

Социально-экономическая сущность услуг пассажирского транспорта

© 2009 Л.А. Сосунова

доктор экономических наук, профессор

Самарский государственный экономический университет

© 2009 И.А. Тойменцева

кандидат экономических наук, доцент

Сызранский филиал

Самарского государственного экономического университета

В статье рассматриваются социально-экономическая сущность услуг, процессный подход к оказанию услуг пассажирского транспорта. Систематизируются существующие в отечественной и зарубежной научной литературе авторские определения понятия “услуга”, представляется модель процесса оказания услуг пассажирского транспорта.

Ключевые слова: услуга, процесс, ресурс, процедура, исполнитель услуги, процессный подход, социально-экономическая сущность услуг, технологический процесс, управление процессом оказания услуг, логистический подход.

Необходимость и требование нового качества экономического роста в развитых и некоторых развивающихся странах сопровождаются значительными структурными сдвигами в национальных экономиках. Резко сокращаются доля и роль отраслей материального производства как в валовом внутреннем продукте, так и в структуре занятости населения. На стороне “предложения” увеличивается производительность индустриального труда, что обуславливает сокращение численности работающих в отраслях материального производства. На стороне “спроса” происходит сдвиг в пользу услуг, поскольку вместе с ростом уровня жизни и увеличением доходов предприятий изменяется структура производственного и личного потребления. Вместе со снижением относительной роли материального производства происходит бурное развитие рынка образовательных, медицинских, финансовых, туристических, инфраструктурных и деловых услуг.

Мировой экономический кризис, по мнению ведущих отечественных и зарубежных ученых в области экономики, социологии и управления, не только не отменил основную парадигму развития национальных экономик в направлении поиска наиболее эффективных способов и методов их модернизации и структурной перестройки, но, наоборот, открыл большие возможности переосмысления роли государства в экономике, накопления ресурсного потенциала и санации.

Сущность услуги в общественном производстве как политэкономической категории формировалась по мере развития экономической науки и хозяйственной практики.

Так, концепция экономического производства физиократов содержала в себе учение о “чи-

стом продукте”, производительном и непроизводительном труде. Ф. Кенэ рассматривал процесс воспроизводства и обращения всего общественного продукта не в виде отдельных актов купли-продажи, а как процесс обмена продуктами производства между промышленностью и сельским хозяйством и основными классами общества. Услуги не выделялись в схеме кругооборота общественного продукта и не включались в сферу экономического производства¹.

Ограниченность данной теории стала очевидна в период развития мануфактур и становления рыночных отношений. В этот период А. Смит сформировал концепцию материального производства, в соответствии с которой сфера экономического производства включает в себя все отрасли, производящие товар (материальные блага). По его мнению, деятельность по оказанию услуг имеет непроизводительный характер и не должна включаться в экономическое производство².

Высказывания о нематериальных благах содержались в трудах Ж.Б. Сэя, к которым он причислял “адвокатские конторы, круг покупателей купца и славу военного предводителя”, но они не трактовались как услуга. Ж.Б. Сэй рассматривал услуги, отождествляя их с полезностью. В конечном счете само производство определялось им как оказание услуг. Так, отношения между капиталистами и рабочими представлялось Ж.Б. Сэем как взаимное оказание услуг.

Существенный вклад в развитие теории услуг внес К. Маркс, который отмечал, что в каж-

¹ Кенэ Ф. О торговле. Первый диалог. URL: <http://www.esperanto.mv.ru>.

² Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. М., 2007.

дый данный момент в числе предметов потребления, существующих в виде товаров, имеется известное количество предметов потребления в виде услуг и общая сумма предметов потребления всегда оказывается больше той, какой она была бы при отсутствии пригодных для потребления услуг³.

Характеризуя содержание услуг, К. Маркс считал, что услуга "... означает вообще не что иное, как ту особую потребительную стоимость, которую доставляет этот труд, подобно всякому другому товару; но особая потребительная стоимость этого труда получила здесь специфическое название "услуги" потому, что оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности". Однако в теории труда трактуется, что услуга производится непродуцируемым трудом, который не производит "вещной стоимости", а поэтому услуги не увеличивают общественного богатства⁴.

Дальнейшее развитие экономической теории и хозяйственной практики привело к изменению трактовки производительного и непродуцируемого труда. Так, А. Маршалл в "Принципах экономической науки" определяет, что почти всякий труд в известном смысле производитель, как и любое умственное или физическое усилие, предпринимаемое частично или целиком с целью достичь какого-либо результата. Производительным считается всякий труд, за исключением того, который не достигает поставленной цели, а следовательно, не создает никакой полезности. Если к труду применять слово "производительный", то его следует понимать как труд, производящий насущные жизненные средства. Производительное потребление трактуется, как "полное потребление", которое порождает выгоды, из них многие, заслуживающие наибольшего признания, непосредственно не участвуют в производстве материального богатства. Все расхождения в употреблении слова "производительный" очень тонки и выглядят несколько нереальными, и лучше будет не отбрасывать их сразу, а предоставить им возможность исчезать из употребления постепенно⁵.

В отечественной науке советского периода методология измерения объема чистых услуг основывалась на признании их стоимостного характера и принципиально не отличалась от методологии измерения затрат общественно необходимого труда в материальном производстве.

³ Маркс К. Из рукописного наследия // Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. Т. 12. С. 715.

⁴ Маркс К. Указ. соч.

⁵ Маршалл А. Принципы экономической науки: В 3 т.: пер. с англ. М., 1993.

Однако эта концепция не получила признания до 1960-х гг. К этому времени в экономике многих развитых стран стали происходить качественные преобразования, отражающие новые приоритеты общественного развития: преобладание личностной, человеческой составляющей в формировании общественного богатства, возрастание доли невещественных, интеллектуальных его форм в ВВП, изменение социальных стандартов среды обитания человека и развитие системы его потребностей.

Рост уровня социализации общественного производства, ориентированного на потребителя и удовлетворение индивидуальных потребностей, стремление максимизировать потребительскую удовлетворенность привели к формированию "сервисной экономики". В современной научной литературе содержится множество определенных категории "услуг", которые, в целом, верно отражают ее сущность, позволяют проводить научно обоснованные классификации услуг и устанавливать закономерности взаимодействия их производителей и покупателей в процессе оказания услуг.

В работах отечественных и зарубежных ученых дана достаточно подробная характеристика услуг и их классификация по ряду признаков. Так, в трудах А. Парасурамана (A. Parasuraman), В. Зейтамла (V. Zeithaml) и Л. Берри (L. Berry) выделяются следующие специфические признаки услуги: неосвязаемость; неразделимость; гетерогенность; невозможность сохранения; процессный характер оказания услуг; последствие оказанной услуги⁶.

Авторами систематизированы существующие в отечественной и зарубежной научной литературе определения понятия "услуга" (см. таблицу).

Следует отличать понятия услуги как таковой и услуги как социально-экономической категории. Обобщая изложенные определения понятия услуги, можно дать следующее ее определение: услуга как социально-экономическая категория выражает экономические и институциональные отношения в обществе по поводу удовлетворения потребностей покупателей (населения) в определенном виде деятельности, помощи или приносит им выгоду.

Специфика современного этапа социально-экономического развития общества состоит в том, что традиционные отрасли сферы услуг по-прежнему играют в нем важную роль, но всевозрастающее значение как для экономики, так и общества приобретает группа услуг, формирующих

⁶ Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research // J. of Marketing. Vol. 49. Fall 1985.

Систематизация авторских определений понятия “услуга”

Автор определения	Определение понятия
Гренроос К.	Услуга - это процесс, включающий серию (или несколько) неосязаемых действий, которые по необходимости происходят при взаимодействиями между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системами предприятия - поставщика услуги.
Сосунова Л.А.	Услуга как вид деятельности находится в неразрывной связи с процессом оказания или выполнения этой услуги, т.е. обслуживанием. Объектами обслуживания могут быть физические и юридические лица - население и предприятия.
Даль В.И.	Услуга - самое дело, помощь, пособие или угождение. Оказать кому услугу - сделать нужное, удобное.
Ожегов С.И.	Действие, приносящее пользу другому. Хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь.
Громов Е.А.	К услугам относятся все виды труда, непосредственно не занятые изменением и преобразованием форм материи и сил природы и производящие особую потребительную стоимость, которая выражается в общественно полезной деятельности.
Маркова В.Д.	К услугам часто относят все виды полезной деятельности, не создающей материальных ценностей, т.е. главным критерием отнесения той или иной деятельности к сфере услуг служит неосязаемый, невидимый характер производимого в данной сфере продукта.
Николайчук В.Е.	На практике к услугам часто относят все виды полезной деятельности, в процессе которой создаются не материальные ценности, а некий потребительский эффект, имеющий конкретное, но не осязаемое выражение.
Рутгайзер В.М.	Сфера услуг - совокупность отраслей, подотраслей и видов деятельности, функциональное значение которых в системе общественного производства выражается в производстве и реализации услуг и духовных благ для населения.
Малери Р.	Услуги - нематериальные активы, производимые для целей сбыта.
Миронова Н.В.	Услуга - это экономическое благо в форме деятельности; это действие (или последовательность действий), цель которого - повышение потребительской полезности объекта услуги, а задача - воздействие на этот объект услуги.

человеческий капитал, т.е. определенный запас здоровья, знаний, навыков, способностей, мотиваций, которые целесообразно используются в той или иной сфере общественной деятельности, содействуют повышению производительности труда и эффективности производства и, тем самым, влияют на рост доходов индивида. К ним относят сферу образовательных услуг, услуг здравоохранения, услуг в сфере культуры и искусства. Эволюция системы предоставления социальных услуг от простой совокупности отдельных видов деятельности в отношении отдельных групп населения к системе различных видов услуг для значительной части общества есть отражение новой модели взаимоотношений общества и государства в XXI в.

Значение видов экономической деятельности, относимых к сфере социальных услуг, связано с формированием и развитием человеческого капитала. Понятие “человеческий капитал”, в целом, рассматривается учеными с двух позиций.

Во-первых, человеческий капитал можно рассматривать как запас уже имеющихся у человека способностей: знаний, навыков, состояния здоровья и т.д. Во-вторых, человеческий капитал можно расценивать как капитал, формирующийся посредством инвестиций в запас тех же способнос-

тей (образование, здоровье и т.д.)⁷. Экономисты измеряют человеческий капитал как величину ожидаемых доходов от труда. Ученые выделяют две составляющие человеческого капитала: человеческий капитал здоровья и человеческий капитал образования. И. В. Ильинский выделяет также капитал культуры⁸. Фундаментальной основой подходов к формированию показателей, отражающих уровень развития человеческого капитала, является индекс развития человеческого потенциала - показатель, характеризующий средний уровень достижений данной страны по трем важнейшим аспектам развития: по долгой и здоровой жизни, измеряемой показателем ожидаемой продолжительности жизни при рождении; по знаниям, определяемым уровнем грамотности взрослого населения, и совокупным валовым контингентом учащихся начальных, средних и высших заведений; по достойному уровню жизни, измеряемому показателем ВВП на душу населения.

В научных исследованиях установлены следующие закономерности развития сферы социальных услуг:

⁷ Ильинский И.В. Инвестиции в будущее: образование в инновационном производстве. СПб., 1996.

⁸ Там же.

- возможности экономического роста в первую очередь, определяемые состоянием и развитием отраслей сферы социальных услуг;
- превращение человеческого фактора в главный фактор экономического роста;
- повышение роли государства в воспроизводстве трудовых ресурсов и формировании человеческого капитала;
- изменение характера социальных потребностей, все чаще появляются постоянные потребности, например, поддержание здоровья, профилактика заболеваний, непрерывное образование;
- установление активной позиции организаций сферы социальных услуг в отношении воздействия на потребителей для формирования спроса на свою продукцию;
- осуществление дифференциации, индивидуализации потребностей населения, перехода на долговременные отношения между потребителем и производителем социальных услуг;
- появление тенденции типизации (стандартизации) в развитии сферы социальных услуг под влиянием процесса глобализации.

Предложено разделить социальные услуги на две группы: общественные услуги для всех членов общества в интересах его развития; услуги отдельным слоям, группам в виде социальной помощи по выполнению функций домохозяйств.

Сущность социальных услуг первой группы определяется, исходя из их роли в формирова-

нии человеческого капитала, основного фактора производства, связанного с совокупностью экономических отношений. Такой взгляд на социальные услуги объединяет однородные виды деятельности по признаку их направленности на один результат - рост человеческого капитала индивидуума, позволяющий ему выгоднее использовать свой трудовой потенциал, увеличивая доход.

Особенностью социальных услуг является их двойственность. В процессе оказания социальных услуг происходит потребление и накопление одновременно, причем отделить одно от другого не представляется возможным.

Социальные услуги второй группы правильнее называть услугами социальной помощи населению, состоящими из финансовых, транспортных, бытовых и других услуг социально незащищенным гражданам для поддержания нормального уровня жизни. Эти услуги строго индивидуальны и предназначены для тех групп и категорий людей, которым необходима помощь общества, они предоставляются службами социальной защиты органов государственного и муниципального управления в виде индивидуальных услуг социального обеспечения, что компенсирует их отсутствие в функциях домашних хозяйств.

Изложенный подход к структурированию сферы социальных услуг как видов социально-экономической деятельности, связанный с выде-

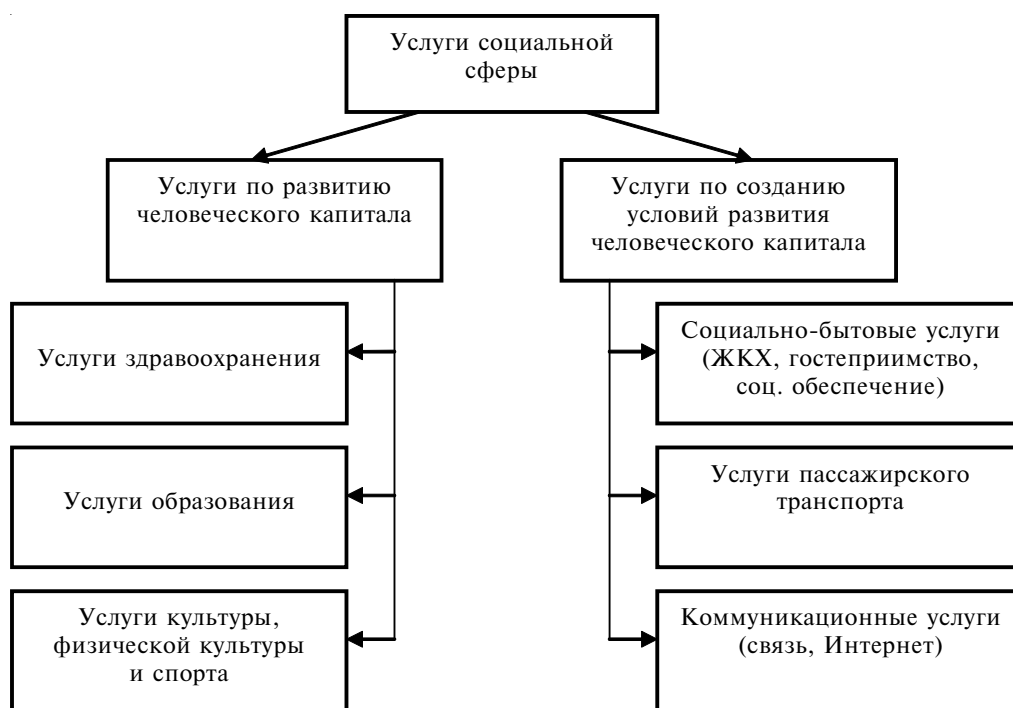


Рис. Структуризация социальных услуг

лением их двух групп (собственно социальные услуги и социальная помощь) нельзя признать научно обоснованным. Социальная помощь также определяет развитие человеческого капитала будущих поколений и поддержанием человеческого капитала прошлых поколений на стадиях жизненного цикла индивида. Более обоснованная авторская структуризация социальных услуг предполагает выделение видов социально-экономической деятельности, непосредственно связанных с производством капитала здоровья, образования и культуры, а также тех видов социально-экономической деятельности, которые обеспечивают условия его развития (см. рисунок).

Как следует из представленного рисунка структуризации социально-экономических услуг, услуги пассажирского транспорта и лежащие в их основе услуги перевозки пассажиров обеспечивают условия развития и поддержания человеческого капитала.

Экономическое значение данного вида услуг определяется рядом обстоятельств: во-первых, экономией времени в цикле воспроизводства человеческого капитала, т.е. увеличением времени его полезного функционирования, связанного с приращением капитала здоровья, образования и культуры; во-вторых, увеличением его мобиль-

ности, т.е. скорости и своевременности реализации способов и направлений его развития.

Органами государственного и муниципального управления определены нормативные основы оказания услуг перевозки пассажиров и имущественные отношения в этой сфере социально-экономической деятельности. Так, Гражданским кодексом Российской Федерации предусмотрена обязанность перевозчика произвести Государственную регистрацию своей деятельности в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя без образования юридического лица⁹. После этого перевозчик в соответствии с законодательством РФ "О сертификации продукции и услуг" от 10 июня 1993 г. № 5151-1, федеральными законами "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 и "О безопасности дорожного движения" от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ должен получить обязательный сертификат соответствия на услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом и разрешение на перевозки пассажиров в соответствии с федеральными законами "О лицензировании отдельных видов деятельности" от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ и "О безопасности дорожного движения" от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ.

Поступила в редакцию 01.11.2009 г.

⁹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 нояб. 1994 г. № 51-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21 окт. 1994 г.) (ред. от 6 дек. 2007 г.) // Рос. газ. 1994. № 238-239.