

УДК 338.46

А.Ж. Батталов

Казахский национальный технический университет имени К.И. Сатпаева, Казахстан, г. Алматы
E-mail: alisher_battalov@mail.ru

Анализ сферы услуг в Казахстане

Аннотация. Начиная с последней четверти прошлого века, мировое общество стало трансформироваться в постиндустриальное общество, одной из важнейших характеристик которого является преобладание сферы услуг. Несмотря на то, что практически 20% всей мировой торговли приходится на международную торговлю услугами, процессы, происходящие в этой сфере, еще недостаточно изучены. В данной статье рассматривается определение услуг и существующие на сегодняшний день классификации. Проведена классификация услуг, оказываемых в Казахстане, в соответствии с классификацией Всемирной торговой ассоциации, Международной стандартной промышленной классификацией и классификацией Организации экономического сотрудничества и развития. Проведен анализ рынка услуг в Республике Казахстан по видам услуг и в разрезе областей, по абсолютному и удельному объему оказанных услуг. Построены графики, иллюстрирующие полученные результаты.
Ключевые слова: услуги, классификация услуг, виды услуг, анализ рынка услуг.

Одной из важнейших закономерностей развития любой национальной экономики является взаимосвязь экономического роста и повышения роли услуг. В ходе научно-технической революции резко выросли потребности промышленных компаний в высококачественных услугах, связанных с разнообразными и сложными проблемами их реструктуризации и развития – техническими, сбытовыми, управленческими и т.д. Расширение позиций и структурное усложнение сферы услуг происходит как в результате возникновения новых производств, так и путем выделения услуг в самостоятельные звенья хозяйственной структуры операций. В перспективе по мере достижения отраслями сферы услуг высокой степени зрелости развитие будет проявляться в более сложном взаимодействии факторов роста и его подавления; несомненно, усилится перелив ресурсов в рамках самой сферы услуг [1]. Проблема изучения мировой торговли услугами в последние годы встает все острее. В настоящее время сфера услуг выросла в крупнейший сектор экономики: на нее приходится 62-74% мирового внутреннего валового продукта, что значительно больше доли товарной торговли, а также 63-75% общей численности занятых [2].

Все вышеперечисленное является признаками постиндустриального общества. Определение важнейших характеристик постиндустриального общества принадлежит Д. Беллу [3]. Он всесторонне обосновал обусловленность этих черт новой ролью теоретического знания, превратившегося в главный источник технологических нововведений, переходом от производства преимущественно товаров к производству преимущественно услуг, доминированием профессионального и технического класса над традиционным пролетариатом, а также появлением интеллектуальных технологий, дающих ключ к рациональному планированию технологического и социального развития [3, с.18]. Таким образом, постиндустриальное общество характеризуется тем, что в нем преобладает сервисная экономика, и этим объясняется растущий интерес к изучению процессов, происходящих в сфере услуг.

Определения и классификация услуг

Сфера услуг – сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами. Кроме того, услуги способствуют росту техни-

ческой оснащенности труда, внедрению более совершенных технологий и т.д. Услуга представляет собой весьма актуальное понятие в жизни современного общества. Наиболее важной чертой сферы услуг современной экономики является ее разнообразие.

Несмотря на то, что практически 20% всей мировой торговли приходится на международную торговлю услугами, до настоящего времени ведущие ученые мира уделяли этой сфере мировой экономики мало внимания. До сих пор не существует точного общепринятого определения услуги, нет четкого разграничения видов услуг, не создана совершенная система регулирования сферы услуг. В настоящее время наиболее часто встречаются следующие определения услуги:

1. Услуга – это деятельность, не создающая самостоятельный продукт, материальный объект или материальные ценности.

2. Услуга – это полезное действие, дела, поступки или же действия вообще.

3. Услуги – это нематериальные активы, производимые для целей сбыта [4].

4. Услуга – это процесс, ряд действий. Эти действия могут быть инструментом для производства ценности, они могут создать ценность, но сами не являются самостоятельной ценностью.

5. Услуга – процесс, включающий серию (или несколько) неосязаемых действий, которые по необходимости происходят при взаимодействии между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системами предприятия – поставщика услуг. Этот процесс направлен на решение проблем покупателя услуги [5].

По каждому из этих определений можно найти контрпримеры, когда однозначная услуга не подходит под данное определение, или, наоборот, когда что-то, явно не являющееся услугой, полностью соответствует данному определению. Таким образом, на сегодняшний день не существует общепринятого определения услуги.

В связи со сложностью описания услуги в целом, нам кажется, на данный момент удобнее пользоваться определением услуг по типам, где можно более четко определить, что является услугой, очертить радиус ее действия. К числу первых попыток классификации услуг по типам,

идеи которых получили свое дальнейшее развитие, следует отнести работы Стентона и Джадда, опубликованные в 1964 году.

Стентон [6] делит услуги, оказываемые на коммерческой основе, на десять групп: услуги по предоставлению жилья; обслуживание семей, ремонт жилища, уход за ландшафтом, уборка жилых помещений и др.); отдых и развлечения; индивидуальное санитарно-гигиеническое обслуживание (стирка, сухая чистка, косметические услуги и др.); медицинские и другие услуги здравоохранения; частное образование; услуги в области бизнеса и другие профессиональные услуги (правовые, бухгалтерские, консультационные и др.); страховые и финансовые услуги; транспортные услуги; услуги в области коммуникаций.

Джадд [7] предложил свою схему классификации услуг, выделив три принципиальные группы: услуги, связанные с физическими товарами, которыми клиент владеет и которые использует, но не на правах собственника; услуги, связанные с физическими товарами, являющимися собственностью клиента; услуги, не связанные с физическими товарами.

Лавлок [8] проводит различие услуг по следующим характеристикам: базовые характеристики спроса; содержание и блага; процедуры поставки.

По классификатору Организации Объединенных Наций в число услуг входят 160 видов услуг, разделенных на 12 основных разделов: деловые услуги – 46 отраслевых видов услуг; услуги связи – 25 видов; строительные и инжиниринговые услуги – 5 видов; дистрибьюторские услуги – 5 видов; общеобразовательные услуги – 5 видов; услуги по защите окружающей среды – 4 вида; финансовые услуги, включая страхование – 17 видов; услуги по охране здоровья и социальные услуги – 4 вида; туризм и путешествия – 4 вида; услуги в области организации досуга, культуры и спорта – 5 видов; транспортные услуги – 33 вида; прочие услуги. Даже в этом Классификаторе, как видно, те услуги, вид которых определить достаточно сложно, просто отнесены в одну общую группу под широким названием «прочие услуги».

Существуют и другие классификации услуг, некоторые из наиболее распространенных классификаций приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Наиболее распространенные зарубежные классификации услуг

Классификация Всемирной торговой ассоциации	Международная стандартная промышленная классификация	Классификация Организации экономического сотрудничества и развития
Деловые		Посредничество
Связь	Связь	
Строительство и инжиниринг		
Распределение	Склады, торговля, рестораны, гостиницы	Поставка, планирование поставок
Образование		
Финансовые		Банки, недвижимость, страхование, создание капитала
Здравоохранение и социальные	Общественные, индивидуальные, социальные	
Туризм и путешествия		
Отдых, культура, спорт		
Транспортные	Транспорт	Перевозки
Экология		
Другие		

Несмотря на уже имеющуюся в настоящее время достаточно основательную разработку фундамента классификации услуг по типам, этот процесс нельзя считать полностью завершенным. Напротив, вступив, по мнению многих специалистов, в пору революционных преобразований, сфера услуг требует все новых и новых маркетинговых идей.

Анализ мирового рынка услуг

Согласно работе [9], во всем мире динамика сферы услуг складывалась при довольно заметных отраслевых различиях в ее темпах. По темпам роста во всех странах устойчиво лидирует комплекс *деловых и профессиональных* услуг. В число лидеров по динамическим показателям входит ряд нетехнических видов *бизнес-услуг* – по подбору персонала, связям с общественностью, поддержанию на фирмах нормального психологического и социального климата. К быстрорастущему ядру рассматриваемой сферы относятся также услуги *телекоммуникаций и кредитно-финансовых учреждений*. Опираясь на новые технологии и результаты либерализации рынков, эти отрасли вышли в последние десятилетия на новый виток развития и ныне играют решающую

роль в технологическом прогрессе общества и глобализации экономики. Сравнительно высокие темпы роста отличают группу *социальных* услуг. Здесь лидирует обслуживание категорий населения, нуждающихся в посторонней поддержке и помощи, но по объемам услуг эта отрасль серьезно уступает другим. Высокие позиции занимает и сфера *образования*. К услугам этой отрасли постиндустриальное общество предъявляет все более высокие требования, диктуемые переходом к системе непрерывного образования, общим повышением места и роли образования в системе жизненных ценностей современного человека. Высокие темпы роста в течение длительного времени неизменно сохраняют и различные виды деятельности по обслуживанию свободного времени населения, его *культурных и социальных* запросов. Устойчиво увеличиваются масштабы *туризма*, в том числе международного, как и множества других форм активного отдыха, а также *услуг киноиндустрии*, видео- и аудиобизнеса.

Анализ рынка услуг в Казахстане

Нами был проведен анализ рынка услуг в Казахстане в соответствии с данными Агентства Республики Казахстан по статистике.

Были обработаны данные по двадцати пяти видам услуг с 1998 года по 2011 год [10]. Произведенные в рассматриваемый период услуги были разделены, согласно предложенной в таблице 1 классификации, на следующие восемь групп: деловые, здравоохранение и социальные услуги, финансовые, распределение, отдых-спорт-культура, связь, образование, строительство и инжиниринг. В *деловые* были включены следующие виды услуг (3): Услуги по изданию, Услуги в области рекламы и изучения рынка, Услуги офисные административные, офисные вспомогательные и прочие. *Здравоохранение и социальные услуги* (5) объединили Услуги ветеринарные, Услуги по трудоустройству, Услуги по проведению расследований и обеспечению безопасности, Услуги в области государственного управления и обороны; услуги по обязательному социальному обеспечению, Услуги индивидуальные прочие. *Финансовые* (3) – Услуги, связанные с имуществом недвижимым, Услуги юридические и бухгалтерские, Услуги по аренде. *Распределение* (2) – Услуги головных компаний; Услуги консультационные по вопросам

управлений, Услуги по ремонту компьютеров, предметов личного потребления и бытовых товаров. *Отдых, спорт, культура* (5) – Услуги по производству кино-, видеофильмов и телевизионных программ, фонограмм и музыкальных записей, Услуги в области творчества, искусства и развлечений, Услуги библиотек, архивов, музеев и прочих культурных учреждений, Услуги по организации азартных игр и заключению пари, Услуги спортивные и услуги по организации отдыха. *Связь* (3) – Услуги по созданию программ и телерадиовещанию, Услуги по компьютерному программированию, услуги консультационные и аналогичные, Услуги информационные. *Образование* (2) – Услуги по научным исследованиям и разработкам, Услуги профессиональные, научные и технические прочие. *Строительство и инжиниринг* (2) – Услуги в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа, Услуги в области обслуживания зданий и территорий.

На рисунке 1 построен график по предложенным видам услуг, отражающий их объем за период с 1998 по 2011 гг.

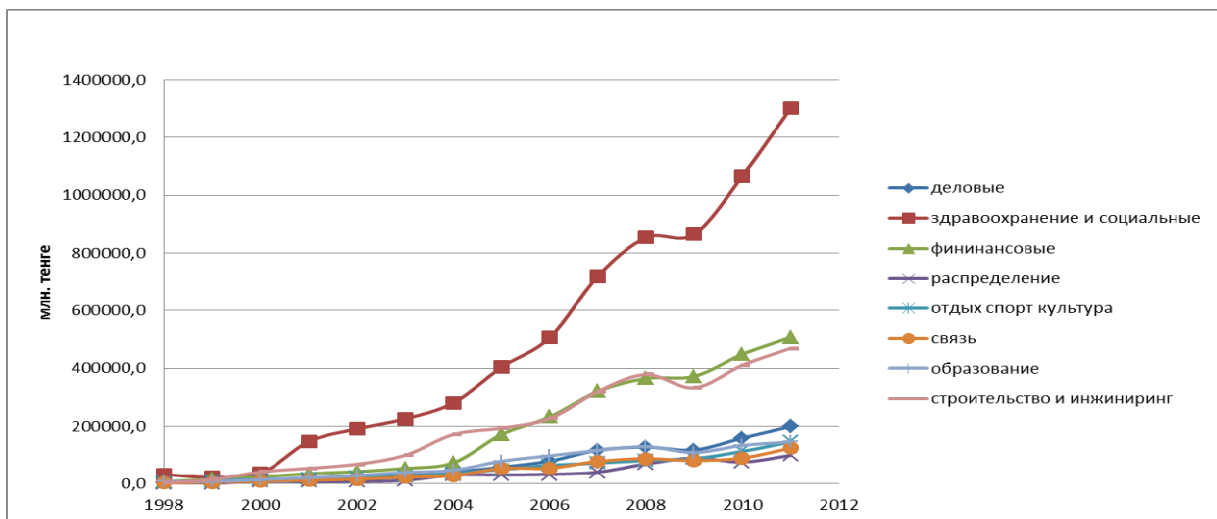


Рисунок 1 – Общий объем оказанных услуг по их видам за 1998-2011 гг.

Вырисовывается следующая картина: прослеживается стабильный рост предоставления услуг с небольшим спадом в 2009 году, что связано с мировым финансовым кризисом. Наиболее интенсивно развиваются социальные услуги и услуги, связанные с здравоохранением (1303191,3 млн.тг). Можно предположить, что

толчком к достижению высокого показателя послужила политика государства. Она заключалась в серьезных вливаниях денежных средств во все области здравоохранения. Чуть менее интенсивным темпом происходил рост услуг, связанных с финансовой деятельностью (507979,6 млн.тг). Замедление роста этих услуг в последние годы

связанно с мировым финансовым кризисом. Практически, в том же объеме, что финансовые, развиваются услуги строительства и инжиниринга (469838,4 млн.тг). Остальные пять групп за указанный период не превышают 200000 млн.тг. каждая. Приведенная динамика роста услуг, на наш взгляд, достаточно объективно отражает реальную картину, что подтверждает правомерность проведенного выше распределения услуг по группам.

Однако перечню лидеров рынка мировых услуг казахстанский рынок услуг соответствует не в полной мере. Согласно анализу мирового рынка, должны лидировать деловые и профессиональные услуги, бизнес-услуги, услуги

телекоммуникаций и кредитно-финансовых учреждений, социальные услуги, образование. Несоответствие может объясняться, во-первых, неполными данными, приведенными в статистике, во-вторых, несоответствующим распределением услуг по видам. К примеру, финансовые услуги и услуги телекоммуникаций у нас отнесены к двум разным группам: финансовой и связи. Что опять подчеркивает необходимость выработки единых мировых критериев для определения видов услуг.

Кроме того, был проведен анализ общего объема оказанных в Казахстане услуг за тот же период в разрезе областей республики. Построенные графики приведены на рисунке 2.

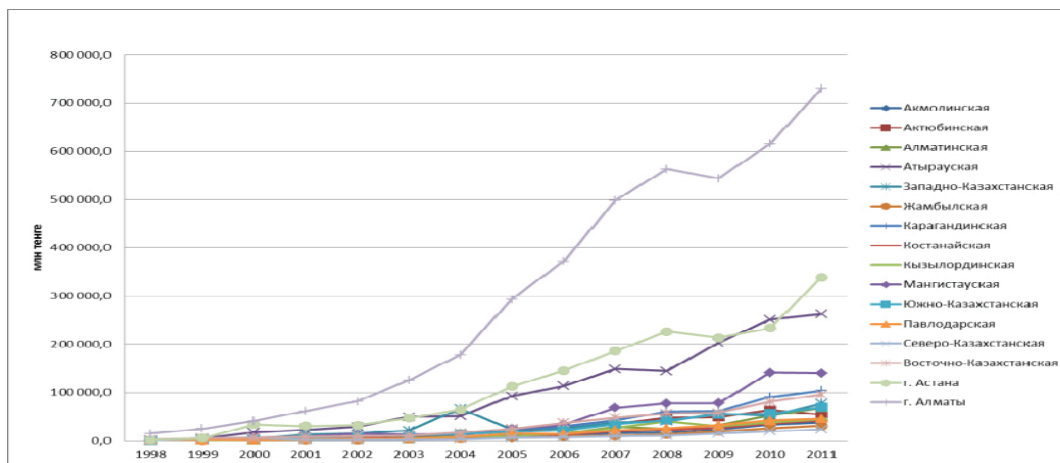


Рисунок 2 – Общий объем оказанных услуг в разрезе областей РК за 1998-2011 гг.

В соответствии с приведенными графиками можно сделать вывод, что наиболее динамично развивающимися регионами республики в плане услуг являются города Алматы, Астана и Атырауская область. Это отражает действительную картину, так как указанные города являются Южной, официальной и нефтяной столицами Казахстана.

Для определения более объективной картины объема услуг, затрачиваемых в каждом регионе, нами были рассчитаны удельные объемы услуг за период с 2000 по 2011 гг. в пересчете на количество людей, проживающих в данном регионе (табл. 2). Данные по численности областей были взяты с сайта Агентства Республики Казахстан по статистике.

Таблица 2 – Удельные объемы оказанных услуг в разрезе областей РК за период с 2000 по 2011 гг.

Название области\ год	2000	2003	2006	2009	2011
Акмолинская	2,15	5,89	12,47	31,83	51,54
Актюбинская	3,18	13,50	39,10	64,50	69,40
Алматинская	1,27	2,61	9,11	1,16	36,00
Атырауская	40,1	108,5	238,9	393,20	488,20
Западно-Казахстанская	7,60	35,30	42,40	93,00	125,90
Жамбылская	1,38	3,39	9,53	19,16	29,72
Карагандинская	3,65	8,68	22,56	46,10	76,60
Костанайская	2,72	5,23	14,10	30,20	48,03
Кызылординская	3,13	8,30	25,14	44,78	63,22
Мангистауская	19,00	38,50	88,15	158,00	261,50
Южно-Казахстанская	1,41	4,94	9,74	24,81	26,68
Павлодарская	3,03	6,27	19,27	43,07	61,47
Северо-Казахстанская	8,52	3,62	11,79	26,39	40,56
Восточно-Казахстанская	4,54	7,77	26,09	41,66	68,75
г. Астана	82,75	91,89	258,20	340,00	470,20
г. Алматы	36,07	108,02	293,42	395,07	509,63

Примечание: цифры указаны в тенге на человека.

По полученным данным были построены графики удельных объемов оказанных услуг, приведенные на рисунке 3.

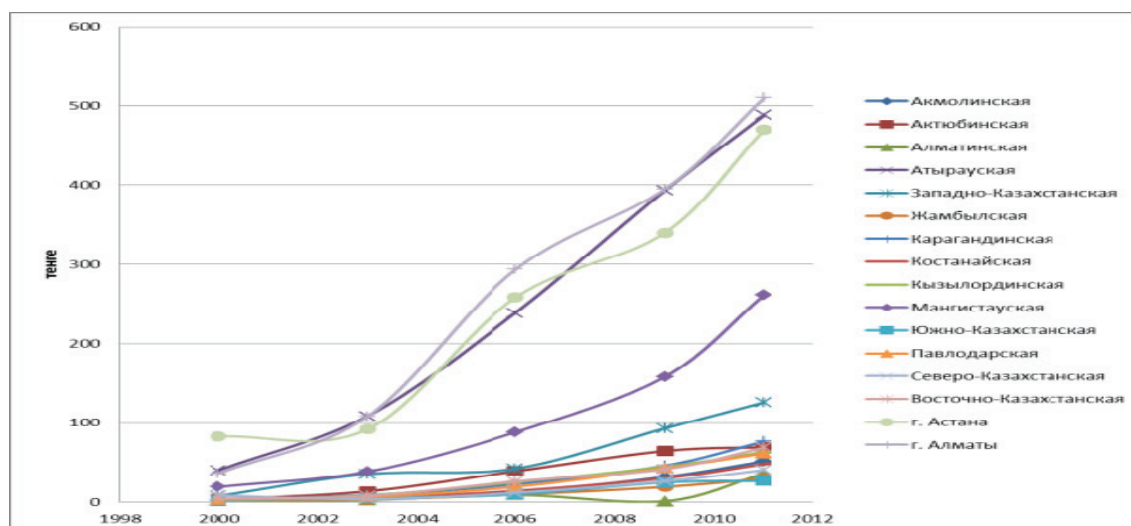


Рисунок 3 – Удельный объем оказанных услуг в разрезе областей за период с 2000 по 2011 гг.

Согласно этим графикам, по-прежнему указанные три региона развивают сферу услуг интенсивнее всех остальных, практически, на оди-

наковом уровне, 510, 488 и 470 тенге на человека, соответственно. На четвертом месте находится Мангистауская область (261,5), на пятом – За-

падно-Казахстанская область (125,9). В остальных регионах Казахстана объем оказанных услуг не превышает 80 тенге на человека.

В предлагаемой работе была проведена классификация услуг, оказываемых в Казахстане, в соответствии с классификацией Всемирной торговой ассоциации, Международной стандартной промышленной классификацией и классификацией Организации экономического сотрудничества и развития.

Проведен анализ рынка услуг в Казахстане по видам услуг и в разрезе областей, по абсолютному и удельному объему оказанных услуг за период с 1998 по 2011 гг.

В результате определено, что в соответствии с мировыми тенденциями прослеживается стабильный рост предоставления услуг. Наиболее интенсивно развиваются социальные услуги и услуги, связанные с здравоохранением, на втором месте – услуги, связанные с финансовой деятельностью, на третьем – услуги строительства и инжиниринга.

Наиболее динамично развивающимися в плане услуг регионами Республики Казахстан являются города Алматы, Астана и Атырауская область.

Литература

1 Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. – 6-е изд. – Издательство ИТК «Дашков и К», 2012. – 445 с.

2 Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А. Сфера услуг в современном обществе: экономика, менеджмент, маркетинг. – Иркутск: БГУЭП, 2004. – 281 с.

3 Белл Дэниэл. Грядущее постиндустриальное общество. Образец социального прогнозирования. – М.: Академия, 1999. – 578 с.

4 Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг» // Проблемы теории и практики управления. – 2002. – № 1. – С. 99-103.

5 Grönroos, Christian. Service management and marketing: customer management in service competition. – 3rd ed. – John Wiley & Sons, Inc., 2007. – 496 p.

6 Michael J Etzel, Bruce J. Walker, William J

Stanton. Marketing. – 13 ed. – Publisher: McGraw-Hill/Irwin, 2004. – 736 p.

7 Judd, R. The Case for Redefining Services // Journal of Marketing. – 1964. – vol. 28. – № 1. – Pp. 58-59.

8 Лавлок Кристофер. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. – Издательский дом «Вильямс», 2005. – 982 с.

9 Королева И.С. Мировая экономика: глобальные тенденции за 100 лет. – М.: Юристъ, 2003. – 604 с.

10 Сайт агентства Республики Казахстан по статистике <http://www.stat.kz> Общий объем оказанных услуг по их видам

References

1 Vinogradova M.V., Panina Z.I. Organizatsiya i planirovanie deyatel'nosti predpriyatii sfery servisa. – 6-e izd. – Izdatel'stvo ITK «Dashkov i K», 2012. – 445 p.

2 Burmenko T.D., Danilenko N.N., Turenko T.A. Sfera uslug v sovremennom obshchestve: ekonomika, menedzhment, marketing. – Irkutsk: BGUEP, 2004. – 281 p.

3 Bell Daniel. Gryadushchee postindustrialnoe obshchestvo. Obrazets sotsial'nogo prognozirovaniya. – M.: Akademiya, 1999. – 578 p.

4 Vorachek Kh. O sostoyanii «teorii marketinga uslug» // Problemy teorii i praktiki upravleniya. – 2002. – № 1. – Pp. 99-103.

5 Grönroos, Christian. Service management and marketing: customer management in service competition. – 3rd ed. – John Wiley & Sons, Inc., 2007. – 496 p.

6 Michael J Etzel, Bruce J. Walker, William J Stanton. Marketing. – 13 ed. – Publisher: McGraw-Hill/Irwin, 2004. – 736 p.

7 Judd, R. The Case for Redefining Services // Journal of Marketing. – 1964. – vol. 28. – № 1. – pp. 58-59.

8 Lovelock Christopher. Marketing uslug: personal, tekhnologii, strategii. – Izdatelskiy dom «Vilyams», 2005. – 982 s.

9 Koroleva I.S. Mirovaya ekonomika: globalnye tendentsii za 100 let. – M.: Юристъ, 2003. – 604 с.

10 Sait agentstva Respubliki Kazakhstan po statistike <http://www.stat.kz/obsh>.

Ә.Ж. Батталов

Қазақстандағы қызмет көрсету саласын талдау

Өткен ғасырдың соңғы ширегінен бастап, әлемдік қоғам постиндустриалдық қоғамға айнала бастады, оның ең маңызды сипаттамасының бірі қызмет көрсету саласын игеру болып табылады. Барлық әлемдік сауда-саттықтың практикалық түрде 20%-ы халықаралық сауда-саттық қызмет көрсетуінен келетініне қарамастан, бұл саладағы құбылыстар әлі жеткілікті түрде зерттелмеген. Берілген мақалада қызмет көрсетуді анықтау және олардың бүгінгі күнгі бар классификациялары қарастырылады. Бүкіләлемдік сауда ассоциациясы классификациясына, Халықаралық өндірістік стандарттау классификациясына және экономикалық бірлестік пен Даму ұйымы классификациясына сәйкес Қазақстандағы қызмет көрсету классификациясы жүргізілген. Қазақстан Республикасындағы нарықтық қызмет көрсетуге қызмет көрсету түрлері бойынша және облыс бөліктері, көрсетілген қызметтің абсолютті және салыстырмалы көлемі бойынша талдау жасалынған. Алынған нәтижені бейнелейтін графиктер құрастырылды.

Түйін сөздер: қызмет көрсету, қызмет көрсету классификациясы, қызмет көрсету түрлері, қызмет көрсету нарығын талдау.

A. Zh. Battalov

Analysys of services sphere of Kazakhstan

Since the last quarter of the past century, global society has become transforming into a post-industrial society, the most important feature of which is the dominance of the service sphere. Despite the fact that almost 20% of world trade is international trade in services, the processes taking place in this area have not been studied enough. This article discusses the definition of services and the existing classification on the date. The classification of services in Kazakhstan has been carried out, according to the classification of the World Trade Association, the International Standard Industrial Classification and the classification of the Organization for Economic Cooperation and Development. Analysis of the service market in the Republic of Kazakhstan has been performed by service types and by regions, in absolute and relative volume of the provided services. The graphs illustrating the results were constructed.

Keywords: services, classification of services, types of services, services market analysis.