуги; послуги у сфері охорони здоров'я і соціального забезпечення; туризм і послуги, пов'язані з подорожами, послуги з організації дозвілля, культурних і спортивних заходів (крім аудіовізуальних послуг); транспортні послуги; інші послуги. Кожен сектор поділяється на підсектори (всього 155). Наприклад, послуги зі страхування утворюють окрему групу в секторі "Фінансові послуги" та об'єднують: страхування життя; страхування від нещасних випадків і здоров'я людей; інші види страхування; послуги з перестраховування та ретроцесії; допоміжні послуги зі страхування, зокрема, брокерські, агентські, з оцінки збитків, консультативні, актуаріїв тощо. Всі вони включені в зобов'язання щодо відкриття ринків, затверджені П'ятим протоколом ГАТС. Протокол охоплює близько 95% міжнародної торгівлі банківськими та страховими послугами, цінними паперами і фінансовою інформацією.

Схожі завдання щодо регулювання міжнародної торгівлі послугами виконує класифікація СБ, згідно з якою виділяються факторні послуги (factor services) — платежі, що виникають у зв'язку з міжнародним рухом факторів виробництва, в першу чергу з капіталом і робочою силою (доходи чи інвестиції, роялті та ліцензійні платежі, заробітна плата, сплачена нерезидентам), та нефакторні послуги (non-factor services) — послуги, не пов'язані з рухом факторів виробництва (транспорт, туризм, інші нефінансові послуги).

Часто рух послуг від продавця до покупця відбувається паралельно з рухом товарів чи інвестицій. Тому в залежності від способів доставки послуг споживачу вони поділяються на: послуги, пов'язані з інвестиціями (investment-related services) — банківські, готельні і професійні послуги; послуги, пов'язані з торгівлею

(trade-related services) — транспорт, страхування; послуги, пов'язані одночасно з інвестиціями та торгівлею (trade-and-investment related services) — зв'язок, будівництво, комп'ютерні та інформаційні, рекреаційні та культурні послуги.

Впродовж 1997–2000 рр. в Україні відбувся перехід на міжнародні стандарти статистичної звітності та запроваджено Класифікацію видів економічної діяльності ДК 009–96 (КВЕД), яка гармонізована з Класифікацією видів економічної діяльності Статистичної Комісії ЄС (REV.1 модифікація 7). Слід зазначити, що у зв'язку з швидким розвитком технологій, особливо у сфері інформаційної та комунікаційної діяльності, появою нових типів спеціалізації підприємств і поділом виробництва на операції, під егідою Статистичної Комісії ООН було здійснено перегляд міжнародних статистичних класифікацій видів діяльності та продукції, у рамках якого на європейському рівні прийнято центральні статистичні класифікації — Класифікацію видів економічної діяльності (NACE, rev. 2) та Класифікацію продукції за видами економічної діяльності (CPA–2008). Відповідно протягом 2012 р. в Україні запланований перехід на новий національний класифікатор України ДК 009:2010 “Класифікація видів економічної діяльності”.

Виходячи з розуміння сфери послуг як сукупності видів діяльності, результатом яких є нематеріальні продукти, що можуть брати участь у процесі матеріального виробництва, або ж кінцевому, як індивідуальному, так і груповому, споживанні, пов'язаному з формуванням особистості чи матеріальних умов її побуту, до сфери послуг можна віднести види економічної діяльності секцій G–Q КВЕД, а саме: “Оптова та роздрібна торгівля, торгівля транспортними засобами, послуги з ремонту”, “Діяльність готелів і ресторанів”, “Транспорт”, “Фінансова діяльність”, “Операції з нерухомістю, здавання в найм і послуги юридичним особам”, “Послуги державного управління”, “Освіта”, “Охорона здоров'я і соціальна допомога”, “Колективні, суспільні та особисті послуги”, “Послуги домашньої прислуги”.

Запровадження КВЕД дозволяє порівняти особливості структурних зрушень в економіці України та країн, які перебувають на різних стадіях економічного розвитку. Проте воно ускладнило співставлення показників стану сфери послуг за період до 2000 р. (статистична інформація узагальнювалась згідно Загального Класифікатора “Галузі народного господарства України”) та після нього. Такі дослідження потребують опрацювання первинної статистичної інформації, що пов'язано зі значними фінансовими та часовими затратами, в зв'язку з чим у деяких випадках доцільно застосовувати непрямі дані.

Виходячи з особливостей ціноутворення, в міжнародній практиці використовується поділ послуг на дві групи:

1) ринкові послуги — як правило виробляються для продажу з метою отримання прибутків і реалізуються на підставі ринкової вартості. Охоплюють оптову та роздрібну торгівлю, готельне та ресторанне господарство, транспорт і зв'язок, фінансові послуги, послуги при операціях із нерухомістю та ін. (секції G–K КВЕД);
2) неринкові послуги — реалізуються державними або некомерційними установами й організаціями за цінами, що не мають економічного значення (переважно за бюджетні кошти), з метою задоволення індивідуальних потреб домашніх господарств і колективних потреб суспільства в цілому. Охоплюють послуги державного управління та значну частину послуг освіти, охорони здоров'я, культури й ін., віднесених до секцій L–Q КВЕД. Обсяг виробництва та споживання неринкових послуг оцінюється за собівартістю. Водночас зустрічається поєднання ринкового та неринкового підходів до ціноутворення, коли частина ринкового випуску доповнюється компенсаційними виплатами у формі дотацій із різних джерел (житлові, комунальні, транспортні й інші послуги з обслуговування домашніх господарств).

Враховуючи відмінності бізнес-циклів та особливості функціонального призначення, розрізняють: 1) послуги установ і організацій державного управління (секція L КВЕД); 2) фінансові послуги (секція J); 3) нефінансові послуги (секції G, H, I, K, N, O, P), у складі яких окремо виділяють послуги торгівлі та ресторанного господарства.

За цими ж ознаками Організація економічного співробітництва та розвитку (OECD) [2] класифікує послуги на:

1) дистрибутивні — пов'язані з розповсюдженням товарів та інформації чи переміщенням осіб. Частина таких послуг призначена для безпосереднього споживання (індивідуального чи групового), однак більшість виконує посередницькі функції на шляху руху продукції до споживача (роздрібна торгівля) та у виробничому процесі (транспортні послуги);

2) особисті — задовольняють індивідуальні потреби особи, наприклад, послуги готелів і ресторанів, послуги у сфері відпочинку та розваг, перукарські й інші послуги;

3) виробничі — пов'язані з процесом матеріального виробництва та призначені для відповідних суб'єктів господарювання, в тому числі домогосподарств. До цієї групи належать: фінансове посередництво, операції з нерухомістю, найм машин і устаткування, консультативні послуги у сфері інформатизації, технічний контроль, реклама і т.п.;

4) соціальні — неринкові послуги, які безпосередньо задовольняють різноманітні особисті та суспільні потреби людей, зокрема, послуги, пов'язані з державним управлінням і соціальним страхуванням, охороною здоров'я та соціальною допомогою, послуги у сфері освіти та культури.

Наукові підходи до класифікації послуг. На нашу думку, будь-яка спроба охоплення та опису всього різноманіття послуг є марною і безперспективною, оскільки їх видова структура динамічно обновляється та видозмінюється під впливом науково-технічного прогресу і потреб суспільства. Тому основна увага повинна бути приділена тим критеріям класифікації, які відіграють важливу роль при прийнятті управлінських рішень. У даному контексті Т. Софіна пише: “Пізнання природи благ-послуг і формування системологічного уявлення про них знаходять прояв у різних таксономіях. Множинність класифікаційних систем визначається онтологічними рівнями пізнання, їх ієрархічністю. Більше того, цілеорієнтованість суб'єкта визначає ту або іншу класифікаційну систему, що несе в собі задану визначеність” [3, с. 104].

Науковці-маркетологи відзначають, що від класифікації послуг залежить результат маркетингової діяльності (доцільність розгляду маркетингових класифікацій послуг актуальна в контексті зростання уваги до маркетингового підходу в управлінні сферою послуг). Послуги істотно розрізняються за відчутністю, рівнем кваліфікації людей – виробників послуг, трудомісткістю, рівнем регулювання з боку держави, ступенем контакту зі споживачем. З огляду на важливість відлення послуги як особливого товару з усього спектра товарів маркетологи намагаються провести межу між цими видами результатів виробничої діяльності за ступенем відчутності отриманого результату. Так, Ф. Котлер описує п'ять видів товарів: “чистий” відчутний товар; відчутний товар із супутніми послугами; гібрид, що поєднує приблизно в однаковій мірі характеристики товарів і послуг; послуги, надання яких припускає використання певних фізичних об'єктів і надання додаткових послуг; “чиста” послуга, для надання якої не використовується відчутний товар і результат якої невідчутний [4].

Серед основних критеріїв класифікації послуг К. Лавлок називає наступні: ступінь відчутності процесу обслуговування; хто (або що) є прямим об'єктом обслуговування в сервісному процесі; місце та час надання послуг; індивідуалізація та стандартизація послуг; характер взаємин між виробником і споживачем послуг; ступінь відповідності попиту та пропозиції; роль споруд, устаткування та персоналу в процесі обслуговування [5, с. 75]. Загалом групування послуг із використанням приведених характеристик дозволяє надати досить розгорнуту їх типологію. Проте слід відзначити, що в підходах К. Лавлока акцент зроблений на характеристиках послуг як об'єкта комерційного маркетингу, що залишає за межами аналізу ряд характеристик, властивих, наприклад, послугам некомерційних організацій або держави в рамках програм соціальної політики.

Т. Софіна в основу класифікації благ-послуг поклала відмінності послуг від інших благ, якими є: безпосередній контакт виробника та споживача; ступінь опосередкованості в часі та просторі “персоналізації економічних відносин із приводу обслуговування креативним початком (первинна ознака ієрархії)”, а також матеріально-речовинними елементами процесу надання послуг, що представляє побічну ознаку в їхній ієрархії та якості. Відповідно автором виділено: послуги першого рівня, де економічні відносини характеризуються домінуючим внеском людського фактора та високим ступенем персоналізації ефекту праці, першорядною значимістю креативної складової (наука й освіта, інформаційне обслуговування, культура і мистецтво, охорона здоров'я, включаючи фізичну культуру і спорт, рекреаційні, ділові й інші послуги); послуги другого рівня, яким притаманна вища ступінь опосередкованих елементів об'єктивованого характеру та які базуються на меншій інтерактивній взаємодії виробника і споживача (побутові послуги, телекомунікаційне обслуговування, транспорт, послуги фінансово-кредитної сфери і страхування, послуги житлово-комунального господарства, громадського харчування та торгівлі й ін.) [6, с. 104–114]. На нашу думку, ця оригінальна класифікація відзначається новизною та підкреслює роль послуг у суспільному відтворенні, може слугувати ефективним засобом багаторівневого підходу до аналізу еволюції сфери послуг, проте менш придатна для дослідження проблем управління сферою послуг.

Важливим завданням є проведення аналізу й оцінки можливостей використання тих чи інших класифікацій послуг, які надаються населенню. Згідно системно-еволюційного підходу суспільний інтелект із розвитком суспільства стає його основним ресурсом і джерелом утворення прибутку. Звідси держава повинна усвідомлено розвивати духовно-інтелектуальні потреби людей, поступово посилювати їхню пріоритетність порівняно із задоволенням матеріальних потреб. Виходячи з таких тверджень, Л. Клікіч на додаток до піраміди потреб А. Маслоу запропонувала шестирівневу піраміду потреб у послугах [7, с. 100]. Ця піраміда усічена та повернута основою вгору, оскільки виходить з того мінімуму потреб людини, що існують від моменту її народження та зростають у процесі життєдіяльності згідно з законом збільшення потреб. Тут використана теза нерівноважної економіки про те, що матеріальні блага повинні вироблятися суспільством у рамках задоволення фізіологічних норм людського співтовариства, не виводячи процес задоволення потреб за їхні межі [8, с. 41]. Такий підхід актуальний у контексті концепції сталого розвитку, що акцентує особливу увагу на можливих негативних наслідках від домінування моралі “суспільства споживання”. Висловлюючи зауваження щодо віднесення певних видів послуг до тієї чи іншої групи, на нашу думку, запропонована класифікація може слугувати ефективним

інструментом для визначення управлінських завдань держави модернізації та поетапного розвитку сфери послуг.

На основі узагальнення численних підходів до класифікації послуг, нами виділено наступні значимі критерії:

- товарна форма / ступінь матеріальності (відчутності) результату (можна виділити матеріальні; частково матеріальні; нематеріальні або “чисті” послуги);
- склад послуги (одиничні; складаються із декількох одиничних послуг; комплексні (багатокомпонентні) послуги);
- міра контакту виробника та споживача (потребують безпосередньої присутності споживача; можливе використання різної технології надання послуги; не потребують присутності споживача);
- об’єкт впливу обслуговуючої діяльності (направлені на свідомість; направлені на людину; направлені на фізичні об’єкти; пов’язані з обробкою інформації);
- характер вкладу у задоволення потреби споживача послуги (основні; допоміжні; підтримуючі (сервісні); інфраструктурні);
- рівень масовості обслуговування (індивідуальний клієнт; колективний клієнт; корпоративний клієнт);
- рівень стандартизації послуги (унікальні; нестандартизовані; частково стандартизовані; стандартизовані);
- рівень залучення споживача у процес виробництва (відчутні дії, що впливають безпосередньо на споживача; відчутні дії, що впливають на майно споживача; невідчутні дії, направлені безпосередньо на споживача; невідчутні дії, направлені безпосередньо на майно споживача);
- сфера надання послуг (ділові або бізнес-послуги; споживчі; соціальні);
- міра добровільності обслуговування (добровільні; мериторні; нав’язані);
- цільові настанови на прибутковість (мають за мету максимізацію прибутку; припускають одержання прибутку, однак націлені на вирішення соціальних проблем; націлені виключно на вирішення соціальних проблем);
- участь держави у фінансуванні (бюджетні; змішані; позабюджетне фінансування);
- ступінь соціальної значимості (з сильно вираженою соціальною значимістю; з середнім ступенем соціальної значимості; не значимі з точки зору суспільної корисності).

Виділення даних критеріїв обумовлене специфікою послуги як товару й особливостями процесу їхнього споживання у ринковій економіці, де поряд з ринковим, присутній і неринковий сегмент послуг, що вимагає специфічних методів управління з боку держави. Список критеріїв класифікації може бути розширений. Він передусім відображає відмінності послуг з позиції важливості критерію для формування механізмів управління сферою послуг (наприклад, юридична наука використовує свої підходи до класифікації, які для управління не є принципово важливими).

Висновки.

Використання різноманітних підходів до класифікації послуг дозволяє провести міжнародні порівняння показників розвитку, їх відповідність стандартам і вимогам міжнародних інтеграційних утворень та організацій (СС, СОТ тощо), визначити на цій основі перспективні напрями реформ в Україні.

Аналіз наявних наукових підходів до систематизації послуг та їх особливостей дозволив запропонувати уточнену та доповнену систему критеріїв класифікації послуг, яка може бути використана для цілей управління й регулювання сфери послуг. Використання різних критеріїв дозволяє побудувати матрицю послуг за виділеними параметрами з урахуванням пріоритетності різних суб’єктів господарювання у виробництві тих або інших послуг. Матриця “Послуги – Господарючі суб’єкти” може використовуватися при розробці методів управління й регулювання, диференційованих для різних типів послуг і для різних суб’єктів політики держави.

Література

1. Статистичний щорічник України за 2010 рік / За редакцією О.Г. Осауленка / Державна служба статистики України — К.: ТОВ “Август Трейд”, 2011. — 560 с.
2. OECD Employment Outlook. — Paris: OECD, 2000. — 68 p.
3. Софіна Т.Н. Сфера услуг: трансформации в рыночной экономике / Т.Н. Софина. — СПб., 1999. — 229 с.
4. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Анализ, планирование, внедрение, контроль / В. Усманов (гл.ред.) — СПб.: Питер, 1998. — 887 с.
5. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / К. Лавлок. — М: Издательский дом «Вильямс», 2005. — 1008 с.
6. Софіна Т.Н. Рынок услуг (Методологические основы формирования и функционирования) : Дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.01 / Тамара Николаевна Софина. — СПб., 1999. — 304 с.
7. Кликич Л.М. Эволюция сферы услуг: особенности, закономерности, формы государственного регулирования : Дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.01 / Лилия Миннигалимовна Кликич. — Уфа, 2005. — 313 с.
8. Нусратуллин В.К. Неравновесная экономика. — Уфа: Восточный университет, 2004. — 328 с.

Стаття надійшла до редакції 19.12.2011



ТОВ "ДКС Центр"