

## МЕСТО ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА В СИСТЕМЕ БИЗНЕС-УСЛУГ

### TECHNICAL SERVICE WITHIN THE SYSTEM OF BUSINESS SERVICES

*A. Samsonova*

**Annotation**

The paper contains a clarification of the nature of business services. Possible classifications of business services based on different criteria are proposed. The place of technical service within the system of business services is demonstrated.

**Keywords:** services, business services, technical service.

*Самсонова Алена Сергеевна*

*Аспирант, Санкт-Петербургский  
институт гуманитарного образования,  
Санкт-Петербург*

**Аннотация**

В работе уточнена сущность бизнес-услуг. Предложены классификации бизнес-услуг по нескольким критериям. Показано место услуг технического сервиса в системе услуг.

**Ключевые слова:**

Услуги, бизнес-услуги, технический сервис.

Несмотря на значительное число публикаций, посвященных сектору услуг, ряд вопросов, связанных с оказанием услуг юридическим лицам, пока остается неизученным. Это связано с тем, что основное внимание исследователи уделяют услугам для частных лиц. На наш взгляд, такая ситуация неприемлема как с практической, так и с теоретической точек зрения, поскольку отсутствует как сущностное понимание специфики таких услуг, так и научно обоснованные рекомендации по их эффективному использованию в повседневной хозяйственной деятельности. В нашей статье мы попытаемся ответить на часть вопросов, связанных с услугами делового характера, а именно – какие виды услуг можно считать относящимися к деловым, а также какое место в системе деловых услуг занимают услуги технического сервиса.

Достаточно сказать, что в настоящий момент отсутствует единое общепринятое понимание того, какие услуги следует относить к услугам производственного назначения, и какой термин в отношении их использовать, предлагаемые классификации услуг однозначного ответа на этот вопрос не дают [7]. Отметим, что чаще всего в научной литературе встречаются термины "деловые услуги" [1], "услуги делового характера" [9], "услуги, ориентированные на производство" [3] и "услуги предприятиям и организациям" [10]. Напротив, в практике бизнеса большое распространение получил термин "промышленные услуги" [2], который проник и в научный оборот. Аналогичная проблема возникает и с услугами технического сервиса – отсутствует их однозначное определение, кроме того, исследователи указывают на внутреннюю противоречивость термина "сервисная услуга", поскольку на английском языке слово "сервис" означает именно услу-

гу, и в этом случае понятие "сервисная услуга" (или, в более узком смысле, "услуга технического сервиса") тавтологично.

Прежде всего, мы сделаем попытку выявить, какие услуги могут относиться к промышленным, и какой термин предпочтителен для их обозначения.

Интуитивно понятно, что речь идет об услугах, оказываемых предприятиями, и используемым для ведения хозяйственной деятельности. Однако эта интуитивная ясность, как будет показано ниже, пока не была формализована в надлежащей степени.

Самым очевидным критерием классификации услуг является их функциональное назначение [3, 7], в соответствии с которым услуги делятся на четыре вида:

- ◆ услуги, ориентированные на производство;
- ◆ услуги, ориентированные на общество;
- ◆ услуги, ориентированные на домашнее хозяйство;
- ◆ услуги личного характера.

Однако авторы данной классификации относят к услугам, ориентированным на производство, только услуги по техническому обслуживанию, наладке и ремонту производственного оборудования и технологических систем. Ряд других услуг, необходимых для осуществления хозяйственной деятельности (консалтинговые услуги, услуги по подбору персонала и т. д.) из категории услуг, ориентированных на производство, исключаются (а в другие категории, предусмотренные данной классификацией, очевидно, включены быть не могут). Такой приоритет произ-

водства над всеми остальными видами хозяйственной деятельности, типичный для индустриальной экономики, на современном этапе представляется не соответствующим экономическим реалиям. По этой причине данная классификация нуждается в значительной корректировке (как минимум, в замене термина "услуги, ориентированные на производство" термином "услуги, ориентированные на бизнес" с соответствующим расширением перечня включаемых в эту категорию услуг) и существующим в виде использована быть не может. Отметим, что в рамках данной классификации можно говорить о равнозначности услуг, ориентированных на производство, и услуг технического сервиса.

Получивший распространение термин "услуги предприятиям и организациям" [10] также удовлетворительным признан быть не может, так как одна и та же услуга может быть оказана как предприятию, так и конечному потребителю (например, образовательная). Такая размытость смыслового наполнения термина делает затруднительным его применение.

Деловые услуги [1] (еще один популярный термин) трактуются как услуги, заключающиеся в использовании интеллекта и затрат труда специалистов разного профиля для оказания помощи предпринимателям, частным лицам и государственным структурам в решении управленческих, оперативных, технических и иных задач. Однако в данном случае потребителями деловых услуг выступают как частные лица, так и организации, что не соответствует приведенному выше интуитивному пониманию сущности промышленных услуг.

Более удачным представляется термин "услуги делового характера", используемый для тех услуг, которые направлены на производственное потребление и адресуются предприятиям [9]. Предполагается, что "...услуга делового характера выступает как экономические отношения между производителем услуги и ее заказчиком по поводу производства экономического блага в нематериальной форме, которое удовлетворяет производственные потребности заказчика для обеспечения жизнедеятельности предприятия, а также повышения эффективности его функционирования. Заметим, что данные услуги удовлетворяют производственные потребности заказчика и участвуют в самовозрастании капитала, что можно отнести к процессу накопления капитала" [9]. Тем не менее, как легко увидеть, из услуг делового характера исключены услуги по обеспечению сбыта и продвижения продукции (маркетинговые, транспортные, логистические и т. д.). Таким образом, предложенное определение также нуждается в дополнении и уточнении.

На наш взгляд, к услугам делового характера следует относить услуги, направленные на формирование, управление и/или повышение эффективности использования разнообразных видов капитала предприятия, а также на обеспечение эффективного взаимодействия предпри-

ятия со своей внешней средой, и призванные обеспечить достижение целей фирмы (повышение прибыли, успешное противостояние конкурентам и более эффективное удовлетворение потребностей общества в определенном товаре и/или услуге). Такая формулировка, по нашему мнению, свободна от недостатков проанализированных выше определений, и при этом адекватно отражает содержание данного типа услуг. При этом термин "услуги делового характера" слишком громоздок, и потому целесообразно заменить его.

Использование термина "промышленные услуги" для обозначения данного вида услуг также является, на наш взгляд, нежелательным, поскольку способен ввести в заблуждение. Прилагательное "промышленный" заставляет предположить, что либо адресатом таких услуг выступают исключительно промышленные предприятия, либо для их оказания необходимо сложное промышленное оборудование. Очевидно, что обе эти ассоциации неверны. По этой причине мы предлагаем использовать термин "бизнес-услуги", который удобен в силу его краткости и однозначного указания как на характер услуги (направленный на обеспечение предпринимательской деятельности в широком смысле слова), так и на его адресат (предприятия).

Можно предложить следующие виды классификации бизнес-услуг (в дополнение к классификациям, предложенным в работах [10, с. 12–13] и [8, с. 11–12]):

#### 1. По типу обслуживаемых активов:

- ◆ Бизнес-услуги, ориентированные на материальные активы заказчика (обслуживание оборудования, уборка помещений и т. д.);
- ◆ Бизнес-услуги, ориентированные на нематериальные активы (разработка фирменного стиля, ведение рекламной кампании и т. д.);
- ◆ Бизнес-услуги, ориентированные на финансовые активы (брокерские услуги, факторинг и т. д.);
- ◆ Бизнес-услуги, ориентированные на персонал (обучение, тим-билдинг, проведение корпоративных мероприятий и т. д.);

#### 2. По профилю деятельности оператора:

- ◆ Сервисные бизнес-услуги (направленные на обслуживание активов заказчика);
- ◆ Деятельностные бизнес-услуги. В этом случае провайдер не обслуживает активы заказчика, необходимые для ведения определенной деятельности, а самостоятельно в интересах заказчика формирует эти активы и ведет на них соответствующую деятельность. В качестве примера можно привести франчайзинг, где франчайзи

на самостоятельно организованном предприятии ведет сбытовую деятельность в интересах франчайзера [4];

3. По типу базового ресурса (используемого провайдером при оказании услуги):

- ◆ Бизнес–услуги, основанные на капитале (т. е., капиталоемкие – например, услуга по перевозке нефти танкерами или по перекачке нефти по трубопроводу). Отметим, что в российской экономической традиции земля обычно выделяется в качестве самостоятельного ресурса, тогда как за рубежом она обычно включается в фактор производства "капитал". Оставляя в стороне вопрос о выделении земли в качестве самостоятельного ресурса, укажем лишь, что бизнес–услуги, основанные на использовании земли также существуют. В качестве примера можно привести услугу по обеспечению молокозаводов молоком в рамках аутсорсинговой программы "Молочные берега" компании "Вимм–Билль–Дан" [6];

- ◆ Бизнес–услуги, основанные на использовании труда (трудоемкие);

- ◆ Бизнес–услуги, основанные на использовании информации;

- ◆ Бизнес–услуги, основанные на использовании предпринимательских способностей;

4. По видам деятельности: речь идет о том, в какой сфере специализируется поставщик услуг (консалтинг, ремонт, клининг и т. д.). Поскольку число таких видов де-

ятельности чрезвычайно велико, их перечень мы приводить не будем;

5. По связи с производством:

- ◆ Бизнес–услуги, направленные на обеспечение производственного процесса (ремонт производственного оборудования, обслуживание нефтедобычи);

- ◆ Бизнес–услуги, направленные на обеспечение вспомогательных процессов (телекоммуникационные услуги);

- ◆ Бизнес–услуги, не связанные с производственными процессами (проведение корпоративных мероприятий);

6. По модели взаимодействия заказчика и оператора (заказ, подряд, аутсорсинг и т. д.) [5];

7. По методу организации обслуживания (плановое, предупредительное, выездное и т. д.).

Очевидно, что в рамках классификации по каждому из критериев можно предусмотреть категорию "смешанные бизнес–услуги". Для экономии места мы ее не указывали.

Предложенные нами классификации позволяют однозначно установить место технического сервиса в системе бизнес–услуг: речь идет о сервисных услугах, ориентированных на материальные активы (а конкретнее – на оборудование) заказчика, используемые в процессе выполнения основной и вспомогательной деятельности.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Восколович Н. А. Экономика платных услуг. М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2007.
2. Задорина И. Н. Управление организационно–экономическим развитием предприятий промышленных услуг на транспорте. Автореф. на соиск. уч. степ. канд. экон. наук. Москва: Московский государственный университет путей сообщения, 2010.
3. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. ред. Ю.М. Краковского. М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: Издательский центр "МарТ", 2006.
4. Котляров И. Д. Современные формы аутсорсинга управления брэндом и сбытом // Практический маркетинг. – 2010. – № 8. – С. 12–16.
5. Котляров И. Д. Аутсорсинг и иные формы межфирменной кооперации: анализ отличий // Бухучет в строительных организациях. – 2011. – № 1. – С. 39–43.
6. Котляров И. Д. Перспективы использования аутсорсинга в сельском хозяйстве // Регион: Экономика и Социология. – 2011. – № 3. – С. 58–69.
7. Кувшинов А. М., Цыбулевская Н. А. Классификационные признаки и виды услуг в современной экономике // Научный вестник Уральской академии государственной службы, 2009, № 2 (7), 2009. Доступно онлайн по адресу: <http://vestnik.uapa.ru/issue/2009/02/06/>. Проверено 15.09.2011.
8. Майорова С. В. Партнерский подход к развитию предприятий сферы деловых услуг. Автореф. на соиск. уч. степ. канд. экон. наук. Тольятти: Поволжский государственный университет сервиса, 2011.
9. Пипко Е. Г. Стратегическое управление сервисной деятельностью на рынке деловых услуг. Автореф. на соиск. уч. степ. д–ра экон. наук. Самара: Самарский государственный экономический университет, 2011.
10. Поворина Е. В. Развитие рынка услуг предприятиям и организациям в Российской Федерации. Автореф. на соиск. уч. степ. канд. экон. наук. Москва: Московский государственный университет путей сообщения, 2010.