

4. *Zajchenkov S.I.* Zakonomernosti i sovremennye tendencii razvitiya predprinimatelstva v Rossii // *Izvestiya Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta*. 2015. № 4 (94). S. 82–85.

5. *Kolpakidi D.V., Kolpakidi N.N.* Konceptualnye podhody k razvitiyu obrazovatelnoj infrastruktury podderzhki malogo i srednego biznesa // *Ekonomika i upravlenie*. 2012. № 11 (85). S. 96–100.

6. *Kotlyarov I.D., Kurbanov A.H.* Prakticheskij autsorsing: problemy i puti resheniya: monografiya. SPb.: Kopi-R Grupp, 2012. 221 s.

7. Maloe i srednee predprinimatelstvo v Rossii. 2014: Stat. sb. // Rosstat. M., 2014. 86 s.

8. *Plotnikov V.A., Vertakova YU.V.* Importozameshchenie: teoreticheskie osnovy i perspektivy realizacii v Rossii // *Ekonomika i upravlenie*. 2014. № 11 (109). S. 38–47.

9. *Plotnikov V.A., Vertakova Yu.V.* Rossijskaya promyshlennost: tekushchee sostoyanie i perspektivy razvitiya // *Ekonomika i upravlenie*. 2014. № 5 (103). S. 39–44.

---

---

УДК 338.46

***И.В. Осокина,***  
*Российский новый университет*

### **ИЗУЧЕНИЕ СЕРВИСА В РОССИИ**

Приведен анализ содержания учебников и монографий по сервису, определению границ сферы сервисной деятельности и особенностей ей исследования на современном этапе, методы исследования сервиса.

*Ключевые слова:* сервис, сервисная деятельность, методика изучения сервиса.

*I.V. Osokina,  
Russian New University*

## STUDYING SERVICE IN RUSSIA

The article is devoted to the analysis of the content of textbooks and monographs on service, the definition of the boundaries of the sphere of service activity and the features of its research at the present stage, methods of service research.

*Keywords:* service, service activities, the methodology of studying of the service.

---

Сервис, сервисная деятельность как предмет теоретического анализа в современной российской историографии практически не рассматривались. Это связано с двумя причинами. Первая – относительно недавнее выделение сервиса как объекта научного изучения, что подтверждается появлением учебных курсов с таким названием не ранее 2000 года. Вторая причина – это крайне широкое понимание сервиса как формы практической деятельности. Однозначного определения объекта, предмета, целей и задач сервиса, сервисной деятельности не существует. Поэтому представляется актуальным провести анализ обобщающих работ по сервису и сервисной деятельности – монографий и базовых учебников, с целью выявления существующего уровня теоретического исследования сервиса.

Современный сервис представляет собой сложную совокупность материальных и нематериальных производств, результаты которых удовлетворяют определённые человеческие потребности, но к категории товара не относятся. Классическая политическая экономия XIX – первой половины XX веков не рассматривала сервис как самостоятельный объект производства, распределения, обмена и потребления. Те виды деятельности, которые

в настоящее время классифицируются как производственные услуги (хранение, комплектование, профилактика, и т.д.), определялись как непроизводственные издержки, входящие в стоимость материального продукта. Что касается личных услуг, в особенности работы прислуги в частных домах и в гостиницах, то они как производственная деятельность не рассматривались вообще [10].

Отношение к сервису как виду экономической деятельности начало меняться после публикации работы Д. Белла «Грядущее постиндустриальное общество» [4]. К рубежу XX–XXI веков во многом благодаря его мнению, высказанному в книге, утвердилась современная концепция трехуровневой экономики: первичная сфера (сельское хозяйство, добывающие отрасли и промыслы), вторичная (группы отраслей тяжелой и легкой промышленности) и третичная сфера (сервис).

Значение третичной сферы в экономике РФ в конце XX века зафиксировали такие события, как появление профессиональной сервисной подготовки в специализированных вузах и начало чтения обобщающих курсов. Впервые определение сервиса было дано в государственном образовательном стандарте специальности 230700 «Сервис»: «Сервис – это вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания ему индивидуальных услуг». [3, с. 2].

Первой работой, посвящённой эмпирическому описанию третичной сферы экономики и различным теоретическим обобщениям в этой сфере, является четырёхтомный сборник статей «Сфера услуг: проблемы и перспективы развития» под редакцией Ю.П. Свириденко, опубликованный в 2000 году [14]. Исследование содержит: статьи, в которых определяется сфера сервисной деятельности, кратко изложена история форми-

рования и развития сервиса и сервисной деятельности, перечислены функции сервиса в современной постиндустриальной экономике, охарактеризованы различные виды услуг, дана их классификация, даны сведения о методах определения качества услуг и контроля качества услуг, поставлены вопросы исследования рынка услуг и его развития, а также вопрос характеристики персонала в сервисе и управления им, основы организации и управления сервисным предприятием. Первые два тома в основном посвящены общим вопросам, третий и четвёртый – конкретным проблемам отраслей и предприятий сферы сервиса в России рубежа XX–XXI веков. В этом труде нет четкого определения понятия «сервис», он заменяется понятием «сферы услуг» как части экономики, создающей и реализующей услуги [14, с. 7]. Услуги характеризуются следующим образом: действие, приносящее пользу другому; хозяйственное удобство, предоставляемое кому-либо [14, с. 10–11].

Учебные пособия по сервисной деятельности, издающиеся в России в XXI веке, все опираются на сборник под редакцией Ю.П. Свириденко, и во многом повторяют изложенную в нем информацию. Это касается учебников Г.А. Аванесовой [1], В.А. Карнауховой и Т.А. Краковской [6], Ж.А. Романовича и Калачева [11], а учебников таких авторов, как В.Г. Велединский [5], Н.А. Коноплёва [7], И.С. Манюхин [9], Л.Л. Руденко [12], В.А. Тётушкин [15]. Эти учебники и учебные пособия содержат определения сервиса и сервисной деятельности, современной инфраструктуры, услуги, классификацию услуг, определения качества услуг и контроля качества услуг, теорию обслуживания, включающую в себя виды обслуживания, характеристики потребителей, принципы организации и осуществления обслуживания клиентов, организацию и функционирование сервисных предприятий. Однако стоит отметить, что в существующих

учебниках сервис и обслуживание часто синонимичны, а собственно третичная сфера экономики часто рассматривается в отрыве от её производственных секторов.

Место и роль сервиса в современной постиндустриальной экономике всесторонне раскрыто в работе «Постиндустриализм. Опыт критического анализа» [18]. В этой работе подробно рассмотрен генезис современного постиндустриального общества, как результата постколониализма и неоколониализма, мифы о «сервисном обществе» как принципиально новом социально-экономическом укладе, идеологические основы теории постиндустриального общества (неолиберализм). В целом об этой работе можно сказать, что она определяет место теоретических обобщений в области сервиса как междисциплинарной, социально-экономической, науки.

Более детальное исследование непосредственно научной теории сервиса имеется в работе А.А. Федулина и В.Э. Багдасаряна «Сервис в историческом и Философском осмыслении» [17]. Эта монография представляет собой переработку ранее опубликованных статей А.А. Федулина и В.Э. Багдасаряна по таким проблемам, как определение понятия (дефиниции) сервиса, истории сервиса и сервисной деятельности, развития сервиса как экономической деятельности и его современного состояния и роли в мировой экономике, а также по проблемам перспектив развития сервиса, сервисной деятельности, сервисной экономики и мирового постиндустриального общества как социально-экономического уклада.

Ещё более конкретным проблемам определения потребностей в сервисе, сервисному потреблению, структуре и содержанию некоторых отраслей сервисной деятельности в мировой и российской экономике, а также особенностям сервисных технологий, управления сервисными процессами и роли информационных технологии в сервисной деятельности посвящена

работа «Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии как науки синергийного типа» [8].

Особо следует выделить как основные методологические работы статьи В.Э. Багдасаряна. Его труды в основном посвящены роли и месту современного сервиса в социально-экономических отношениях, тенденциям развития третичной сферы экономики и феномену постиндустриального общества. Необходимо отметить статью «Научоведческие, общественные и профессиональные основания формирования науки о сервисе» [2], в которой фактически впервые в российской науке обозначены важнейшие проблемы изучения сервиса как научной деятельности.

Багдасарян пишет в этой статье о том, что сервисная сфера требует специфического научного подхода к своему изучению. Сама постановка вопроса о научном изучении требует институционализацию науки о сервисе. Это влечёт за собой формирование теоретико-методологического аппарата науки, которую Багдасарян называет «сервисологией», и нормативное закрепление ее понятийного аппарата. Сервисология рассматривает сервис как целостность, как специфическую функцию и модальность человеческого бытия.

Багдасарян предостерегает от попыток прямой экстраполяции дефиниций западной науки. На Западе, в силу особых исторических условий, сформировалась, принципиально отличная от России сервисная реальность. Именно на описание ее и ориентированы сформировавшиеся определения. А они, в свою очередь, определяются постепенным поступательным формированием и развитием постиндустриальной экономики. В России же имеет место сочетание сервиса с сохранением высокого уровня индустриальности. Не деиндустриализация, а клиентоориентированность – вот основное направле-

ние, по Багдасарян, практического развития сервиса, и, следовательно, основанная специфика терминологии, в рамках которой должен складываться терминологический аппарат науки о сервисе.

Важнейшей задачей институционализации сервисологии Багдасарян называет создание терминологического аппарата и научного языка данного направления, постановку специфических проблем науки о сервисе. Кроме того, необходимым признаётся выработка правил, законов, теорий, моделей, сценариев развития сервиса. И, наконец, требуется верификация и корреляция концептуального уровня науки о сервисе с эмпирическим материалом отдельных сервисных направлений.

Предмет сервисологии, по мнению Багдасаряна, должен выстраиваться вокруг дефиниции «сервис». И тут стоит отметить, что эта дефиниция весьма и весьма широка, как, например, дефиниция «производство». В многом поэтому наука о сервисе до сих пор не структурировалась.

Сам Багдасарян отмечает оптимальность раскрытия дефиниции «сервис» применением исторического подхода. Смысл понятия «сервис», так же как и «услуги», не был константен, варьируясь в своем хронологическом и цивилизационном преломлении. Сервис представляет собой исторически наиболее передовой и прогрессивный сектор общественного развития.

Но при этом, как особо подчёркивает Багдасарян, феномен «сервисного общества» не носит универсального характера. Он географически локализован в рамках стран, принадлежащих к мировой «золотомиллиардной» элите, – к Западной Европе и Северной Америке. Рост сферы сервиса на Западе коррелирует с его «деиндустриализацией». Спецификой современного развития международной экономики является перенос производящего хозяйства в «третий мир». В результате реальное

товарное производство на Западе стремительно сокращается, приближаясь в перспективе к нулевой отметке. При этом материальное производство, формально остающееся в собственности европейских и североамериканских владельцев, по-прежнему ими контролируется. Таким образом, бурное развитие на Западе сервисного общества постиндустриального типа есть прямое следствие его деиндустриализации. Поэтому само по себе апеллирование к западной системе сферы услуг и выработавшейся там терминологии, по мнению Багдасаряна, в России бесперспективно.

Огромную роль в формировании любой науки играют методы, методика и методология исследования.

Методика предоставления услуг, как отмечает Багдасарян, входит составной частью в компетенции по традиционным видам профессий, а потому выделение сервиса в качестве самостоятельного направления профессиональной деятельности, по его мнению, не целесообразно. Построение науки вокруг дефиниции «сервис» приведёт к дублированию научно-предметных областей. Решение может быть найдено через двухосновное определение сервиса как общественного феномена и как сферы профессиональной деятельности.

Методология исследования в сервисологии, по мнению Багдасаряна, должна выстраиваться в соответствии с классическими принципами системного анализа. Он структурируется на несколько этапов: онтологический (идентифицируются познающий субъект и предмет исследования, в данном случае сервис); аксиологический: определяются ценностно-целевые установки и вытекающие из них задачи; гносеологический: осуществляется анализ состояния исследуемого объекта; праксиологический: проводится имплементация полученных в результате познания концептов деятельных решений.



В настоящее время состояние теоретического обобщения в сфере сервиса фиксирует словарь «Сервис: термины и определения» [13]. В этой работе, осуществленной под редакцией О.Я. Гойхмана, даны определения понятий, используемых в сфере сервиса, и тем самым зафиксировано пространство сервисной деятельности в современной РФ.

Таким образом, можно сказать, что теоретическое осмысление сервиса на настоящее время находится на начальном этапе. Учебники и учебные пособия по сервису и сервисной деятельности носят преимущественно прикладной характер, описывая организацию деятельности в той или иной сфере сервиса и предоставляя минимум терминологического аппарата. Общие вопросы соотношения сервиса, потребностей, характеристики сервисного продукта изложена в ряде работ авторства В.Э. Багдасаряна, Ю.П. Свириденко, А.А. Федулина и др., но они рассматривают проблему слишком широко. В настоящее время теоретическое изучение сервиса можно признать слабо развитым.

### Литература

1. *Аванесова Г.А.* Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов. М.: Аспект Пресс, 2005. 318 с.

2. *Багдасарян В.Э.* Науковедческие, общественные и профессиональные основания формирования науки о сервисе // Сервис+. № 12 (27). М.: РГУТиС, 2007. С. 31–38.

3. ГОСТ-230700 Сервис. М., 2000.

4. *Белл Д.* Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального прогнозирования / под ред. В.Л. Иноземцева. М.: Академия, 2004. 783 с.

5. *Велединский В.Г.* Сервисная деятельность: учеб. М.: Кнорус, 2010. 176 с.

6. *Карнаухова В.А., Краковская Т.А.* Сервисная деятельность: учеб. пособие / под общ. ред. Ю.М Краковского. Изд. 2-е. М.: ИЦК «МарТ»; Ростов-н/Д.: МарТ, 2008. 254 с.

7. *Коноплёва Н.А.* Сервисология (Человек и его потребности): учеб. пособие. 2-е изд., доп. Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2015. 220 с.

8. Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии как науки синергийного типа [генезис новых наук, потребности, потребление, сервис, сервис как экономический и общественный феномен, общие и частные подходы к сервисоведению, формирование сервисного общества: проблемы и перспективы, сервис в процессно-технологическом осмыслении] / Т.Н. Ананьева и др.; науч. ред. Н.А. Платонова / под ред. А.А. Федулина, В.Э. Багдасаряна. М.: Собрание, 2008. 246 с.

9. *Манюхин И.С.* Сервисная деятельность: конспект лекций. Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. 64 с.

10. Политэкономия. История экономических учений. Экономическая теория. Мировая Экономика. 2-е изд. М.: Интел-Синтез, 2000. 408 с.

11. *Романович Ж.А., Калачев С.Л.* Сервисная деятельность: учеб. / под общ. ред. Ж.А. Романовича. М.: Дашков и К°, 2006. 284 с.

12. *Руденко Л.Л.* Сервисная деятельность: учеб. пособие. 2-е изд. М.: Дашков и К°, Ай Пи Эр Медиа, 2019. 208 с.

13. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития: в 4 т. / под ред. Ю.П. Свириденко. М.: Вега-Интел XXI, 2000.

14. *Тётушкин В.А.* Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный

аспект): учеб. пособие. Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. 124 с.

15. *Федулин А.А., Багдасарян В.Э.* Мифы о сервисе // Сервис+. 2010. № 1.

16. *Федулин А.А., Багдасарян В.Э.* Сервис в историческом и Философском осмыслении. М.: Собрание, 2010. 237 с.

17. *Якунин В.И., Сулакшин С.С., Багдасарян В.Э., Кара-Мурза С.Г., Деева М.В., Сафронова Ю.А.* Постиндустриализм. Опыт критического анализа: моногр. М.: Научный эксперт, 2012. 288 с.

### Literatura

1. *Avanesova G.A.* Servisnaya deyatelnost: Istoricheskaya i sovremennaya praktika, predprinimatelstvo, menedzhment: ucheb. posobie dlya studentov. М.: Aspekt Press, 2005. 318 с.

2. *Bagdasaryan V.E.* Naukovedcheskie, obshhestvennye i professionalnye osnovaniya formirovaniya nauki o servise // Сервис+. № 12 (27). М.: RGUTiS, 2007. S. 31–38.

3. GOST-230700 Servis. М., 2000.

4. *Bell D.* Gryadushhee postindustrialnoe obshhestvo: opyt socialnogo prognozirovaniya / pod red. V.L. Inozemceva. М.: Akademiya, 2004. 783 с.

5. *Veledinskij V.G.* Servisnaya deyatelnost: ucheb. М.: Knorus, 2010. 176 с.

6. *Karnauxova V.A., Krakovskaya T.A.* Servisnaya deyatelnost: ucheb. posobie / pod obshh. red. Yu.M Krakovskogo. Izd. 2-e. М.: ICzK «MarT»; Rostov-n/D.: MarT, 2008. 254 с.

7. *Konoplyova N.A.* Servisologiya (Chelovek i ego potrebnosti): ucheb. posobie. 2-e izd., dop. Vladivostok: Izd-vo VGUES, 2015. 220 с.

8. Konceptualnye i metodologicheskie aspekty formirovaniya servisologii kak nauki sinergijnogo tipa [genezis novyx nauk, potrebnosti, potreblenie, servis, servis kak ekonomicheskij i obshhestvennyj fenomen, obshhie i chastnye podxody k servisovedeniyu, formirovanie servisnogo obshhestva: problemy i perspektivy, servis v processno-texnologicheskom osmyslenii] / T.N. Ananeva i dr.; nauch. red. N.A. Platonova / pod red. A.A. Fedulina, V.E. Bagdasaryana. M.: Sobranie, 2008. 246 s.

9. *Manyuxin I.S.* Servisnaya deyatel'nost: konspekt lekciy. Samara: Samarskij gosudarstvennyj arhitekturno-stroitelnyj universitet, EBS ASV, 2014. 64 c.

10. Politekonomiya. Istoriya ekonomicheskix uchenij. Ekonomicheskaya teoriya. Mirovaya Ekonomika. 2-e izd. M.: Intel-Sintez, 2000. 408 s.

11. *Romanovich Zh.A., Kalachev S.L.* Servisnaya deyatel'nost: ucheb. / pod obshh. red. Zh.A. Romanovicha. M.: Dashkov i K<sup>o</sup>, 2006. 284 s.

12. *Rudenko L.L.* Servisnaya deyatel'nost: ucheb. posobie. 2-e izd. M.: Dashkov i K<sup>o</sup>, Aj Pi Er Media, 2019. 208 c.

13. Sfera uslug: problemy i perspektivy razvitiya: v 4 t. / pod red. Yu.P. Sviridenko. M.: Vega-Intel XXI, 2000.

14. *Tyotushkin V.A.* Servisnaya deyatel'nost. Osnovnye ponyatiya i sovremennye problemy (regionalnyj aspekt): ucheb. posobie. Tambov: Tambovskij gosudarstvennyj texnicheskij universitet, EBS ASV, 2015. 124 c.

15. *Fedulin A.A., Bagdasaryan V.E.* Mify o servise // Servis+. 2010. № 1.

16. *Fedulin A.A., Bagdasaryan V.E.* Servis v istoricheskom i Filosofskom osmyslenii. M.: Sobranie, 2010. 237 s.

17. *Yakunin V.I., Sulakshin S.S., Bagdasaryan V.E., Kara-Murza S.G., Deeva M.V., Safronova Yu.A.* Postindustrializm. Opyt kriticheskogo analiza: monogr. M.: Nauchnyj ekspert, 2012. 288 s.