

СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА

© 2011 Е.П. Фомин, С.И. Макаров, И.А. Тойменцева*

Ключевые слова: типизация (типология), систематизация и классификация услуг, удовлетворение потребности в услугах, экономическая сущность, рынок услуг, социальная сущность услуг, типологический признак.

Рассматриваются вопросы типизации (типологии), систематизации и классификации услуг пассажирского транспорта. Представлена типизация услуг по секторам экономической деятельности, разработана многокритериальная функциональная модель систематизации услуг, дополнена существующая классификация услуг пассажирского автомобильного транспорта институциональными, экономическими и социальными признаками.

Проведенный анализ имеющихся в научной литературе видов типизации (типологии), систематизации и классификации услуг позволяет сделать вывод о том, что не все авторы используют научно обоснованную терминологию. В данной связи следует разобраться в сущности этих понятий. Если они связаны друг с другом, значит надо определить каждое, выявить связи между ними, иными словами - определить систему отношений. Когда речь идет о применении этих понятий для описания процесса познания того или иного объекта, возникает еще одна задача: следует выяснить логическое место классификации и типологии, последовательность применения их методов в процессе познания. Возможно проблемы, решаемые с помощью классификации и типологии, различны. В данном случае возникает вопрос о том, какого класса задачи решаются с помощью типологии, а какого - с помощью классификации¹.

Наиболее полный ответ на поставленные вопросы дает статья "Типология" в БСЭ. По данному источнику, типология:

1) метод научного познания, в основе которого расчленение объектов и их группировка с помощью обобщенной, идеализированной модели или типа. Типология используется в целях сравнительного изучения существенных признаков, связей, функций, отношений, уровней организации объектов как сосуществующих, так и разделенных во времени;

2) результат типологического описания и сопоставления. Проблемы типологии возникают во всех науках, которые имеют дело с разнородными по своему составу множествами объектов (как правило, дискретных) и решают задачу упорядоченного описания и объяснения этих множеств. Будучи одной из наиболее универсальных процедур научного мышления, типология опирается на выявление сходства и различия изучаемых объектов, на поиск надежных способов их идентификации, а в своей теоретически развитой форме стремится отобразить строение исследуемой системы, выявить ее закономерности, позволяющие предсказывать существование неизвестных пока объектов.

Приступая к разработке классификационной системы в рамках конкретной предметной области, специалист использует результаты типологических исследований, выявляет и ранжирует классификационные признаки, распределяет - классифицирует объекты по основаниям деления. Результатом его работы являются классификационные группировки-деления, образующие ряды и иерархические уровни, объединяющиеся в классификационную систему. Система классификации - непрерывно развивающееся интеллектуальное явление, материально существующее в виде таблиц.

Стандартизованный в 1980-х гг. термин "систематизация" применялся в практике на

* Фомин Евгений Пименович, доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой налогообложения и аудита Самарского государственного экономического университета; Макаров Сергей Иванович, доктор педагогических наук, профессор, зав. кафедрой высшей математики и ЭММ Самарского государственного экономического университета; Тойменцева Ирина Анатольевна, кандидат экономических наук, доцент Сызранского филиала Самарского государственного экономического университета. E-mail: vestnik@sseu.ru.

протяжении многих десятилетий. Тогда удалось найти возможность размежевания терминов “классифицирование” и “систематизация”. Обозначаемые ими понятия не синонимичны. Например, классифицируя услуги, ученые дополняют и развивают ранее разработанные системы их классификации, издаются классификаторы.

Рассмотренная терминология позволяет все многообразие существующих в научной литературе так называемых “классификаций” услуг идентифицировать следующим образом. К типологии (типизации) услуг можно отнести их разделение и группировку по отдельным или нескольким признакам: месту в общественном воспроизводстве и сферам деятельности; наличию конкурентной среды и действию рыночных механизмов; сегментам потребителей; осязаемости и направленности; трудоемкости; использованию оборудования; степени контакта с клиентом; степени участия в обслуживании потребителей и агентов предприятия и т.д.

Одна из наиболее значимых типологий услуг рассматривается в концепции Д. Белла, согласно которой услуги могут быть типологизированы по секторам экономической деятельности: третичный сектор (транспортные и коммунальные услуги); четвертичный сектор (торговые, финансовые, риэлтерские, страховые услуги); пятеричный сектор (услуги здравоохранения, образования, отдыха, исследовательская деятельность, государственные услуги)². Однако при ближайшем рассмотрении подобная типология мало чем отличается от прочих, так как услуги третичного сектора экономики - это производственные услуги (производства и продолжения процесса производства), услуги четвертичного сектора - это, в основном, финансовые и деловые услуги, пятеричного сектора - социальные и государственные услуги.

Существуют исследования, результатом которых является разделение услуг и их типология по нескольким признакам, позволяющим в дальнейшем разработать систематизацию услуг и их классификацию. Такими признаками являются форма удовлетворения потребности в услугах и инструмент (способ) ее удовлетворения. Форма удовлетворения потребности: это может быть либо только услуга, либо услуга, которая возможна толь-

ко с продажей материального продукта, с передачей прав собственности на данный материальный объект (например, химчистка, мобильная связь). В соответствии с этим критерием услуги располагаются по шкале от чистой услуги до услуги, связанной с вещественным продуктом.

Взаимосвязь материально-вещественного продукта и услуги может быть различной. С одной стороны, услуга может заключаться лишь в качественном или количественном изменении принадлежащих потребителю активов, с другой стороны, для реализации определенного типа услуг потребителю необходимо приобрести материально-вещественный товар. В первом случае потребитель получает полезность только благодаря действиям, которые предпринял поставщик услуги, в последнем случае потребитель получает полезность благодаря действиям и благодаря поставке материального продукта. Материальный продукт выступает в качестве необходимого условия для того, чтобы услуга состоялась. Первую услугу можно назвать чистой, вторую - услугой с продуктом.

Инструмент или способ удовлетворения потребности: персонал или механизмы. В соответствии с этим критерием услуги располагаются по шкале начиная с тех, где услуга оказывается работниками сервисного предприятия, и заканчивая теми, где потребитель получает услугу с помощью автоматического устройства или механизма³ (рис. 1).

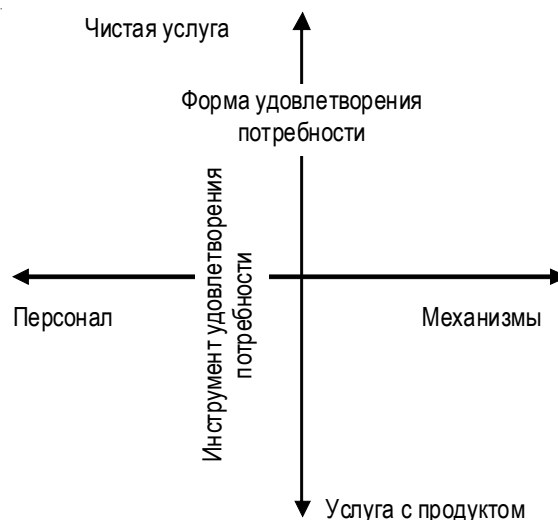


Рис. 1. Типология услуг по двум признакам

Главенство того или иного способа удовлетворения потребностей определяет, к ка-

кому типу принадлежит та или иная услуга. При производстве одних типов услуг роль персонала чрезвычайно важна. К таким относятся культурные, медицинские, косметологические, парикмахерские и другие услуги. Способ оказания других типов услуг предполагает высокую степень использования техники и механизмов. К таким услугам относятся услуги в области коммуникаций, транспортные услуги. Конечно, эти направления редко существуют в чистом виде; как правило, при оказании услуг используется как персонал, так и технологии.

Более высокую научную ценность по глубине исследования, выявления специфики и определения экономической сущности имеют систематизации услуг по многим, объединенным в системы признакам. Другими словами, систематизация выражается через типологию на основе классификации по различным признакам. Объединение услуг на основе какого-либо признака позволяет выделить их специфику и экономическую сущ-

связана с движением продукта непосредственно в процессе производства материальных благ, вторая - с обслуживанием движения материального блага вне производства. Нематериальное производство также делится на две группы: к первой относятся личные услуги, которые оказывают непосредственное воздействие на человека, а ко второй - социальные услуги, обеспечивающие обслуживание общества как единого социального организма.

Такая социально-экономическая систематизация услуг несколько условна, поскольку существуют некоторые их виды, которые можно отнести к первой и второй группам. Перечень материальных услуг может быть представлен следующими видами: материальные услуги в производстве (услуги транспорта, коммунальные услуги). Услуги вне производства: гостиничные услуги, материальные услуги населению (химчистка, прачечная, фотография, ремонт и обслуживание автомобилей, ремонт часов, одежды, обуви и т.д.).



Рис. 2. Систематизация услуг как результата деятельности

ность, закономерности развития и изменения, кроме того, позволяет однозначно подойти к проблеме статистического учета и планирования услуг, а также выделению определенных сфер и рынков услуг.

Отдельные виды услуг могут быть объединены в одну подсистему на основе общего критерия - полезного эффекта труда занятых в них работников, представленного в виде услуг. Услуги одного вида проявляются в материально-вещественном продукте, другие - в полезном эффекте того или иного труда. Исходя из этого, различают материальные и нематериальные услуги. Материальные услуги делятся на две группы: первая

Подобная систематизация представлена на рис. 2.

Перечень нематериальных услуг может быть представлен следующими их видами: социальные услуги (здравоохранение, образование, наука); личные услуги (страховые услуги, юридические услуги, банковские услуги, консалтинговые услуги). Приведенную систематизацию услуг можно продолжить на основе выделения из конечных групп услуг, например социальных услуг, их отдельных видов.

Наиболее детальная и развернутая систематизация услуг по 21 типологическому признаку, которая может являться основой современной классификации услуг населе-

нию и организациям, разработана Л.А. Со-суновой⁴.

В научной литературе высказывается мысль, что структурный принцип деления услуг не является наилучшим, а более обоснованным считается функциональный принцип систематизации услуг. Функциональный метод рассматривает взаимосвязи “по горизонтали”, не выделяя, что первично, что вторично. Поскольку услуга носит индивидуальный характер, то функции рассматриваются по отношению к потребителю, по отношению к удовлетворению потребностей потребителя.

Основными критериями функционального подхода могут быть характеристика потребителя, степень удовлетворения потребностей, сфера деятельности потребителя. Поскольку применяется не один критерий, то представленная ниже модель систематизации

Рассмотренные виды типологий и систематизаций услуг не претендуют на исчерпывающее и завершённое их исследование, однако являются ценными в познании социально-экономической и институциональной сущности услуг, их роли в обществе и специфики проявления имеющихся свойств и характеристик.

В Системе национальных счетов (СНС) услуги подразделяются на потребительские (туризм, гостиничные услуги); социальные (образование, медицина); производственные (инжиниринг, консалтинг, финансовые и кредитные услуги); распределительные (торговые, транспортные, фрахтовые).

Разработка более совершенной, чем ОКУН, классификации услуг невозможна без объединения усилий специалистов разных стран. В условиях глобализации мировых

Таблица 1

Систематизация услуг по нескольким признакам

Основной признак	Вторичный признак	Третичный признак
Социально-общественные услуги	-	Здравоохранение, образование, культура, государственное управление, оборона
Личные услуги	-	Бытовые, гостиничные, туристические
Деловые услуги	Услуги на основе прямых контактов с потребителем	Банковские, страховые, юридические, консалтинговые, риэлторские
	Услуги, исходящие от посреднической функции	Торговые, транспортные, связи, ЖКХ

может быть названа как многокритериальная функциональная модель (табл. 1).

Основным недостатком приведенной систематизации услуг является нарушение принципа последовательности разделения и идентификации услуг по уровням формирования отдельных групп, что делает невозможным использование подобной систематизации в разработке последующей классификации услуг.

Однако существует более упорядоченная систематизация услуг. В этой систематизации выделяется основной признак вида услуги: только услуга; услуга, увеличивающая ценность чего-либо материального; услуга, дающая что-либо материальное. Дальнейшая дифференциация указанных типов услуг осуществляется на основе их разделения по признакам деловых и личных услуг. Разработанную систематизацию услуг можно считать лишь матрицей сегментации услуг и их потребителей.

социально-экономических процессов и вступления России во Всемирную торговую организацию следует использовать опыт международных организаций по развитию и сближению существующих раздельно многочисленных классификаций услуг, в частности, системы национальных счетов ООН в сфере услуг, классификации организаций экономического сотрудничества и развития, классификаций ВТО и ГАТТ.

В научной литературе существуют как классификации пассажирских перевозок, так и классификации услуг пассажирского транспорта. Так, классификация пассажирских автомобильных перевозок включает следующие их признаки:

1. По виду подвижного состава пассажирские автомобильные перевозки подразделяются на автобусные и перевозки легковыми автомобилями.
2. По принадлежности подвижного состава перевозки подразделяются на перевоз-

ки транспортом общего пользования (принадлежащим Министерству транспорта РФ или муниципалитетам), ведомственными автомобилями (принадлежащими другим министерствам, ведомствам, предприятиям), легковыми автомобилями индивидуальных владельцев (личного пользования) и легковыми автомобилями на условиях проката.

В настоящее время легковыми автомобилями индивидуальных владельцев перевозятся в 7-8 раз больше пассажиров, чем автомобилями такси при значительно меньшей интенсивности эксплуатации. Это говорит о значительном их числе и необходимости учета при планировании различных видов транспорта.

3. По виду сообщений перевозки могут быть городскими, пригородными, местными (сельскими и внутрирайонными), междугородными, международными.

4. По назначению автомобильные пассажирские перевозки могут быть экскурсионными, туристскими, служебными, школьными, вахтовыми и специальными.

5. По форме организации пассажирские автомобильные перевозки могут быть маршрутными, заказными и прямыми смешанными.

Представленная классификация пассажирских автомобильных перевозок касается оказания только основной услуги - услуги перевозки. Как следует из представленного систематизированного перечня услуг, важные с точки зрения потребителя (пассажира) дополнительные и вспомогательные услуги пассажирского автомобильного транспорта не нашли своего места.

В этом отношении более обоснованной является, в частности, классификация услуг пассажирского автомобильного транспорта ОК 002-93 Общероссийского классификатора услуг населению⁵.

Услуги пассажирского автомобильного транспорта (021500 5), согласно ОКУН, включают:

021500 5 Услуги пассажирского автомобильного транспорта

021501 0 Продажа, прием сдаваемых проездных документов и резервирование мест в автобусах

021502 6 На автовокзалах и пассажирских автостанциях / информация о расписа-

нии движения автобусов, тарифах, правилах перевозок, правах и обязанностях пассажиров

021503 1 - предоставление информации в справочном бюро или по телефону

021505 2 - зрительная и звуковая информация о месте и времени отправления автобуса

021506 8 - информация о порядке оформления багажа

021507 3 - информация для встречающих

021508 9 - оказание услуг в медпунктах, в комнатах матери и ребенка, комнатах длительного отдыха пассажиров, бытовых и т.д.

021509 4 - предоставление санитарно-гигиенических услуг

021510 6 Доставка билетов по указанному адресу

021511 5 Хранение и выдача вещей, забытых пассажирами

021520 5 Перевозки пассажиров автобусами по регулярным маршрутам / в городском сообщении

021521 0 - в пригородном сообщении

021522 5 - в междугородном сообщении

021523 0 - в международном сообщении

021525 1 Перевозки пассажиров автобусами по маршрутам (направлениям) с выбором пассажирами мест остановки / в городском сообщении

021526 7 - в пригородном сообщении

021527 2 - в междугородном сообщении

021530 9 Специальные (доставка работников, школьные, вахтовые и т.п.) перевозки пассажиров / в городском и пригородном сообщении

021532 3 - в междугородном сообщении

021533 5 - в международном сообщении

021535 6 Туристско-экскурсионные перевозки пассажиров автобусами / в городском и пригородном сообщении

021537 7 - в междугородном сообщении

021538 2 - в международном сообщении

021540 3 Разовые перевозки пассажиров автобусами / в городском и пригородном сообщении

021542 4 - в междугородном сообщении

021543 7 - в международном сообщении

Рассмотренную классификацию услуг пассажирского автомобильного транспорта

Дополнительные признаки классификации услуг пассажирского автомобильного транспорта

Признаки классификации	Классификационные группы
По формам собственности продуцентов	Государственные услуги пассажирского автомобильного транспорта (федеральные услуги, услуги субъекта РФ), муниципальные услуги пассажирского автомобильного транспорта
По источникам финансирования	Услуги пассажирского автомобильного транспорта, предоставляемые за счет выручки от реализации, средств государственного и муниципальных бюджетов, средств государственных социальных внебюджетных фондов и др.
По признаку возмездности	Платные услуги пассажирского автомобильного транспорта, бесплатные и льготные услуги
По особенностям потребления	Коллективные услуги пассажирского автомобильного транспорта, индивидуальные услуги
По уровню стандартизации	Стандартизированные услуги пассажирского автомобильного транспорта, нестандартизированные услуги
По степени мобильности граждан	Услуги пассажирского автомобильного транспорта для мобильных и маломобильных граждан

следует дополнить институциональными, экономическими и социальными признаками (табл. 2).

Как показал проведенный анализ существующей системы стандартизации на пассажирские перевозки и проектов по ее дальнейшему формированию, многие важные вопросы операций процесса перевозки, оказываемых дополнительных услуг, а также процедур управления ими не нашли должного отражения.

Поэтому при формировании современной системы стандартизации на пассажирские перевозки, на наш взгляд, необходимо учесть следующее:

1. При разработке стандартов важно определить однозначное толкование используемых терминов. Например, понятие инцидента как события с участием транспортного средства, водителя и пассажира, соответствующей службы, если событие нарушает предоставление требуемой услуги по установленным срокам ее оказания.

2. В стандартах необходимо установить требования к состоянию здоровья водителя, в частности, его усталости, вниманию. Водитель транспортного средства не должен его эксплуатировать, если его усталость и внимание может поставить под угрозу безопасность пассажиров.

3. Стандарты должны содержать требования к безопасности использования транспортного средства. Например, кроме требования исключения перегруженности транспор-

тного средства, в стандартах должны устанавливаться правила перевозки стоящих пассажиров, требования к оборудованию транспортного средства, условия использования специального транспорта и т.д.

4. При перевозке пассажиров являются важными требования особых взаимоотношений водителя, пассажиров и соответствующих служб, касающиеся вежливости, открытости и информационной доступности.

5. Произошедший инцидент в перевозке пассажиров должен быть объяснен водителем или соответствующей службой. В частности, объяснены его причины, время возможного устранения или предотвращения.

6. Водитель транспортного средства должен соблюдать все положения о транспортных операциях в отношении дизайна, оборудования, массы транспортного средства, погрузки и знаков, а также кодекса поведения (разработка которого предполагается в недалеком будущем).

7. Повышение безопасности перевозок требует введения стандартов на квалификацию водителей и работников соответствующих служб, их переподготовку и обучение, что должно предполагать, кроме лицензирования, также их аккредитацию после прохождения соответствующей учебной программы.

8. Оператор транспортной службы должен требовать от их владельцев соблюдения параметров безопасности в отношении использования морально изношенных видов

автотранспорта, их типов и срока эксплуатации.

9. В нормативы и стандарты обслуживания пассажиров включаются обязательное страхование гражданской ответственности, документированные программы обслуживания, ежедневный осмотр транспортного средства.

10. Оператор транспортной службы должен вести учет основных параметров обслуживания и составлять отчет, а также обеспечивать доступность информации об услугах.

Резюмируя вышесказанное, следует отметить, что стандарты на услуги пассажирского транспорта должны разрабатываться с учетом анализа состояния действующей нормативной базы в сфере автомобильных городских пассажирских перевозок, результатов оценки эффективности применения этих

нормативных документов в области автомобильного и городского пассажирского транспорта, анализа необходимости использования новых методов управления, организации труда.

¹ Классификация или типология? URL: <http://www.gpntb.ru>.

² Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. М., 1999.

³ Chase R.B. Where Does the Customer Fit in a Service Operation // Harvard Business Review. 1978. Vol. 56, □ 6.

⁴ Сосунова Л.А., Чернова Д.В. Основные тенденции развития услуг в экономике России // Логистика, бизнес-статистика, сервис: проблемы научных исследований и подготовки специалистов : материалы Междунар. науч.-практ. конф., 22-24 мая 2006 г. Самара, 2006. С. 141-145.

⁵ Общероссийский классификатор услуг населению. URL: <http://nalog.consultant.ru>.

Поступила в редакцию 20.06.2011 г.