

## Анализ телекоммуникационных услуг в контексте основных характеристик услуги

© 2014 Проскура Дмитрий Викторович  
доктор экономических наук, профессор

© 2014 Проскура Наталья Викторовна  
кандидат экономических наук, доцент

Нижегородский государственный инженерно-экономический институт  
606304, Нижегородская область, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а  
E-mail: dipro@mai.ru; nvproskura@gmail.com

Рассмотрены точки зрения различных экономистов на понятие “услуга”, проанализирована роль услуг в современной экономике, дана их классификация. Сформулировано понятие телекоммуникационных услуг с точки зрения их социальной направленности.

*Ключевые слова:* услуги, классификация услуг, роль телекоммуникаций, телекоммуникации в экономике.

В настоящее время формирование и развитие новой глобальной экономики, информационного постиндустриального общества не в последнюю очередь сопряжены с существенным возрастанием роли сферы услуг и заметным изменением ее структуры. Именно услуги становятся главным продуктом труда, и именно потребление услуг выступает в качестве преобладающего способа удовлетворения потребностей человека.

Услуги как вид экономической деятельности существуют давно. Однако универсальное определение данному понятию дать очень трудно, поскольку характер самих услуг сложен и многообразен. В конце 60-х - начале 70-х гг. XX в. доля сферы услуг в ВВП развитых стран сравнялась с долями промышленности и сельского хозяйства, вместе взятыми. Именно в это время велись оживленные дискуссии по данному поводу.

В отечественной литературе допускаются различные толкования понятия “услуга”, в частности, как:

- виды деятельности;
- результат деятельности;
- сама деятельность - оказание услуги, обслуживание.

Ф. Котлер предлагает определение понятия *service*: “Услуга (*service*) - любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой. Услуга по сути своей является неосязаемой и не приводит к овладению собственностью (к передаче собственности)”.

Услугами иногда называют деятельность, не создающую самостоятельного продукта. Например, Л.Ш. Лозовский определяет услуги как виды деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существо-

вавший материально-вещественный продукт, не изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в форме деятельности. Такое определение применимо далеко не для всех видов современных услуг.

По мнению К. Гренрооса, услуга - процесс, включающий серию (или несколько) неосязаемых действий, которые по необходимости происходят при взаимодействии между покупателем и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системами предприятия - поставщика услуг. Этот процесс направлен на решение проблем покупателя услуги. Данное определение достаточно точно описывает услугу, однако некоторые услуги могут быть осязаемыми<sup>1</sup>.

Согласно международным стандартам, услуги - это итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности потребителя. Услуга может быть связана с производством и поставкой материальной продукции. Российский стандарт ГОСТ Р 50646-94 также определяет: “Услуга - это прежде всего результат взаимодействия исполнителя и потребителя услуги”<sup>2</sup>.

К. Маркс определяет услугу как “потребительную стоимость, воплощенную и в товаре, и в виде “чистых” услуг, не получающих в виде вещи самостоятельного бытия отдельно от исполнителя”. Товарный характер услуги выражается в способности удовлетворить потребности людей с помощью ее (услуги) приобретения, использования и потребления.

Резкое возрастание роли сервисных отраслей в общей структуре хозяйства знаменует пе-

реход от индустриальной стадии развития общества к следующей, отличной от предыдущего этапа развития. “Постиндустриальное общество – это общество, в экономике которого приоритет перешел от преимущественно производства товаров к производству услуг, проведению исследований, организации системы образования и повышения качества жизни”.

Приведенный тезис может быть легко подкреплен фактическими данными об изменении соотношения доли “услуг” и “традиционных товаров” в ВВП в наиболее развитых странах, которые первыми вступили на путь постиндустриального развития. В настоящее время доля услуг в экономическом балансе растет во всем мире. Сфера услуг, и деловых и персональных, начинает развиваться ускоренными темпами, значительно опережая по доле в национальном продукте первичный и вторичный секторы экономики. В среднем доля услуг в ВВП в наиболее развитых странах (США, Великобритания, Германия, Япония и др.) колеблется от 86 до 66 %<sup>3</sup>.

На современном этапе развития рыночной экономики в России не только для государства, но и для населения становится ясным, что роль сферы услуг, как наиболее перспективного сектора экономики, в дальнейшем будет только возрастать. С появившимся у граждан России с развитием рыночной экономики выбором ряд услуг воспринимаются как равные или даже более необходимые, чем некоторые стратегические потребительские товары. Уже имеющаяся конкуренция в сфере услуг в некоторых наиболее развитых отраслях этого сектора экономики достигла такого уровня насыщения рынка услуг, что постепенно выводит экономику крупных городов страны на новый качественный уровень предложения различных услуг.

Можно выделить следующие этапы развития сферы услуг в Российской Федерации:

1. “Командно-административный” – период до 1992 г.
2. Развитие сферы услуг в количественном направлении – период 1992–2002 гг.
3. Развитие сферы услуг в направлении постоянного улучшения качества и его контроля – с 2002 г. и по сегодняшний день.

В условиях командно-административной экономики в России качество услуги не играло решающей роли: все услуги были “хорошими” и массовыми, а, как известно, массовость оказывает значительное влияние на качество в сторону ухудшения последнего.

В период переходной экономики в России произошли первые положительные сдвиги в области сферы услуг. В числе положительных можно отметить: появление в сфере услуг частного сектора экономики, увеличение количества предложений как новых, так и устоявшихся видов услуг, появление сферы деловых услуг.

Третий этап развития сферы услуг, который условно начинается с 2002 г., можно определить как современное развитие сферы услуг. Основные тенденции развития сферы услуг в России позволяют говорить об интеграции ее в мировую торговлю услугами, хотя и со значительным отставанием от развитых стран<sup>4</sup>.

Многофункциональная взаимосвязь услуг делает затруднительным введение универсальной классификации сервисной деятельности с позиции какого-то одного или двух критериев. Приведем примеры классификации услуг с помощью некоторых критериев (см. таблицу).

Важно подчеркнуть, что значительное число услуг занимает промежуточное положение между общественным и частным секторами, обладая

Примеры классификации услуг

№ п/п	Критерий	Виды услуг
1	По функциональной направленности	1) Ориентированные на общество 2) Ориентированные на производство 3) Ориентированные на домашнее хозяйство 4) Услуги личного характера
2	По функциональному назначению	1) Материальные услуги 2) Социально-культурные услуги
3	По способу оплаты	1) Услуги, оплачиваемые в порядке предварительного полного или частичного авансирования при приеме заказов с последующим окончательным расчетом при выдаче заказов 2) Услуги, оказываемые населению бесплатно 3) Услуги, оплачиваемые в рассрочку, т. е. предоставляемые в кредит
4	По принципу вещественности или невещественности	1) Осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты 2) Осязаемые действия, направленные на тело человека 3) Неосязаемые действия, направленные на сознание человека

комбинацией соответствующих признаков и свойств. Ряд смешанных услуг в большей мере наделен свойствами общественных благ (к примеру, немалое число социально-культурных услуг), тяготея к общественному сектору. Такого рода услуги принято считать социально значимыми благами.

Эффективная экономическая деятельность в настоящее время основывается на преобразовании информации, которое представляет собой целенаправленный обмен упорядоченными данными с другими структурами и людьми. Можно сказать, что информация служит мерой упорядоченности и устойчивости экономической системы, являющейся совокупностью воздействий человека на определенные ресурсы с целью удовлетворения своих потребностей, в процессе которого многократно происходит преобразование информации. Современное материальное производство базируется на индустриальных технологиях, которые все больше требуют расширенного обмена информацией, т.е. зависят от степени совершенства процессов обработки данных. В целом взаимодействие субъектов производства имеет исключительно информационную сущность, реализация которой осуществляется посредством телекоммуникационных услуг.

Телекоммуникации - это любые формы связи, способы передачи информации на большие расстояния. Телекоммуникации - это также процессы передачи, получения и обработки информации на расстоянии с применением электронных, электромагнитных, сетевых, компьютерных и информационных технологий. В общем случае, телекоммуникационные услуги можно определить как целенаправленную деятельность, результатом которой является полезный эффект, обеспечивающий потребности по передаче и приему информации с помощью специального оборудования.

Является необходимым уточнение, что специфика экономических отношений на рынке телекоммуникаций России заключается в том, что:

- телекоммуникации обеспечивают государство инструментом управления и сохранения национальной безопасности;
- выступают необходимым условием для выхода современного бизнеса за пределы локальных рынков;
- представляют собой необходимый и существенный элемент производственных затрат других отраслей;
- являются крупной и динамично развивающейся отраслью, темпы роста которой превышают темпы роста национальной экономики.

Рассматривая телекоммуникационные услуги как часть социальной инфраструктуры, нельзя

их анализировать исключительно как техническую инфраструктуру, например, через такие показатели, как километраж телекоммуникационных линий, количество телекоммуникационных спутников, станций и др., их технические характеристики. Необходимым условием "социальности" телекоммуникационных услуг, обеспечивающим качество жизни, является рост доступности предоставляемых услуг, улучшение качества жизни отдельного человека и общества в целом<sup>2</sup>.

Основными отраслями телекоммуникаций на сегодняшний день являются: Интернет, мобильная связь, сети передачи данных, спутниковые системы связи, цифровое и аналоговое телевидение, телефонная связь, электронный банкинг.

На основании данных развития общества, объективно сложившейся динамики ВВП в разрезе "производство услуг / производство товаров" понятие "телекоммуникационные услуги" нуждается в расширении. Для этого выделим основные направления, которые необходимо учитывать при предоставлении и пользовании телекоммуникационными услугами<sup>6</sup>:

- передача информации с одной точки в другую посредством использования определенных технических приборов;
- различные формы и виды передачи информации: буквы, цифры, схемы, графики, изображения и т.д.;
- средства передачи информации: телеграф, телефон, радио, телевидение, цифровое интерактивное телевидение, Интернет, сотовая связь и т.д. Передаются такие символы по проводам, радиоволнам, электрическим импульсам либо же путем соединения нескольких из этих средств;
- комплексность предоставляемых телекоммуникационных услуг;
- свобода выбора пользователями поставщика (сервис - провайдера) телекоммуникационных услуг, который осуществляется на основе набора его сервисных возможностей;
- открытость услуг как необходимое условие развития индустрии сервисов связи при современных рыночных условиях лавинообразного развития рынка;
- социальная значимость телекоммуникационных услуг;
- влияние на рынок труда: переток рабочей силы из центра в регионы, а из центра страны - в другие развитые страны;
- являются частью инфраструктуры общества.

Телекоммуникационные услуги наделены специфическими чертами услуг вообще, обычно описываемыми формулой 4 "Н": неосязаемость, несохраняемость, неотделимость от производи-

теля услуг, непостоянство по качеству. Кроме того, они обладают только им присущими особенностями:

- процесс их производства (предоставления) неотделим от процесса потребления;
- телекоммуникационные услуги оказываются в течение длительного периода. При заключении контракта между потребителем и телекоммуникационной компанией определяется комплекс услуг, который может быть прерван потребителем досрочно в случае возникновения каких-либо объективных или субъективных причин (например, потребитель решил сменить оператора);
- расчет стоимости услуг определяется с учетом многих показателей, обычно один раз в месяц, по совокупности оказанных за этот период услуг;
- процесс передачи информации двусторонний (возможен и многосторонний), между двумя абонентами, находящимися в разных географических точках внутри или за пределами страны.

Потребительский сектор рынка телекоммуникации характеризуется:

- 1) высоким неудовлетворенным спросом на самый массовый вид услуг - телефон - и неразвитым спросом на новые виды услуг;
- 2) слабой защищенностью потребителей, не удовлетворенных низким качеством традиционных услуг;
- 3) неравномерным обеспечением телекоммуникациями делового сектора и населения;
- 4) неравномерностью развития сети связи в различных регионах страны.

Таким образом, *телекоммуникационные услуги - это часть инфраструктуры общества, которая отвечает за передачу информации посредством использования различных форм, видов и средств передачи информации, предоставляет потребителю свободу в выборе открытых услуг на основе комплекса сервисных возможностей поставщика (провайдера) услуг и позволяет выполнять социальные и другие возможности и обязательства гражданина в обществе.*

Отрасль телекоммуникаций представляет собой совокупность предприятий - операторов телекоммуникаций, имеющих взаимосвязанные технологические инфраструктуры, входящие в общий производственный процесс. Данная отрасль включает в себя сферу телекоммуникационных услуг и сферу телекоммуникационного оборудования.

Сфера телекоммуникационных услуг - совокупность продуктов деятельности оператора или провайдера телекоммуникаций, направленных на

удовлетворение спроса потребителей в сфере телекоммуникаций. Она имеет в своем составе:

- услуги проводной связи - процесс передачи и приема информации с применением проводных линий с металлическими или оптоволоконными жилами;
- услуги беспроводной связи - деятельность, направленная на обеспечение электросвязью с использованием радиотехнологий, во время которой конечное оборудование хотя бы одного из потребителей может свободно перемещаться с сохранением уникального идентификационного номера в пределах пунктов окончания телекоммуникационной сети;
- услуги передачи данных - передача информации в виде данных с использованием телекоммуникационных сетей;
- телематические услуги - услуги по доступу и обработке данных касательно управления и измерения параметров исполнительных или иных систем, механизмов, приборов и оборудования<sup>7</sup>.

*Отрасль телекоммуникаций сегодня выступает в качестве "кровеносной системы" всей экономики, связывая и обеспечивая функционирование государства, промышленности, потребительского сектора.* Понимание этой роли способствует дальнейшему развитию данной отрасли на благо всей страны. Современные телекоммуникационные технологии являются средством формирования информационной культуры, которая выступает фактором становления информационного общества.

Телекоммуникационные услуги и услуги связи занимают особое положение в рамках рынка информационных услуг. Последние десятилетия характеризуются стремительным развитием рынка телекоммуникационных услуг, основанном в значительной степени на достижениях микроэлектроники и материаловедения, позволивших резко повысить эффективность передачи, обработки и хранения информации.

Движущей силой роста услуг связи является в первую очередь увеличение деловой активности в различных странах. Существует прямая зависимость между темпами экономического развития, качеством жизни населения и масштабом применения в обществе информационных технологий: чем выше уровень благосостояния граждан в стране, тем больше объем потребляемых услуг. При этом существует и связь в обратном направлении, рост телекоммуникационной отрасли, помимо увеличения числа рабочих мест, увеличивает эффективность других отраслей экономики, т.е. выполняет инфраструктурные функции. Для отдельных секторов экономики телекоммуникационные услуги имеют особенно важ-

ное значение. Например, к таким секторам услуг относятся банковский сектор, услуги в сфере воздушного транспорта (в частности бронирование авиабилетов) и др. В этой связи формирование и развитие рынка телекоммуникационных услуг становится важнейшей составляющей развития национальной экономики и всего общества.

Можно сделать вывод, что необходимость четкого понимания роли услуг в современной экономике, важности телекоммуникационных услуг для дальнейшего развития страны переоценить невозможно. Услуги сегодня многофункциональны, инновационны, капиталоемки. Развитие телекоммуникационных услуг прямо или косвенно влияет на развитие и усовершенствование рынка услуг в целом.

Таким образом, авторами в статье был проведен сравнительный анализ определений понятия “услуга” различными исследователями, дана классификация услуг и описаны этапы развития рынка услуг в России. Телекоммуникационные услуги были рассмотрены с точки зрения основ-

ных характеристик любой услуги, была выделена специфика экономических отношений на российском рынке телекоммуникаций, которая и отражается в понятии “телекоммуникационные услуги”. Оценена роль телекоммуникаций на развитие социальной инфраструктуры общества.

<sup>1</sup> Шкрабак Д.Н. Комплексная характеристика понятия “услуга” как начальный этап построения системы стратегического управления профессиональными сервисными организациями // Проблемы современной экономики. 2007. □ 3 (23).

<sup>2</sup> ГОСТ Р 50646-94. URL: <http://standartgost.ru>.

<sup>3</sup> Шкрабак Д.Н. Указ. соч.

<sup>4</sup> Становление информационного общества в условиях инновационного развития телекоммуникационных услуг / Д.В. Проскура [и др.] ; НГТУ. Н. Новгород, 2013.

<sup>5</sup> Проскура Д.В., Проскура Н.В. Социальная направленность телекоммуникационных услуг // Вестник НГИЭИ. 2013. □ 7 (26). С. 102-115.

<sup>6</sup> Там же.

<sup>7</sup> Проскура Д.В., Проскура Н.В. Указ. соч.

Поступила в редакцию 05.11.2014 г.