

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1.1. СОВРЕМЕННАЯ ЭКОНОМИКА КАК ЭКОНОМИКА УСЛУГ	7
1.2. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: ПОНЯТИЕ, ВИДЫ, ПРОТИВОРЕЧИЯ	17
2. ЭФФЕКТИВНОСТЬ В ЭКОНОМИКЕ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	39
2.1. ПОНИМАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СЕРВИСНОЙ ЭКОНОМИКЕ	39
2.2. ЭФФЕКТИВНОСТЬ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	58
3. ИЗМЕРЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	79
3.1. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ	79
3.1.1. Традиционный подход	80
3.1.2. Ситуационные подходы	98
3.2. МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ ХАРАКТЕР ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	109
3.3. СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ССП) В ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	120
3.4. РАЗРЕШЕНИЕ ПРОТИВОРЕЧИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	146
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	165
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	166

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время все большее количество авторов предлагают вниманию читателей издания, посвященные различным аспектам сферы услуг и сервисной деятельности. Сервисология — хотя и не новое, но достаточно популярное сегодня научное и исследовательское направление. Действительно, уже во второй половине XX в. одним из значимых явлений экономической жизни в развитых странах мира стало формирование экономики услуг (сервисной экономики), фундаментальным признаком развития которой являлось доминирование в структуре национального производства и занятости третичного сектора экономики — сферы услуг. Доля сферы услуг в наиболее развитых странах в настоящее время составляет более 70% экономики независимо от показателя измерения — в количестве занятых или в валовом доходе страны¹. Сфера услуг включает в себя разнообразные виды человеческой деятельности, определяемые понятием сервисная деятельность, которые обеспечивают современное качество жизни, способствуют развитию человеческого капитала, а также материального производства. Поэтому уже с 70-х гг. XX в. в зарубежной экономической науке стали активно проводить исследования, посвященные сервисной деятельности.

Одним из актуальных исследовательских направлений в этой области можно назвать изучение эффективности сервисной деятельности и сферы услуг в целом. Проблема исследования теоретических и практических аспектов эффективности сервисной деятельности является комплексной, затрагивающей и отражающей многие стороны становления и функционирования сферы услуг в условиях перехода общества к постиндустриальной стадии. Данный аспект нашел свое отражение в научных разработках таких отечественных и зарубежных

¹ Страны и регионы. 2007: стат. справ. всемирного банка: пер. с англ. — М.: Весь мир, 2008. — С. 16.

авторов, как О.В. Агабекян, О.Н. Антипина, Л. Демидова, Р.Г. Мердик, Р.С. Рассел, Б. Рендер, И.А. Стрелец, К. Хаксевер, Т.С. Хачатуров, Г. Эмерсон.

Следует отметить, что изучением вопросов эффективности сервисной деятельности зарубежные исследователи активно занимаются не только в рамках экономической теории, но и в ее прикладных направлениях: теории и практики управления, маркетинга, истории экономики, экономики предприятий. Здесь можно отметить работы Г. Асселя, Д. Батсона, В. Баумоля (В. Бомола), Ф.Е. Бордмана, Б. Босворта, Е. Бринельфссона, А.Р. Вининга, Е. Вольффа, Дж. Гренрооса, Р.Л. Дафта, Д. Джоббера, П. Дойля, П. Друкера, К. Лавлока, К. Лумпура, Р. Махадевана, М.Х. Мескона, В. Нордхауса, К. Норта, С.П. Роббинса, С. Роуча, Л. Саммерса, Р. Солоу, Д. Трипплетта, Л. Туроу, В. Фьюкса, Л. Хитта и ряда других специалистов. Это свидетельствует о чрезвычайной сложности, многогранности и неоднозначности изучения вопросов эффективности сервисной деятельности, требующих междисциплинарного подхода к исследованию.

Несмотря на то, что изучение эффективности сервисной деятельности сегодня является одним из актуальных направлений в мировой экономической науке, оно, к сожалению, пока не получило должной комплексной разработки в отечественной экономической литературе. Имеющиеся работы российских исследователей, посвященные изучению проблем эффективности сервисной деятельности — еще только формирующаяся область научных знаний. Пристальное внимание отечественные ученые традиционно уделяли эффективности материального производства. Вопросам же эффективности услуг (за исключением некоторых видов сервисной деятельности: транспорт, связь, торговля) посвящено крайне мало научных работ, а имеющиеся разработки ограничиваются рамками традиционной концепции эффективности.

Недостаточная разработанность вопросов эффективности сервисной деятельности обусловлена прежде всего сложившимся в нашей стране отношением к материальному производству как к доминирующему сектору национальной экономики. Однако динамичное развитие сферы услуг и сервисной деятельности в российской экономике предопределили острую необходимость появления соответствующих разработок. Исследованию указанных вопросов и посвящена предлагаемая читателям книга.

В данной работе рассматриваются теоретические основы сервисной деятельности, ее эффективности, раскрывается сущность эффективности в условиях сервисной экономики. Выносятся на обсуждение теоретические и практические проблемы, связанные с оценкой эффективности сервисной деятельности, в том числе и применительно к конкретным видам услуг.

Предлагаемая книга может быть полезна как менеджерам, занятым в сфере услуг, так и ученым, занимающимся проблематикой эффективности сервисной деятельности, а также преподавателям, аспирантам, магистрантам и студентам вузов, изучающим сервисологию, экономику, менеджмент, маркетинг услуг.