

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

METHODOLOGICAL BASIS FOR THE DEVELOPMENT OF SERVICES

D. Tsvetcov

Annotation

Abstract: The present development of society is inextricably linked to socio-economic processes, including services, development of which is economic and scientific interest. The scope of services covers all segments of the population and affects virtually all socio-economic processes taking place in society, hence the relevance and significance of the topic. At the heart of service development is a methodology, the basic principles and factors to consider and which the author of this article.

Keywords: Scope of services, methodology, demography, urbanization, the demand and supply.

Цветков Денис Владиславович

Аспирант, Институт Национальной экономики
Самарского Государственного
Экономического Университета

Аннотация

В настоящее время развитие общества неразрывно связано с социально-экономическими процессами, включая сферу услуг, развитие которой представляет экономический и научный интерес. Сфера услуг охватывает все слои населения и затрагивает практически все социально-экономические процессы, проходящие в обществе, что обуславливает актуальность и значимость данной темы. В основе развития сферы услуг лежит методология, основные принципы и факторы которой автор и рассмотрит в данной статье.

Ключевые слова:

сфера услуг, методология, демография, урбанизация, спрос, предложение.

В России, расположенной на масштабной территории северной и центральной части Евразийского материка, проявилось немало общемировых тенденций развития услуг, сервисной деятельности. Вместе с тем историческая эволюция отечественной сферы услуг отмечена немалым своеобразием. Характер и динамика услуг в нашей стране в значительной степени определялись суровыми климатическими условиями жизни, обширной, но мало обжитой территорией, многообразием социальных, региональных и культурно-религиозных миров, свойственных населению страны.

Необходимо рассмотреть воздействие на развитие услуг многообразия территориально-климатических зон с преобладанием северного и умеренно-континентального климата. Прежде всего это отразилось на способах удовлетворения жизненно важных потребностей граждан страны.

Первичными потребностями, на которые ориентировались семейно-бытовые процессы и общественные услуги, сводились к необходимости наличия у людей прочного жилища, теплой одежды, калорийной пищи, которая возмещала бы ресурсные затраты организма в сложных жизненных условиях, создания возможности передвижения по обширной территории и осуществления культурных коммуникаций людей.

Здесь можно отметить первую сложность для развития отечественной сферы услуг. Чтобы произвести нужные по объему и качественные товары, а также сохранить их, доставить до потребителей, требовалось затратить гораздо больше времени и сил, чем в благоприятных климатических условиях. В нашей стране всегда были трудно-

емкими процессы строительства дорог и жилья.

Немалое своеобразие в развитие отечественных процессов экономической деятельности вносило также хозяйственное и этнокультурное многообразие российского общества.

Объединяющим фактором для такого пестрого в хозяйственном и духовном отношении сообщества выступала русская культура, а русский язык являлся государственным языком и средством межнационального общения. Немаловажным фактором интеграции выступал также общий труд, тесное и равноправное проживание друг с другом представителей разных народов страны. В ходе их совместной жизнедеятельности и массовых взаимодействий появлялись единые качества психологии, общие взгляды на жизнь. Так, из общего мировосприятия родилось сходное понимание хозяйственного практицизма [1].

На развитии услуг все указанные выше особенности российского общества и культуры сказывались непосредственным образом. Так, у разных этнических групп и культурных сообществ были неодинаковые представления об иерархии социальных запросов, различное понимание комфортной жизни, способов сохранения здоровья, развития высших потребностей и т.п. Новые, наиболее эффективные и продвинутое формы обслуживания, которые шли из Западной Европы, поначалу укореняясь в городах, среди образованных слоев населения, имели мало шансов быстро распространиться по территории страны. Им противодействовали местные традиции, неодинаковые условия жизни, а также массовая привычка

жить устоявшимся укладом, по старинке.

Связь сервисной деятельности с геоландшафтными, почвенно-климатическими условиями жизнедеятельности опосредуется теми потребностями, которые эти условия порождают в обществе. Человек в историческом развитии освоил различные ландшафтно-климатические зоны – северные территории, средние широты, а также пустыни, полупустыни, экваториальную область и др. Повсюду человек приспособлял процессы удовлетворения своих потребностей к окружающим его условиям жизни, климату, ландшафту.

Эта зависимость от географического фактора всегда отражалась на хозяйственных занятиях людей, порождая в обществе систему разделения труда. Исторический анализ позволяет увидеть, что уже в древние времена появились земледельческие народы, жившие оседло, и народы-кочевники, мигрирующие со своими стадами по определенной территории. У тех и других заметно различались не только характер труда, но и уклад, образ жизни в целом.

Народы, живущие на берегах морей, осваивают рыболовство, морское дело, морскую торговлю. Их жизнь связана с морской стихией, с продолжительными, опасными путешествиями и долгой разлукой с близкими. Отсюда определенный уклад их жизни и бытовые традиции, связанные с частым и долгим отсутствием на берегу мужской части населения. Торговое дело, лежащее в основе жизненного благополучия многих жителей приморских городов, способствовало тому, что здесь формировались профессиональные корпорации и кодекс чести работников, чей труд так или иначе был связан с морской торговлей. В этом случае обособляется также семейный уклад и частная жизнь, в то время как общественная жизнь начинает развиваться на институционально-правовой основе. В обществе данного типа рано выделяются и занятия, связанные с разного рода услугами.

Во многом иная картина повседневных привычек и возможностей для удовлетворения потребностей наблюдается у народов, живущих в пустынной или полупустынной местности, где в дефиците вода и растительность.

Они вели исключительно тяжелую борьбу за существование. Залогом безопасности человека являлась прочная связь не столько с близкими родственниками, сколько с племенем в целом. Все это вело к тому, что образ жизни подчинялся, с одной стороны, необходимости преодоления суровых условий жизни в пустыне, с другой, важности выполнения племенных обычаев, требований племенного патриотизма и чести. В культурах, связанных с жизнью в пустыне, более развиты обычаи взаимопомощи и самообслуживания, в то время как принципы оказания услуг на рыночной основе распространялись медленно.

В настоящее время связь экономики, включая и сер-

висную деятельность, с природно-ландшафтными и климатическими условиями не всегда носит столь однозначный характер. Технический прогресс и государственная политика во многом смягчают издержки неблагоприятных природных условий жизни, но не устраняют их совсем. И в настоящее время мировое разделение труда, мировое хозяйство развиваются с учетом географического расселения людей. Продолжает сохраняться связь между природной средой и повседневными потребностями людей, что заставляет современный сервис приспособляться к ландшафту и климату.

Зависимость развития российской сферы услуг от географического фактора уже была рассмотрена выше. В этом отношении отечественная практика сервиса не составляет исключения. Во всех странах с продолжительной, холодной зимой и с коротким, прохладным летом предъявляются особые требования к жилищу: зимой помещения должны сохранять тепло, но летом в них следует предусмотреть возможность беспрепятственного проникновения солнечных лучей. Сходные требования, направленные на сохранение тепла и доступность солнечного света в разные сезоны, предъявляются производственным и общественным зданиям, пассажирскому транспорту. Эти сезонно-климатические особенности жизни людей учитываются также в процессе проектирования и производства одежды, обуви, в пищевой индустрии, в медицинском обслуживании и т.п.

В регионах мира с влажным, жарким климатом вырабатываются иные требования к сервису. Если говорить о потребительских требованиях к жилищу, то здесь предпочитают дома из легких строительных материалов, которые позволяли бы часто проветривать помещения или даже оставлять их открытыми большую часть года. Здесь широко распространены кондиционеры для жилых домов и офисов [2].

Наряду с этим во многих регионах мира в настоящее время процветают виды сервисной деятельности, использующие благоприятные природно-климатические условия как необходимое условие удовлетворения потребностей клиентов и неотъемлемую часть бизнеса. Речь идет о медицинском, оздоровительном, туристском сервисе.

На характер и содержание сервисной деятельности влияет не только климат и ландшафт, но и плотность, структура размещения людей на территории. Одним из наиболее важных факторов территориального размещения людей являются городские и сельские поселения.

В настоящее время сельские поселения выполняют в хозяйственно-экономической системе разные функции в зависимости от занятий жителей. Чаще всего выделяют сельскохозяйственные и несельскохозяйственные поселения. В целом сельские поселения обладают гораздо меньшими возможностями предоставления и использо-

вания услуг современного типа из-за низкой плотности населения, отсутствия хороших путей сообщения, высоких накладных расходов и т.п. Вместе с тем в современных условиях сельские поселения приобретают новые функции сервисного характера.

Городские поселения всегда были многофункциональными, т.е. одновременно выполняли транспортные, организационно-хозяйственные, административно-политические, социокультурные и другие функции. Исторически именно в городах услуги стали отделяться от самообслуживания людей, а также от обслуживания, которое осуществляли рабы или домашняя прислуга. В период Нового времени к прежним социальным функциям города добавляется множество новых: производственно-промышленные, лечебно-оздоровительные, образовательные и др.

В XX в. выяснены некоторые закономерности размещения сферы услуг в зависимости от территориально-пространственной иерархии разных типов поселений. Некоторое западноевропейские исследователи выработали представление о центральном месте, которое означает поселение любого размера (как правило, это город или поселок городского типа) и служит центром для населения, проживающего в близлежащих районах.

Центральное место сосредотачивает на своей территории повышенный объем разных ресурсов, что позволяет ему обеспечивать население центральными товарами (например, мебелью, автомобилями) и центральными услугами (юридическими, медицинскими, образовательными).

Территории, которые обслуживаются одним центральным местом, получили название дополняющие районы.

Оказалось, что конкретная страна располагает упоря-



доченной иерархией центральных мест, занимающих большую территорию, и прилегающих к ней дополняющих районов, меньших по площади. Центры высокого ранга обладают более широким набором производства, товаров и услуг; к ним также тяготеет площадь дополняющих районов. Для центров низкого ранга характерны указанные параметры более низкого значения и меньшего размера. Число оказываемых услуг прямо связано с показателем центральности: при высоком показателе центральности на каждого жителя приходилось множество видов услуг, при низком показателе – всего несколько видов. Это касается самых разных услуг: торговых, связи, финансово-банковских, медицинских и др. [3]

Таким образом, между промышленными и сельскими центрами расселения спонтанно, через механизм спроса и предложения, складываются системы упорядоченных структур, создавая некоторую однородную среду размещения сферы услуг.

Постепенное формирование таких иерархических систем происходит под воздействием целого ряда производственных, рыночных и социокультурных факторов.

В настоящее время урбанизация выступает мощным фактором социально-экономического развития, включая и сервисную деятельность. С одной стороны, городские поселения интенсивно развивают разные типы услуг, совершенствуют сервисную деятельность, с другой, деформируют экологическую среду обитания, создавая дискомфортные условия жизни и подрывая здоровье людей. Особенно следует учитывать разрушительную роль в деле сохранения среды обитания крупнейших городских агломераций, которые повсюду в мире способствуют нарушению равновесия между человеком и природой [4].

В связи с ухудшением экологических условий жизни население индустриально развитых стран серьезно страдает от загрязненного воздуха, плохой питьевой воды, сниженных качеств пищевых продуктов. Неблагополучие окружающей среды зашло столь далеко, что в сложившихся условиях радикальное разрешение экологических проблем возможно лишь в ходе коллективных действий органов государственной власти разных стран, к которым должны присоединиться представители экономической элиты и активные группы населения.

Субъекты сервисной деятельности, учитывая спрос горожан на жизненно важные качества окружающей среды, вырабатывают способы его удовлетворения. Потребителям предлагается широкий диапазон товаров повседневного использования, способных создавать комфортные условия труда и отдыха в техногенной среде: одежду из натуральных тканей, экологически чистые продукты питания и пищевые добавки, напитки, приборы искусственного климата, обогревательные установки и т.п.

Важно рассмотреть роль демографических факторов

в развитии сервисной деятельности. Демографические факторы связаны с численным составом и рядом воспроизводственных характеристик населения той или иной страны. Речь идет о структуре населения, об уровне рождаемости и смертности, о перемещениях на территории населения в силу разных причин, включая и социально-экономические.

Демографические характеристики общества в немалой степени определяют темпы развития и качественные особенности хозяйственно-экономической практики. Для сервисной деятельности и сферы услуг они приобретают особую важность. Динамика изменений в пропорциях возрастных групп существенно влияет на расширение или сужение деятельности разных видов сервиса.

Например, если в структуре населения конкретной страны стремительно увеличивается процентное соотношение детей и молодежи, то это стимулирует сервисный бизнес к расширению масштабов и повышению качества детского, молодежного и в целом семейного обслуживания, к развитию сети детских и образовательных учреждений. Напротив, старение населения (т.е. увеличение доли пожилых людей) многих развитых стран мира означает, что в сфере услуг все более востребованным оказывается обслуживание нетрудоспособных граждан. Однако практически осуществлять это становится все труднее, так как молодежь зачастую не желает заниматься этой работой. Подобная ситуация вынуждает правительства развитых стран разрешать въезд тех иностранцев, которые готовы трудиться в сервисных отраслях, включая обслуживание пожилых и больных людей.

Заметно сказываются на сфере услуг такие демографические процессы, как снижение (или увеличение) доли многодетных семей, межнациональных браков, изменение роли женщин в социальной жизни, число разводов или увеличение доли одиноких граждан [2].

Особо следует сказать о влиянии на сервисную деятельность миграционных процессов, связанных с невозвратным передвижением населения (как внутри одной страны, так и между странами) на основе перемены места работы и жительства. В этом случае важно учитывать экономическую миграцию, когда нередко мигрирует как работник, так и члены его семьи. Выше было отмечено, что экономические мигранты позволяют во многих странах снижать остроту нехватки работников на многих предприятиях сферы услуг. Но нельзя игнорировать и тот факт, что миграция, особенно нелегальная, способствует распространению асоциальных потребностей, вредных привычек (потребление алкоголя, наркотиков и др.), обострению криминальной обстановки, оживлению межэтнических конфликтов.

Анализ исторической эволюции услуг в обществах разного типа позволяет сформулировать научное понимание сервисной деятельности, которая свойственна со-

временному миру.

Сервисная деятельность – это активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг. Одна сторона в этих взаимодействиях, обладая многообразными потребностями, желает получить определенные блага, а другая сторона, оказывая конкретные услуги, предоставляет им возможность обладать такими благами. Цель этих отношений – не создание материальных ценностей, а удовлетворение человеческих потребностей (хотя нередко это происходит с помощью таких ценностей). Исторически вырастая из процессов самообеспечения и родственной взаимопомощи, сервисная деятельность успешно интегрировалась в отношения рыночного обмена. Это обусловило разделение и профессионализацию труда работников, оказывающих услуги, а также их предпринимательскую активность на рынке услуг. Другая сторона, желающая реализовать свои потребности и оплачивающая услуги, предъявляет к сервисной деятельности специфические требования, привнося в нее свои запросы и ценностные ориентации. Это сообщает сервисной деятельности внеэкономические характеристики, усиливает ее социальную и эмоционально-психологическую определенность.

Сложный характер сервисной деятельности обуславливает специфику сервисологии – науки о сервисной деятельности, которая формируется ныне в мировой аналитике как междисциплинарная, теоретическая и прикладная область исследований. Давно было установлено, что труд в сфере сервиса во многом отличается от труда в промышленном или сельскохозяйственном производстве. Но сам по себе характер сервисного труда долгое время оставался неочевидным для исследователей. понадобилось немало времени, чтобы установить его многоплановый характер, а также место и роль не только в промышленном производстве, но и в воспроизводстве общественных связей, в культурной жизни людей [2].



Необходимо рассмотреть становление и основные этапы научного анализа сервисной деятельности.

В настоящее время научный анализ сервисной деятельности, так же как и любое другое научное направление, имеет разные уровни и компоненты рассмотрения своего предмета. На эмпирическом уровне анализа осуществляется сбор данных о сервисной деятельности – определяется ее природа, описываются характеризующие ее факты, процессы, устанавливаются границы и составные части и т.п.

Более сложный анализ осуществляется на следующем уровне познания, который связан с формированием обобщающих теоретических представлений о сервисной деятельности. Осмыслению подвергаются причинно-следственные связи между разными ее частями, более глубоко изучается структура, важнейшие направления и разновидности.

Общетеоретический анализ – наиболее высокий уровень осмысления сервисной деятельности как целостного феномена общества. В этом случае отрабатываются теории, рассматривающие сервисную деятельность как явление хозяйства, социальных отношений, духовной активности, а также устанавливаются закономерности ее исторического развития, изучается характер ее трансформации под влиянием внешних изменений. Осознание теоретических аспектов такого уровня осмысления позволяет выработать методологию анализа сервиса.

Под методологией анализа сервисной деятельности понимается система общетеоретических представлений, познавательных принципов, положенных в исследование ее сущности, закономерностей ее исторической эволюции, а также места в общественном производстве, в социальной структуре и культурной практике.

Во многих социальных и гуманитарных науках существует прикладной уровень анализа, предполагающий использование полученных научных результатов в практической деятельности. В науке о сервисной деятельности прикладной уровень приобретает огромную важность, поскольку вопрос о совершенствовании сервиса весьма актуален для работников этой сферы, органов государ-

ственной власти, для многочисленного контингента потребителей.

Особое значение в научном анализе любого объекта приобретает определение предметно-дисциплинарного ракурса, который обеспечивает адекватное отображение сущности сервиса. В этой связи важен отбор различных методов сбора и анализа данных о сервисе.

Теоретические представления об услугах на первоначальном этапе их анализа носили ярко выраженную экономико-центристскую направленность. Во второй половине XX в. понимание сервисной деятельности приобретает междисциплинарный характер, в рамках которого экономические, социологические, управленческие и другие аспекты анализа рассматриваются как равноправные.

Историческая практика свидетельствует, что научный анализ услуг начинался не столько со сбора эмпирических фактов, сколько с выяснения их общественной и экономической природы. Теоретики взяли за методологическую базу комплекс политэкономических представлений, сложившийся в новое время в рамках английской философии хозяйствования.

Таким образом, в основу методологии исследования услуг было положено представление об общественных благах, пользе, принципы рационального анализа и здравого смысла, понимание общих интересов людей и одновременное отстаивание каждым своего интереса.

Тем самым закладывалось противопоставление невещественных услуг и конкретных товаров, которые олицетворяли материальные блага. Еще одна особенность в понимании характера услуг: производительный труд, связанный с созданием техники, товаров повседневного спроса, рассматривался как более важный сравнительно с непроизводительным трудом в сфере обслуживания.

Неосязаемый, невещественный результат труда при оказании многих видов услуг стал определяющим признаком, позволяющим считать сервисную деятельность непроизводительным трудом в отличие от производительного труда в материальном производстве.

ЛИТЕРАТУРА

1. Новиков А.М., Новиков Д.А., "Методология", М., Синтег, 2009.
2. Ополкелов И., "Управление качеством в сфере услуг, Советский спорт, 2008.
3. Пейн Э., Мак-Дональд, "Сфера услуг", Эксмо, 2009
4. Аброскин А. "Сфера услуг и экономическое развитие (методологические аспекты статистического анализа)" // Вопросы статистики, 1998