
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ТИПОЛОГИЯ И КЛАССИФИКАЦИЯ

© 2017 Сосунова Лильяна Алексеевна

доктор экономических наук, профессор

© 2017 Тойменцева Ирина Анатольевна

доктор экономических наук, профессор кафедры маркетинга,
логистики и рекламы

© 2017 Фомин Евгений Пименович

доктор экономических наук, профессор

Самарский государственный экономический университет

443090, г. Самара, ул. Советской Армии, д. 141

© 2017 Калашников Сергей Александрович

доктор экономических наук

Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина

390000, Рязань, ул. Свободы, д. 46

E-mail: kafedra-kl@yandex.ru, tia67@rambler.ru, fomin@sseu.ru, kgs50@yandex.ru

Рассмотрены социально-экономическая сущность услуг, их типология, классификация, а также процессный подход к оказанию услуг пассажирского транспорта. Систематизированы существующие в отечественной и зарубежной научной литературе определения понятия “социальная услуга”, представлена модель процесса оказания услуг пассажирского транспорта.

Ключевые слова: услуга, процесс, ресурс, процедура, исполнитель услуги, процессный подход, социально-экономическая сущность услуг.

Необходимость качественного роста российской экономики сопровождается существенными структурными сдвигами в национальных экономиках развитых и некоторых развивающихся стран. На рынке наблюдается сокращение доли отраслей материального производства и увеличение занятости населения в сфере услуг. В связи с этим со стороны “предложения” на рынке отмечается увеличение производительности индустриального труда, что привело к сокращению численности работающих в отраслях материального производства. А со стороны “спроса” возрастает роль услуг, в том числе образовательных, медицинских, финансовых, туристических, инфраструктурных и др.

Анализ существующих в научной литературе видов, систематизация и классификация услуг позволяют сделать вывод, что не все авторы используют научно обоснованную терминологию. Поэтому необходимо дать определение этих понятий и разобраться в их сущности. Если они связаны друг с другом, то следует выявить данную взаимосвязь, а также отношения между ними. Когда дело доходит до применения рассматри-

ваемых понятий для описания процесса познания объекта, возникает другая проблема: следует выяснить логическое место для классификации и типологии, последовательность применения их методов в процессе познания. Проблемы, которые можно решить с помощью классификации и типологии, различны. В этом случае возникает вопрос, какой класс задач решается с помощью типологии, а какой - с помощью классификации¹.

Итак, типология - это:

1) метод научного познания, основанный на расчленении объектов и их группировке с помощью обобщенной, идеализированной модели или типа;

2) результат типологического описания и сопоставления.

Типология опирается на выявление сходства и различия изучаемых объектов, поиск надежных способов их идентификации и стремится отобразить строение исследуемой системы, выявить ее закономерности, предсказать существование неизвестных объектов².

К типологии (типизации) услуг можно отнести их разделение и группировку на основе следу-

ющих признаков: место в социальном воспроизводстве и сфере деятельности, конкурентная среда и рыночные механизмы, сегменты потребителей, осязаемость и ориентация; степень контакта с клиентом, степень участия в обслуживании клиентов и др.

Одним из наиболее значимых является типология услуг, рассматриваемая в концепции Д. Белла, согласно которой услуги могут быть разделены по отраслям экономической деятельности:

- 1) транспортные и коммунальные услуги;
- 2) торговые и финансовые, страховые услуги;
- 3) услуги здравоохранения, образовательные, услуги государственных служб³.

Существуют исследования, согласно которым произошло разделение услуг и их типологии по нескольким признакам: форме удовлетворения потребности в услугах и инструментам (методам) их удовлетворения.

Если говорить о форме удовлетворения потребности, то это может быть услуга в “чистом” виде или услуга, которая возможна только с передачей прав собственности на какой-либо материальный объект.

Взаимосвязь материального объекта и услуги может быть различной. Инструментом удовлетворения потребности является персонал или механизмы, т.е. услуга может быть оказана непосредственно работниками сервисного предприятия или покупатель ее может приобрести с помощью автоматического устройства.

В создании некоторых видов услуг роль персонала чрезвычайно важна.

К таким услугам относятся культурные, медицинские, косметологические, парикмахерские и др. Для производства отдельных видов услуг необходима высокая степень использования оборудования, техники и технологий. К таким услугам относят услуги в области связи и транспортные услуги. Конечно, эти направления редко существуют в чистом виде. Обычно при оказании услуг используется как персонал, так и технологии.

Отдельные услуги могут быть объединены в одну подсистему на основе общего критерия полезного воздействия труда на работников, представленного в виде услуг. Услуги делятся: на материальные и нематериальные. Материальные услуги подразделяются на две группы: первая связана с перемещением продукта непосредственно в процессе производства материальных благ, вторая - с обслуживанием движения материальных ценностей вне производства. Нематериальное производство также делится на две группы: первая группа включает в себя персональные (личные) услуги, которые оказывают непосредственное влияние на человека, а вторая - социальные услуги, обеспечивающие обслуживание общества как единого социального организма. Примером материальных услуг в производстве могут служить услуги транспорта, коммуникационные услуги, а к услугам вне производства относят гостиничные услуги и услуги населению.

В научной литературе обоснована мысль, что структурный принцип разделения услуг не является наилучшим, что наиболее рациональным считается функциональный принцип систематизации услуг. Функциональный метод рассматривает “горизонтальное” построение услуг, не различая, что является первичным, а что вторичным, потому что сервис - это индивидуальный подход к потребителю на основе его предпочтений.

Основными критериями функционального подхода могут стать характеристики потребителя, степень удовлетворенности потребностей, сфера деятельности потребителя. Поскольку в нем применяется более одного критерия, следующую модель систематизации можно назвать моделью многокритериальной (см. табл. 1).

Основным недостатком приведенной систематизации услуг является нарушение принципа последовательного разделения и идентификации услуг по уровням формирования отдельных групп, что делает невозможным использование такой

Таблица 1. Систематизация услуг по нескольким признакам

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



Рис. 1. Структуризация социальных услуг

систематизации при разработке последующей классификации услуг.

В системе национальных счетов (СНС) услуги подразделяются на потребительские (туризм, гостиничные услуги); социальные (образование, здравоохранение); производственные (инжиниринг, консалтинг, финансовые и кредитные услуги); распределительные (торговля, транспорт, фрахт).

Следует разделять понятие услуги как собственно услуги и услуги как социально-экономической категории. Обобщая изложенные определения понятия услуги, можно дать ее следующее определение: услуга как социально-экономическая категория выражает экономические и институциональные отношения в обществе, связанные с удовлетворением возрастающих потребностей населения в конкретных видах деятельности, приносящих им значительные блага и материальную выгоду.

На современном этапе социально-экономического развития общества характерным является то, что, несмотря на всевозрастающий интерес к сфере услуг, предпочтение вызывают услуги, формирующие человеческий капитал, т.е. знания, навыки, мотивация, здоровье, которые способствуют повышению производительности труда и положительным образом сказываются на росте доходов индивида.

В научных исследованиях установлены следующие закономерности развития сферы социальных услуг:

- возможность экономического роста;
- усиление роли государства в формировании человеческого капитала;
- появление постоянных потребностей, например, поддержание здоровья, профилактика заболеваний, непрерывное образование, получение образования без отрыва от производства;
- усиление воздействия на потребителей с целью повышения спроса на свою продукцию;
- осуществление перехода на долгосрочные партнерские отношения между потребителем и производителем социальных услуг;
- типизация (стандартизации) сферы социальных услуг.

Структуризация социальных услуг (см. рис. 1) предполагает разделение услуг, непосредственно связанных с производством человеческого капитала (услуги здравоохранения, образования, культуры), и услуг по созданию условий развития человеческого капитала (социально-бытовые услуги, услуги пассажирского транспорта и коммуникационные услуги)⁴.

Особое место в услугах по созданию условий развития человеческого капитала занимают услуги пассажирского транспорта, или пассажирские перевозки.

В научной литературе существует как классификация пассажирских перевозок, так и классификация услуг пассажирского транспорта. Пассажирские автомобильные перевозки подразделяются:

1. На автобусные и перевозки легковыми автомобилями.

2. Перевозки транспортом общего пользования, ведомственными транспортными средствами, легковыми автомобилями индивидуальных владельцев и легковыми автомобилями, сданными в аренду.

3. Городские, пригородные, местные, междугородные, международные перевозки.

Городские перевозки чаще всего осуществляются автобусами и легковыми автомобилями - такси, которые в основном работают по свободному, в отличие от автобуса, маршруту и по предварительному заказу.

Основной задачей *пригородных перевозок* является осуществление взаимосвязи населения пригородных районов с центральной частью города. На таких маршрутах пассажиропоток значительно меньше, чем в городских перевозках, к тому же расстояние значительно больше, количество остановок для посадки-высадки меньше, а интервалы движения автобусов больше.

Местные перевозки характеризуются небольшим пассажиропотоком, наличием у пассажиров, как правило, багажа. Для них характерны колебания пассажиропотоков по дням недели и времени года. *Междугородные перевозки* пассажиров организуются на автомобильных магистралях на расстоянии более 50 км от городской черты для связи городов внутри области (внутриобластные), между областями (межобластные) и между автономными республиками (межреспубликанские). Для этих перевозок используют комфортабельные и скоростные автобусы, оборудованные местами хранения багажа и ручной клади, гардеробами, буфетами, санитарно-гигиеническими помещениями.

Если происходит пересечение границы двух или более государств, то такие перевозки называются *международными*. Они могут быть регулярными, если осуществляются через определенные промежутки времени, согласно утвержденному расписанию, маршруту, по заранее известному тарифу, и нерегулярными.

4. Экскурсионные, туристические, школьные, служебные, специальные, вахтовые.

Экскурсионные перевозки организуются по заранее разработанным маршрутам, как правило, с экскурсоводом, по заранее определенной тематике и по предварительной записи.

Туристические перевозки осуществляются с выездом за пределы города по заказам организации, по заранее определенному маршруту. Оплата таких перевозок может быть договорной, по действующим тарифам или предварительной оплате заказа.

Служебные обеспечивают доставку рабочих и служащих организаций с места работы до места проживания и наоборот в течение рабочего дня.

Школьные перевозки организуются в основном в сельской местности, где отмечается отсутствие регулярного автобусного сообщения или имеются длительные интервалы времени ожидания автобусов. Очень часто они используются для доставки учеников в школу и из школы после окончания учебных занятий.

Вахтовые перевозки предназначены для доставки бригад нефтяников, шахтеров, строителей и других по строго определенному маршруту и расписанию.

Специальные пассажирские перевозки осуществляются для перевозки пассажиров на конференции, фестивали, концерты, т.е. связаны с обслуживанием различных организаций, предприятий.

5. Маршрутные, заказные и прямые смешанные.

Маршрутные перевозки организуются на утвержденных маршрутах, где заранее определены пункты посадки-высадки пассажиров, временные интервалы как начальных, промежуточных, так и конечных остановок.

Заказные перевозки осуществляются по заказам предприятий, организаций и населения. И путь их следования, как правило, заранее определен.

Прямые смешанные перевозки организуются совместно с другими видами пассажирского транспорта. Особенностью таких перевозок является наличие у пассажира единого проездного билета на все виды используемого транспорта от начального до конечного пункта следования.

Рассмотренную классификацию пассажирских автомобильных перевозок необходимо дополнить институциональными, экономическими и социальными характеристиками (см. табл. 2).

Таблица 2. Дополнительные признаки классификации услуг пассажирского автомобильного транспорта

Признак классификации	Классификационные группы
По формам собственности производителей	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

Рассуждая о сущности услуг пассажирского транспорта, следует отметить, что они основаны на процессном подходе, который заключается в том, что все виды деятельности рассматриваются как процессы, преобразующие входные данные в выходные.

Входами и выходами процессов могут являться как оборудование, материалы, комплектующие компоненты, так и информация, энергия, финансовые и другие ресурсы.

На рис. 2 представлена графическая модель описания процесса оказания услуг пассажирского автомобильного транспорта.

В услуги пассажирского транспорта принято включать собственно услуги, т.е. перевозку пассажиров и багажа, и услуги, не связанные с пе-

ремещением пассажиров и багажа, к которым относятся: продажу проездных билетов, предоставление различного рода информации (расписание движения автотранспортных средств, правила перевозки, тарифы и т.д.), упаковку и хранение багажа, а также оказание медицинских услуг, санитарно-гигиенических и др.

Общий процесс оказания услуг пассажирского транспорта, следовательно, включает:

- 1 - основной процесс (перевозка пассажиров);
- 2 - дополнительные процессы (оформление и продажа билета);
- 3 - вспомогательные процессы (предоставление информации и коммуникационных услуг).

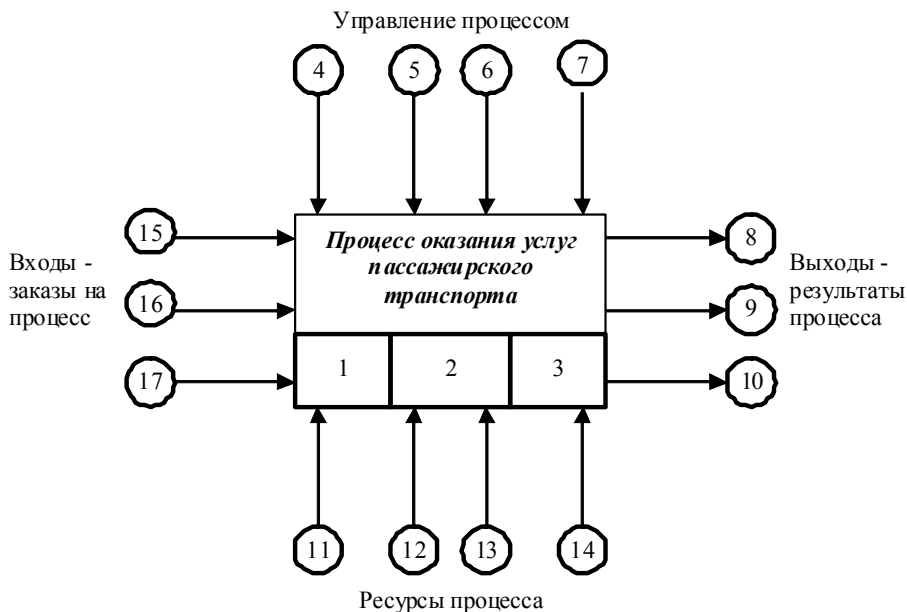


Рис. 2. Модель процесса оказания услуг

Процесс оказания услуги включает процедуры организационно-технологической подготовки и технологического процесса оказания услуги.

Организационно-технологическая подготовка услуг включает проектирование, корректировку и реализацию технологического процесса предоставления услуги.

При разработке *технологического процесса* оказания услуги устанавливают:

- вид и технологию перевозки;
- параметры услуги (расписание и маршрут движения автотранспортных средств, их тип, а также информация по стоимости перевозки и особым условиям перевозки) и показатели качества;
- последовательность оказания услуги;
- количество необходимых ресурсов;
- порядок управления и контроля за процессом оказания услуги (диспетчерское управление, контрольно-ревизорские проверки и т.п.).

Ресурсы процесса оказания услуг пассажирского автомобильного транспорта включают:

- ⑪ - персонал;
- ⑫ - автотранспортные средства;
- ⑬ - средства на ремонт и содержание;
- ⑭ - прочие ресурсы для предоставления

услуг.

К управлению процесса оказания услуг относят:

- ④ - методическое и техническое оснащение процедур управления;
- ⑤ - нормативно-правовые акты;
- ⑥ - требования по документальному оформлению процедур управления;
- ⑦ - функции и процедуры оперативного управления процессом оказания услуг.

Входами процесса оказания услуг пассажирского автомобильного транспорта являются:

- ⑮ - заказы;
- ⑯ - товарно-материальные потоки;
- ⑰ - денежные потоки.

Выход - это результат от предоставленных услуг, который включает:

- ⑧ - показатели удовлетворенности пассажиров;
- ⑨ - показатели удовлетворенности исполнителя услуг;
- ⑩ - показатели удовлетворенности органов управления социально-экономическими условиями перевозки пассажиров.

На наш взгляд, рассмотренный процессный подход к оказанию услуг пассажирского транспорта необходимо дополнить обратной связью, которая реализуется следующим образом:

- указание лицу, оказываемому услугу, на нарушение требований стандарта;
- жалоба исполнителя, оказавшего услугу, должностному лицу, осуществляющему контроль за работой общественного транспорта;
- жалоба в Администрацию городского округа и обращение в суд.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что, несмотря на всевозрастающий интерес к сфере услуг, наиболее важны услуги, формирующие человеческий капитал, они способствуют повышению производительности труда, качеству предоставляемых услуг, удовлетворенности потребителей и положительным образом отражаются на росте доходов населения.

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

² Там же.

³ Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Москва, 1999. 788 с.

⁴ Тойменцева И.А., Сосунова Л.А. Социально-экономическая сущность услуг пассажирского транспорта // Экономические науки. 2009. № 12 (61). С. 174-180.

Поступила в редакцию 03.11.2017 г.