

Б.И. КРИВОБЕРЕЦ, к.э.н., доцент,
А.Б. МИРОШНИЧЕНКО,
Донецкий национальный технический университет

СПЕЦИФИЧЕСКАЯ ПРИРОДА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ УСЛУГ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

В современных условиях хозяйствования практически все организации и предприятия удовлетворяют свою потребность в услугах или за счет собственного производства этих услуг, или за счет производства их на сторонних предприятиях.

В большинстве литературных источников категории: «сфера услуг» и «непроизводственная сфера» отождествляются и воспринимаются как синонимы [1]. При этом результатом трудовой деятельности предприятий выступают материально-вещественные ценности, т.е. товары. Помимо производства товаров, в общественном производстве используется также труд, который направлен не на производство товаров, а на оказание услуг.

Сущность услуг в общественном воспроизводстве как к экономической категории формировалась по мере развития экономической науки и хозяйственной практики. Однако единого понимания сущности производственных услуг не существует.

Так, например, Решетникова Е. Г трактует услугу как форму экономических отношений по поводу конкретной трудовой деятельности, в процессе которой создается специфическая потребительная стоимость [3]. А.Кусик Н.Л. определяет услугу как специфический товар: «услуга» – специфический товар, представляющий собой последовательность процессов взаимодействия системы производителя и системы потребителя в удовлетворении фундаментальной пользы, существующей и имеющей потребительную стоимость только при неразрывной связи этих «систем» [4]. В современной трактовке определение услуги звучит как согласованный процесс взаимодействия двух или более субъектов рынка, когда одни субъекты воздействуют на другие в целях создания, расширения или воспроизводства возможностей последних в получении фундаментальной пользы (благ) [5].

Целью статьи является исследование специфики «производственной услуги» в общем и услуг энергетической службы предприятия как составной части инфраструктуры производства.

Политическая независимость любого го-

сударства невозможна без создания стабильной, высокоэффективной национальной экономики. При этом наряду с осуществлением новейших технологий и использованием информационного пространства, в процессе производства, распределения и потребления материальных благ (товаров), создаются также специальные организационно-технические системы (подразделения) предприятий, которые предназначены не для выполнения основных технологических операций, а для создания нормальных условий труда для высокопроизводительного выполнения основных производственных процессов. Такие системы создаются как на макроэкономическом уровне (централизованные системы обслуживания, например, транспортная система народного хозяйства, государственные телекоммуникационные сети), так и на микроэкономическом уровне – децентрализованные системы предоставления услуг. Это службы: главного механика, главного энергетика, транспортная, инструментальная и другие подразделения сферы услуг того или иного предприятия. Параллельно с общезаводскими подразделениями, аналогичные подразделения инфраструктуры предприятия могут создаваться и в его цехах. Такие структуры сферы услуг предприятий принято называть децентрализованными системами обслуживания.

Как отечественные теория и практика, так и мировой опыт свидетельствуют, что в большинстве случаев применяются децентрализованные системы предоставления услуг. Исключением из этого общего правила является подавляющее большинство энергетических услуг. Современные промышленные предприятия являются крупными потребителями энергии различных видов и параметров. Общая номенклатура используемых в их деятельности энергоносителей может включать более десятка наименований, а доля затрат на энергоресурсы в общей себестоимости продукции – достигать 25% и более. Стабильный рост тарифов на электроэнергию от региональной энергосистемы все последние годы, повышение их после каждого существенного сниже-

© Б.И. Кривоберец, А.Б. Мирошниченко, 2011

ния объемов электропотребления вынуждают предприятия всемерно развивать и совершенствовать собственную энергетическую базу.

Целесообразность создания в основном децентрализованных систем энергетического обслуживания обусловлена слишком большими потерями энергоносителей при передаче их на большие расстояния. На рисунке 1 представлен масштаб услуг, которые предоставляет энергетическая служба на примере выработки и потребления электроэнергии.

Как на сегодня, сфера услуг – это одна из наиболее перспективных форм человеческой деятельности. В обобщенном виде сфера собственных услуг (инфраструктура) производствен-

ного предприятия представлена на рисунке.2¹.

Услуги, как и товары вообще – категория историческая. Одни и те же товаропроизводители сами выполняли все операции, которые необходимо было выполнить (основные, вспомогательные и сопутствующие), чтобы изготовить по природным ресурсам необходимые товары. И только впоследствии, в связи с развитием специализации и кооперации основные, вспомогательные и сопутствующие операции стали выполняться разными специалистами профессионалами. Это и дало толчок для того, чтобы появились и стали развиваться производственные услуги как специфические товары.

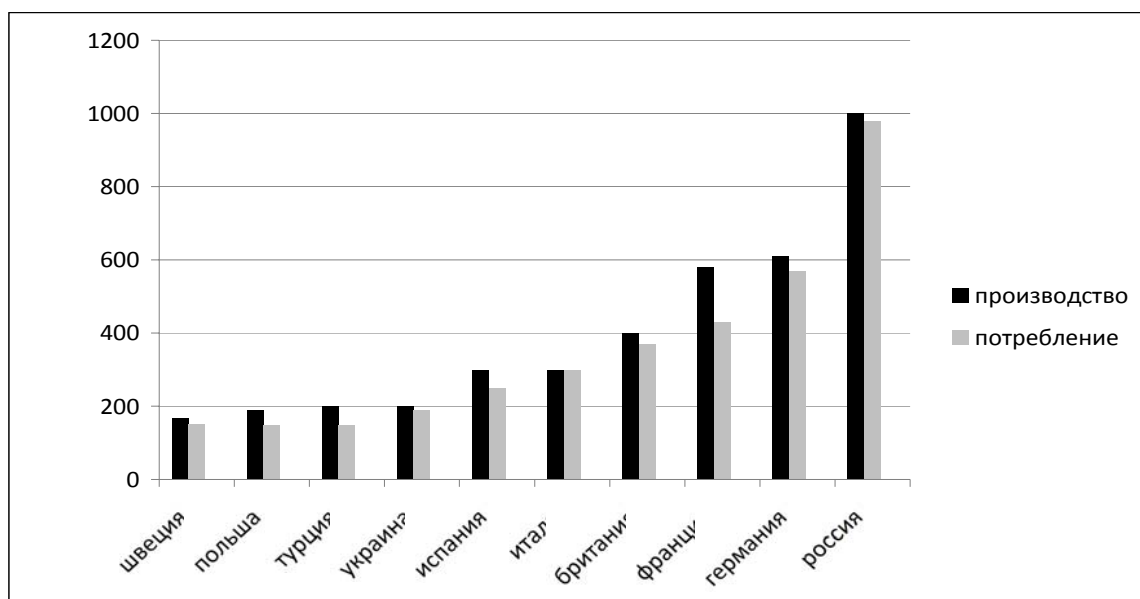


Рис.1 Структура производства и потребления электроэнергии в 2010 году на промышленных предприятиях, млрд.кВт-ч

Сфера услуг в настоящее время является одной из самых эффективных видов финансовой и производственной деятельности – от торговли до финансового посредничества. Традиционно в мировой практике наибольшие объем и номенклатура услуг характерны для общественного транспорта, строительства, инжиниринга, связи, телекоммуникационных систем, операций с недвижимостью, найму ра-

бочей силы, создание телепрограмм, рекламы, бухгалтерского учета, создание фирм, консультирование по вопросам управления, маркетинга и других профессиональных услуг. Наиболее развитой сферой услуг в народном хозяйстве является сфера финансовых услуг.

По данным Института мировой экономики Адама Смита, первое место по доходности, среди легализованных видов мирового бизнеса, занимает индустрия финансовых услуг, количество разновидностей которой в экономически развитых странах насчитывается свыше 700 наименований [6].

¹ Инфраструктура предприятия, которая представлена на рис 2. отображает структуру сферы услуг для условий машиностроительных предприятий, поскольку именно для предприятий этой отрасли сфера услуг является наиболее сложной и разветвленной.



Рис.2. Структура производственных услуг на предприятии

В зависимости от уровня централизации услуг последние могут быть: международными (например, телекоммуникационная система SWIFT), национальными (система ПФТС), региональными, отраслевыми и системами услуг предприятий и их структурных подразделений. В зависимости от вида деятельности субъектов хозяйствования услуги могут быть: финансовыми, транспортными, торговыми, маркетинговыми и др. В зависимости от того, кто является поставщиком услуг, а кто их потребителем, можно все услуги разделить на две группы – производственные и потребительские услуги.

Услуги называются потребительскими, когда они предоставляются физическими лицами другим физическим лицам. К потребительским относятся услуги и в том случае, когда они предоставляются юридическими лицами или их структурными подразделениями физическим лицам. К производственным услугам относятся те из них, которые предоставляются юридическими лицами другим юридическим лицам.

Попутно отметим, что обстоятельства сложились так, что в Украине, как и во всех бывших республиках СССР, в основном, используются децентрализованные системы производственных услуг. При этом, как отмечалось выше, энергетические услуги почти всегда базируются на децентрализованной системе обслуживания, что обусловлено чисто экономическими причинами – большими потерями энергии при передаче ее на большие расстояния. При этом необходимо иметь в виду то, что существование современного производства, и тем более его развитие невозможны без предоставления предприятиям качественных производственных, в том составе, и энергетических услуг. Основой увеличения объема услуг и их номенклатуры является развитие специализации, кооперации, комбинирования и наращивания объемов производства.

Существуют различные трактовки понятия «услуги» как экономической категории. До настоящего времени актуальным является определение К. Маркса, согласно которому «под услугой следует понимать ни что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости – товара ли, труда ли» [7]. В дальнейшем 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» [7].

Маркс отмечает, что «потребитель поку-

пает услуги для потребления, то есть как потребительные стоимости, предметы, тогда как для производителя этих услуг они товары, которые имеют и потребительную, и меновую стоимость» [7]. По Ф. Котлеру, услуга - это «любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой и которая в основном неосязаемая и не приводит к обладанию чем-либо».

Международный стандарт ISO 9004-2 определяет: «Услуга – это прежде всего результат взаимодействия исполнителя и потребителя услуги».

Таким образом, по своей экономической сущности любая производственная услуга – это специфический товар, совокупность специфических производственных отношений, возникающих в процессе расширенного воспроизводства между основными подразделениями и подразделениями инфраструктуры предприятия о создании необходимых условий для продуктивного осуществления основного производственного процесса.

Услуга так же, как и физический продукт, является реакцией производителя на спрос рынка и, таким образом, имеет свою потребительскую стоимость.

Это определяет товарный характер услуг, который выражается в способности удовлетворить потребности людей посредством ее покупки, использования и потребления [8]

Заметим также, что в сферу услуг входят только те экономические отношения, когда хозяйствующие субъекты, для удовлетворения своих потребностей, получают «особую потребительную стоимость» в виде деятельности определенного человека или предприятия (организации). По этому признаку в сферу услуг нельзя включать отношения, связанные с продажей товаров, так как «... товар как таковой никогда не является непосредственно предметом потребления, а является носителем меновой стоимости» [7]

По экономическому признаку не признается услугой и обслуживание в связи с предоставлением населению имущества во временное пользование (имущественный, жилищный наем, бытовой прокат), что обусловлено характером экономических отношений при аренде имущества [9].

Нет оснований также считать, что все услуги однородные по своей экономической природе. По мнению К. Маркса, «известного рода услуги, иными словами потребительные стоимости, представляющие собой результат

известных видов деятельности или труда, воплощаются в товарах, другие же услуги, напротив, не оставляют осязательных результатов, существующих отдельно от исполнителей этих услуг; иначе говоря, результат их не есть пригодным для продажи товар» [7] Услуги первого рода, когда результаты деятельности воплощаются в товарах – это работы по изготовлению и ремонту одежды, обуви, фотоработы и т.д. К услугам второго рода, когда результаты деятельности не существуют отдельно от исполнителей и не являются товарами, относятся: частные услуги, когда удовлетворяются потребности самого человека (обучение игре на музыкальных инструментах, репетиторство, присмотр за детьми, телефонная связь, лекарственная косметика и т.п.) [10]

Но производственные услуги имеют и другие существенные качества. Так, по юридически-правовому определению, услуги – это совокупность нормативных актов и институтов, которые создают нормативную базу сферы услуг, т.е. являются основой для осуществления государственного контроля за предоставлением этих услуг.

Кроме того, по организационно-технологическому содержанию, производственная услуга – это совокупность основных, вспомогательных и сопутствующих операций производственного процесса, обуславливающих потребления его участниками вспомогательных (производство и наладка инструментов; производство сменных и запасных деталей и узлов; ремонт основных фондов, обеспечение производственного процесса материальными и энергетическим услугам) и сопутствующих услуг (консультативных, юридических, финансовых, маркетинговых, коммерческих, аудиторских и т.д.).

Услуга, как и любой обычный товар, имеющий стоимость, потребительскую стоимость, цену и соответствующие технические характеристики, которые формируются в процессе предоставления услуг. При этом одна услуга может сочетать в себе несколько вспомогательных и сопутствующих операций. То есть, в общем случае, услуга представляет собой сложную систему. Однако, не исключено, что составной услуги может быть только одна операция. [11]

Отличительными особенностями производственных услуг, как специфических товаров по сравнению с обычным товаром, являются:

во-первых, неосвязаемость и нематери-

альность услуг, так как они не существуют до их предоставления. В то же время, обычный товар является естественной материальной субстанцией, которая существует до ее потребления. Обычные товары являются осязательным творением природы и людей, поскольку материальной основой обычных товаров являются уже существующие (созданные природой) природные материалы – месторождения угля, руд, гранитов, мрамора и т.п. Эти природные материалы превращаются в товар в процессе их добычи и обработки;

во-вторых, невозможность предоставления производственных услуг заранее и создание эффективных складских запасов этих услуг в необходимом для производственного процесса объеме. Создавать запасы услуг или совсем невозможно (например, консультативные услуги), либо экономически не оправдано (например, запас воздуха под давлением). Вряд ли на предприятии можно выполнить заранее («про запас», на склад) все ремонты ремонтного цикла станков. В приведенной ситуации, кроме неоправданно роста расходов на обслуживание производства, ожидать получения хотя бы какого-либо полезного результата – дело практически безнадежное;

в-третьих, большой разрыв между ожидаемыми и фактически полученными результатами от предоставления услуг, неуверенность в конечном результате предоставления услуг, наряду с неопределенностью того, что же фактически предлагается под видом услуг, всегда будут объектами внимания потребителей в процессе получения услуг. В общем случае невозможно оценить и сравнить услуги до их получения. Услуга вообще не существует до ее предоставления.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что производственная услуга – система производственных отношений по поводу создания необходимых условий для эффективного использования ресурсов.

Таким образом, энергетические услуги, как составная часть производственных услуг – это совокупность основных, вспомогательных и сопутствующих операций, связанных с обеспечением предприятий, цехов, участков и рабочих мест энергией и энергетическими ресурсами, контролем за рациональным потреблением этих ресурсов, ремонтом энергетического оборудования и охраной окружающей среды.

Как подчеркивалось ранее, особенности производственных услуг, по сравнению с производством обычных товаров, – это их немате-

риальность и невозможностью создания их запасов. Поэтому одной из актуальных проблем повышения результативности производственных услуг является создание обоснованной методики экономической оценки эффективности не промежуточных, а конечных результатов работы подразделений инфраструктуры, и, в первую очередь, подразделений одной из наиболее важных служб предприятия - энергетической службы.

Эти подразделения, предоставляя производственные услуги, создают необходимые условия для эффективного протекания производственных процессов, а это не менее важно, чем непосредственное участие в осуществлении производственных процессов.

Литература

1. Балаева А., Предводителева М. Сфера услуг в мировой экономике: тенденции развития // Мировая экономика и международные отношения. – 2007. – №3. – С.23-28.
2. Демидова Л. Сфера услуг: изменение динамики производительности // Мировая экономика и международные отношения. – 2006. – №12. – С.40-52.
3. Решетникова Е. Г. Сфера услуг: планирование, проблемы перспективы. – Саратов, 1998. С. 64
4. Кусик Н. Л. Сущность услуг в исследова-

нии непродуцированной сферы социально-экономической системы // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна, –№802, –2008 рік, –с.19-23

5. Караваяев Р.К. Определение понятия услуги

<http://www.nbene.narod.ru/market/fmarket16.htm>

6. Митюков И.А., Александров В.Т., Ворона А.И., Недбаева С.М. «Финансовые услуги Украина»: Энциклопедический справочник. В 6 т., Т.1. – Киев: Укрбланковидав, 2001. – 762 с.]

7. Маркс К. Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. Т.26. Ч.1. С.141 С. 413, 414, 427

8. Кулибанова В. В. Маркетинг сервисных услуг, –СПб « Вектор », 2006 г., –с. 14-15.

9. Шешенин Е. Д. Классификация гражданско-правовых обязательств по оказанию услуг / / Антология Уральской цивилистики. 1925-1989: Сборник статей. –М., 2001. С.355

10. Завьялов П.С., Демидов В.Е. Формула успеха: маркетинг (сто вопросов - сто ответов о том, как эффективно действовать на внешнем рынке). – 2-е изд., доп., перераб. – Москва: Международные отношения, 1991. – 416 с.

11. Славгородский В.Б., Прудаев В.П., Коваленко Ю.П. и др. // Сб. Энергосбережение на промышленных предприятиях. – Магнитогорск, 1997. – С. 30-37.

Статья поступила в редакцию 07.04.2011