

УДК 338.22.021.1;338.363

**СЕРВИСОЛОГИЯ КАК МЕТОДИЧЕСКАЯ ОСНОВА РАЗВИТИЯ
ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ**

**SERVISOLOGIYA AS A METHODOICAL BASIS OF DEVELOPMENT
OF TECHNICAL SERVICE ON TRANSPORT**

©Глущенко В. В.

*д-р техн. наук, Московский государственный университет путей сообщения
Императора Николая II, г. Москва, Россия, glu-valery@yandex.ru*

©Glushchenko V.

*Dr. habil., Moscow State University of means of communication
of the Emperor Nicholas II, Moscow, Russia, glu-valery@yandex.ru*

©Глущенко И. И.

*д-р экон. наук, Российский государственный социальный университет
г. Москва, Россия, преподаvatel-gii@mail.ru*

©Glushchenko I.

*Dr. habil., Russian State Social University
Moscow, Russia, преподаvatel-gii@mail.ru*

©Козырев В. А.

*д-р техн. наук, Московский государственный университет путей сообщения
г. Москва, Россия, miit_menagment@mail.ru*

©Kozyrev V.

*Dr. habil., Moscow State University of means of communication
Moscow, Russia, miit_menagment@mail.ru*

©Вавилов Н. Е.

*Московский государственный университет путей сообщения
Императора Николая II, г. Москва, Россия, miit_menagment@mail.ru*

© Vavilov N.

*Moscow State University of means of communication of the Emperor
Nicholas II, Moscow, Russia, miit_menagment@mail.ru*

Аннотация. Формируются положения сервисологии как методической основы развития технического сервиса на железнодорожном транспорте, исследуются и формируются теоретические основы развития экономики и управления в сфере сервиса в условиях глобализации рынка услуг, развитием сервисных и информационных технологий и коммуникаций, предложена четырехуровневая модель услуги технического сервиса на железнодорожном транспорте, которая может быть использована для анализа конкурентоспособности услуг.

Abstract. Are created a servisologiya provision as a methodical basis of development of technical service on a rail transport, theoretical bases of development of economy and management in the sphere of service in the conditions of globalization of the market of services, are researched and created by development of service and information technologies and communications, the four-level model of service of technical service on a rail transport which can be used for competitiveness analysis of services is offered.

Ключевые слова: транспорт, услуга, экономика, управление, потребитель, безопасность, эффективность, сервисология, модель, свойства.

Keywords: transport, service, economy, management, consumer, safety, efficiency, servisologiya, model, properties.

Актуальность статьи определяется тем, что в настоящее время в условиях постиндустриального развития интенсивно развивается сфера услуг на железнодорожном транспорте, появились новые продукты и технологии в транспортном сервисе, а глобализация транспортных услуг остро ставит вопрос о конкурентоспособности российской сферы сервиса на транспорте. Как отрасль экономики российский сервис на транспорте должен все больше ориентироваться на нужды и интересы потребителей, отечественной экономики и общества в целях повышения ее глобальной конкурентоспособности и обеспечения геополитических интересов страны.

Целью настоящей статьи является исследование, формирование и развитие теоретических основ экономики и управления сервисом на железнодорожном транспорте в современной экономике России.

Для достижения поставленной цели решаются задачи:

– исследуется содержание и специфика сферы услуг на железнодорожном транспорте и влияние на нее научно–технического и социально–экономического прогресса;

– формируются методические положения железнодорожной транспортной сервисологии;

– исследованы возможные модели услуг и подходы к повышению качества услуг и эффективности управления сферой услуг на железнодорожном транспорте в условиях научно–технического прогресса и интенсивного развития информационных технологий.

Объект статьи — сфера сервиса на железнодорожном транспорте.

Предмет статьи — теоретические основы экономики и управления сферой сервиса на железнодорожном транспорте.

Сфера услуг рассматривается как область деятельности по оказанию услуг. Вся совокупность услуг может рассматриваться как инструмент поддержания работоспособности, адаптации и развития техносферы, экономики и социальной сферы. Под техносферой понимают сегмент, регион биосферы в прошлом, преобразованный людьми в технические и техногенные объекты, составляющих среду населенных мест. Железнодорожный транспорт рассматривается как важный инфраструктурный элемент техносферы.

Технический сервис на транспорте может быть определен как определенный специальными и техническими регламентами комплекс услуг по поддержанию работоспособности, безопасности, продлению ресурсов (назначенного срока службы) этого вида транспорта.

Услугой принято называть любое мероприятие, деятельность или выгода, которые одна из сторон может предложить другой стороне и которые в основном неосязаемы и не приводят к овладению чем-либо [1, с.13].

Сфера услуг и услуга как достаточно сложное общественное и экономическое явление выступают объектом изучения разнообразных наук: экономики, маркетинга, менеджмента, социологии, права, информатики, психологии и других наук [2]. В процессе исследования сферы услуг в рамках исследовательских парадигм, каждая из которых направлена на комплексное предоставление и/или на отдельные аспекты услуги, наиболее значимые для той или иной научной области, разрабатываются принципы и технологии взаимодействия производителя и потребителя услуги, выявляются эффективные механизмы управления таким взаимодействием.

Однако можно признать, что в настоящее время не существует завершенной теории услуг, которая систематизировала бы имеющиеся методологические и практические подходы к изучению и управлению этой сферой [2]. Это подтверждает актуальность настоящей статьи и ее направленность на формирование и развитие ряда важных теоретических положений,

освещающих сферы услуг на железнодорожном транспорте, исследующих сущность таких услуг с разных точек зрения.

Разработка целостной теории сферы услуг на железнодорожном транспорте помогла бы решить не только теоретико–методологические проблемы, которые имеют место в данной области, но и многие практические вопросы, которые обусловлены особенностями услуги как структурного элемента функционирования железнодорожной отрасли.

При этом нужно учитывать, что особенности сферы услуг часто не позволяют применить к сфере услуг нормативно–правовые документы, которые достаточно эффективно используются для регулирования товарно–денежных отношений на рынках традиционных товаров и услуг [2].

По причине того, что сфера услуг является важным направлением развития постиндустриальной экономики ее развитие привлекает внимание ученых [1–4]. Сфера услуг рассматривается как часть глобального общества и процессов потребления [3]. Отмечается, что актуальна и практически важна разработка концептуальных основ теории услуг, которая могла бы стать объединяющим принципом исследования в разных предметных областях и явиться в том числе базой для разработки эффективных механизмов управления в сфере услуг [3].

Исследование литературных источников по теме статьи показало, что такие источники немногочисленны [4]. При этом в данном источнике основным содержанием являются нормативные и правовые акты, программы развития железнодорожной отрасли [4]. Поэтому существует необходимость развития теоретических аспектов сферы услуг на железнодорожном транспорте с ее теоретических истоков — определения сущности и специфики услуг вообще и на железнодорожном транспорте в частности.

Однако можно признать, что в настоящее время не существует завершенной теории услуг, которая систематизировала бы имеющиеся методологические и практические подходы к изучению и управлению этой сферой [2]. Это дополнительно подтверждает актуальность настоящей статьи и ее направленность на формирование и развитие ряда важных теоретических положений сервисологии, освещающей научную основу сферы услуг, исследующую сущность таких услуг с разных точек зрения.

Разработка целостной теории сферы услуг помогла бы решить не только теоретико–методологические проблемы, которые имеют место в данной области, но и многие практические вопросы, которые обусловлены особенностями услуги как структурного элемента функционирования постиндустриальной экономики и общества.

В процессе исследований и практики оказания услуг нужно учитывать, что особенности сферы услуг часто не позволяют применить к сфере услуг нормативно–правовые документы, которые достаточно эффективно используются для регулирования товарно–денежных отношений на рынках традиционных товаров и услуг [2].

По причине того, что сфера услуг является важным направлением развития постиндустриальной экономики ее развитие привлекает внимание ученых [1–4]. Сфера услуг рассматривается как часть глобального общества и процессов потребления [4]. Отмечается, что актуальна и практически важна разработка концептуальных основ теории услуг, которая могла бы стать объединяющим принципом исследования в разных предметных областях и явиться в том числе базой для разработки эффективных механизмов управления в сфере услуг.

Поэтому существует необходимость развития теоретических аспектов сферы услуг на железнодорожном транспорте с ее теоретических истоков — определения сущности и специфики услуг на железнодорожном транспорте.

Сфера сервиса — часть экономики, которая включает в себя разработку предоставления всех видов коммерческих и некоммерческих услуг.

В современной экономике и обществе сфера сервиса набирает темпы своего развития и становится ключевым сектором развития экономики и некоммерческого сектора.

Именно сфера сервиса составляет, в экономически развитых странах, основную часть экономики.

При различных подходах сфера услуг может быть определена как:

– часть экономики, которая включает в себя все виды коммерческих и некоммерческих услуг;

– сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых юридическим и физическими лицами. Остальными структурными элементами (частями) экономики принято считать производство (промышленность) и сельское хозяйство.

В 21 веке сферу услуг можно отнести к постиндустриальному экономическому укладу из-за ее активного участия в развитии современной инфраструктуры. При этом именно сфера услуг составляет, в экономически развитых странах, основную часть экономики по числу занятых (больше 60%) и особенно интенсивно развивается.

Услуга может быть определена и как потребительная стоимость труда не как продукта-результата предыдущей деятельности, а как самой деятельности; неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Предоставление услуг может быть связано с материальным продуктом или технологиями обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте. Услуга характеризуется следующими специфическими чертами.

Услугу как способ и инструмент удовлетворения экономических, социальных или технических потребностей можно характеризовать ее особенностями, достоинствами и недостатками. Одной из отличительных характеристик и черт услуги является ее нематериальность (неосязаемость).

Неразрывность производства и потребления услуги определяется тем, что значительная часть услуг такова, что в них соединяется во времени и в пространстве процесс производства, распределения и потребления услуги.

При этом по мере индустриализации и развития высоких технологий в сфере услуг происходит активное отделение производственной стадии от стадии распределения и потребления.

Кроме того, в условиях новых коммуникационных технологий многие виды услуг или принимают форму товара или исключают контакт между производителем услуги и ее потребителем.

Непостоянство качества услуги определяется тем, что значительная доля услуг предоставляется клиенту непосредственно работником организации или учреждения сферы услуг. При этом качество предоставляемых услуг в решающей степени зависит не только от стабильных факторов, но и от многих изменяющихся, в том числе случайных факторов. Кроме того, на качество услуги оказывает свое влияние и масса сопутствующих обстоятельств (скорость оказания услуги, комплексный характер услуги и ее дополняемость другими видами услуг и т. п.). Данные особенности и обстоятельства оказания услуг затрудняют определение и установление стандартов качества услуги. Однако, именно в этом направлении предпринимаются основные усилия по достижению постоянства качества услуг. Непостоянство качества связано и с индивидуальным характером многих видов услуг, зависимостью необходимого качества услуги от индивидуальных запросов конкретного потребителя.

Несохраняемость услуги, как ее свойство и характеристика, в определенной мере обусловлена неразрывностью ее производства, распределения и потребления. На несохраняемость услуги может влиять и необходимость личного контакта между производителем услуг и клиентом. Несохраняемость услуги существенным образом влияет на процесс ее распределения. Несохраняемость услуги ограничивает возможности использования сезонных и иных колебаний спроса во времени, ведет к определенному переизбытку мощностей предприятий сферы услуг в отдельные периоды времени.

Учитывая эти отмеченные выше особенности услуги, можно выделить следующие характеристики ее оказания: требования к услуге должны быть четко определены как характеристики, поддающиеся наблюдению и оценке клиентом (потребителем); в большинстве случаев управление услугой и характеристики предоставления услуги могут быть достигнуты только посредством обеспечения управления процессом предоставления услуги.

Характеристика услуги технического сервиса на транспорте или процесса ее оказания (предоставления) может иметь качественное (заключается в сопоставлении по качеству) и количественное измерение в зависимости от того, в каких целях, как и кем делается оценка (сервисная организация, потребитель, и т. д.).

Отметим, что в современной научной литературе раскрытию и изучению категории «услуга» уделяется значительное внимание. В работах выясняется экономическая природа услуг, уточняется экономическая трактовка этой категории, определяются перспективные направления всей сервисной сферы в рамках рыночной трансформации общества. Учитывая всю сложность и условность трактовки такого многогранного понятия, каким является услуга, можно предложить следующее экономическое определение услуги: услуга — это хозяйственная деятельность, направленная на удовлетворение потребностей заказчиков — физических и/или юридических лиц — путем предоставления им духовных, социальных, материальных благ или создающая условия для потребления указанных благ.

Услуга технического сервиса на железнодорожном транспорте может рассматриваться и как специфический продукт, результат действий, который может иметь материальный или нематериальный характер, произведенный в соответствии с техническим регламентами или по желанию потребителя (заказчика), который выражается в изменении условий потребления продукта или в изменении состояния самого потребителя.

В научном обеспечении сферы услуг проводятся исследования, в частности, направленные на размещение организаций услуг [5].

Развиваются и естественно-научные основы сервиса — сервисология. Термин «сервисология» уже применяется в работах Анастасии Смолиной (кандидата философских наук (Ph.D.), ВГПУ, ВЮИ).

Однако достаточная для научного обеспечения развитая сферы сервиса научная теория сервиса пока не сформировалась и недостаточно развита.

Многие актуальные вопросы развития сферы услуг невозможно решить без теоретического осмысления сущности услуги и развития научной теории услуг (сервисологии). При этом такие исследования будут иметь не только теоретическое, но в значительной степени и прикладное значение, поскольку специфика технологии производства в сфере услуг, ресурсная составляющая и целевая установка непосредственно определяют систему менеджмента и маркетинга в сфере услуг. Технологическая специфика производства, оказания различных видов услуг непосредственно взаимосвязаны с проблемами формирования и установления систем стандартизации. Вопросы унификации, стандартизации и сертификации применительно к сфере услугам следует отнести к наиболее сложным для разработки. В современных публикациях, посвященных услугам, много внимания уделяется управлению качеством, приводятся модели качества услуг, описываются этапы измерения качества с использованием различных методик, однако до сих пор остается актуальным вопрос о том, что такое качество услуги.

Обязательным элементом общей теории услуг технического сервиса может быть признано изучение экономических основ и особенностей их производства, предоставления и потребления в рамках рыночной экономики. Наличие производителей услуг — организаций (предприятий) разных форм собственности, организационно-правовых форм, относящихся к различным секторам экономики, требует дифференцированных подходов к научной постановке целей и определению стратегии их деятельности, формированию источников ресурсного обеспечения деятельности, построению критериев эффективности

функционирования, обеспечению адекватной кадровой политики и созданию системы отношений с внешними участниками процесса производства услуг.

Важной частью сервисологии как общей теории услуг технического сервиса на транспорте должен стать и такой неотъемлемый компонент функционирования этой сферы, как финансовый менеджмент и механизм обеспечения производства услуг.

При разработке сервисологии (общей теории услуг) необходимо учитывать специфику этой сферы деятельности, которая определяется технологическим процессом, целями деятельности, ресурсами и источниками финансирования, кадровой политикой, сегментом потребителей, приемами менеджмента и концепциями маркетинга, особенностями продвижения и коммуникации, а зачастую и формой собственности.

Рассмотрение услуг железнодорожного транспортного сервиса как юридических объектов также является важным элементом в проводимых исследованиях сферы технического сервиса на транспорте. Необходимо отметить, что услуге как объекту гражданских прав посвящено достаточное количество публикаций. Однако до сих пор у ученых нет согласия в том, чем отличается работа от услуги и в чем особенность каждой из них как объектов гражданских прав. Данный вопрос имеет не только теоретическое значение, но его разрешение может в значительной степени повлиять на практику бизнеса в сфере услуг, так как от него зависят виды договоров на оказание различных услуг.

В перечень основных концептуальных направлений, которые могли бы быть включены в железнодорожную транспортную сервисологию как общую теорию услуг технического сервиса на транспорте, наиболее актуальными являются направления, связанные с экономикой и управлением в сфере услуг. Интерес к проблематике развития сервисологии проявляют как отечественные, так и зарубежные исследователи, которые рассматривают в своих работах теоретические и прикладные вопросы экономики и управления в сфере оказания услуг. Тем не менее, несмотря на все возрастающий интерес к указанным проблемам, до сих пор отсутствует единое мнение по разным аспектам управления сферой услуг. Отсутствует и полное единство исследователей на уровне терминологических основ сферы услуг — совокупности терминов, относящихся к данной сфере.

При этом объектом общей теории сферы услуг на железнодорожном транспорте должна быть сфера услуг и сама услуга, рассматриваемая как специфический продукт и объект экономической деятельности в железнодорожной отрасли, обладающий особыми свойствами.

Предметом железнодорожной транспортной сервисологии можно считать и комплекс экономических, управленческих, организационных, финансовых, социальных отношений, которые возникают в процессе производства, продвижения и потребления этого вида услуг.

Субъектами сферы услуг технического сервиса на транспорте являются производители, потребители, заказчики, посредники как физические, так и юридические лица, участвующие в процессе социально-экономических отношений в сфере производства и потребления таких услуг.

Железнодорожная транспортная сервисология может рассматриваться как структурный элемент современной науки и наукологии [7].

Железнодорожной транспортной сервисологией условимся называть науку о создании научных знаний и технологий, которая охватывает комплекс научных проблем, философию, идеологию, политику, мотивы, методы, способы, инструменты, технологии инновационного создания услуг, технологий, их обращения и оказания, а также методы оценки финансовых результатов этой деятельности и влияния сферы услуг на развитие государства, экономики и общества.

С гносеологической точки зрения железнодорожная транспортная сервисология может рассматриваться как методология исследования, анализа и управления методами решения научных задач, стоящих перед современной экономикой и обществом в сфере сервиса.

Определим научный метод, объект, предмет, функции и роли общей теории сервиса на транспорте — железнодорожной транспортной сервисологии.

Научным методом в железнодорожной транспортной сервисологии условимся называть систему принципов и приемов, с помощью которых достигается объективное познание научных процессов и социально-экономических результатов проектирования, создания, обращения, оказания, модернизации этого вида услуг и технологий их реализации.

Функции (от слова «исполняю») железнодорожной транспортной сервисологии заключаются в том, что в рамках этого направления в сервисологии может быть выполнено в железнодорожном транспорте, геополитической, политической, социальной, экономической, технологической, экологической подсистемах государства, глобальной экономики и общества.

Экономическая и социальная роль (значимость) железнодорожной транспортной сервисологии определяется эффективностью выполнения тех ее функций, которые сервисологии выполняет в отношении удовлетворения потребностей железнодорожного транспорта, экономики, общества, конкретного человека в услугах.

Базовыми функциями железнодорожной транспортной сервисологии предлагается принять: методологическую, познавательную, инструментальную, законотворческую, оптимизационную, прогностическую, предупредительную, психологическую функции, функцию социализации знаний, минимизации техногенных, экологических и социальных рисков, системообразующую функцию сервисологии.

Методологическая функция железнодорожной транспортной сервисологии состоит в разработке понятийного аппарата, теоретических основ научных исследований и методологии исследования сферы услуг, отдельных услуг, явлений и процессов, формулировании законов и категорий сервисологии, разработке инструментов управления научным исследованием, инновационным проектом (в различных сферах деятельности) по созданию услуг, жизненным циклом услуг с целью максимизации эффективности их оказания и использования в экономике и обществе, минимизации ущерба от техногенных рисков и обеспечения эффективности политики (системы мер) в области науки, инноваций, технологий в сфере услуг.

Познавательная функция железнодорожной транспортной сервисологии охватывает процессы накопления, описания, изучения фактов действительности в сфере сервиса, ее научного исследования, инноваций, технологий в сфере сервиса на различных уровнях (глобальном, национальном, отраслевом, региональном и т.п.), анализ конкретных явлений и процессов в сфере сервиса, научных исследований, осуществления инновационных проектов в сфере услуг, жизненного цикла услуг, выявления важнейших проблем и источников развития сферы услуг технического сервиса на железнодорожном транспорте, обоснования отдельных мер и программ развития сферы услуг.

Инструментальная (регулятивная) функция железнодорожной транспортной сервисологии имеет практический характер, так как состоит в: разработке способов и инструментов управления научными исследованиями во всех частях сферы услуг, управления инновационными проектами в сфере услуг, управления жизненным циклом технологий и услуг; выработке практических рекомендаций для властных структур, научно-исследовательских организаций, организаций сферы услуг; предварительной оценке эффективности такого рода услуг и их модернизации.

Законотворческая функция железнодорожной транспортной сервисологии реализуется в процессе обоснования необходимости и разработки норм права, которые способствуют развитию сферы услуг, инноваций в сфере услуг, форм ответственности за нанесение ущерба третьим лицам, персоналу и обществу в целом при оказании таких услуг, не отвечающих требованиям безопасности и др.

Оптимизационная функция железнодорожной транспортной сервисологии состоит в синтезе или выборе наилучших (с определенной точки зрения, например, минимальных

затрат), достижения безопасных и экологических условий и последствий функционирования сферы услуг, технологий, способов и приемов реализации услуг в экономике и общественном развитии.

Прогностическая функция железнодорожной транспортной сервисологии охватывает оценку состояния сферы услуг на железнодорожном транспорте, как части экономики и общества в будущем с точки зрения возможности развития определенных направлений и частей сферы услуг, их изменения под воздействием научно-технического прогресса в сферах науки, техники, технологий.

Предупредительная функция железнодорожной транспортной сервисологии может находить выражение в проведении упреждающих и профилактических мер по результатам прогноза развития науки и техники с учетом возможности развития технико-экономических кризисов сферы услуг, техногенных катастроф, технологических кризисов и других видов негативных явлений, возникающих в результате развития негативных явлений в этой сфере услуг.

Психологическая функция железнодорожной транспортной сервисологии заключается в объяснении гражданам необходимость финансовых и других затрат на постоянное развитие научной и инновационной деятельности в этой сфере услуг, ускорение научно-технического прогресса в сфере оказания услуг, ориентацию общества на устойчивый характер и эффективное управление научно-техническим прогрессом экономики и общества в сфере услуг.

Функция социализации знаний в сфере железнодорожной транспортной сервисологии заключается в распространении знаний о роли и значении современной науки, технологий, техники для современной сферы услуг и ее влияния на развитие железнодорожной инфраструктуры государства и общества, необходимости эффективных мер по развитию научного обеспечения развития сферы услуг среди широких слоев населения. Выполнение функции социализации сервисологии имеет большое значение для обеспечения устойчивости развития и прогрессивного правового обеспечения развития науки и техники в сфере услуг и НТП в целом.

Системообразующая функция железнодорожной транспортной сервисологии состоит в формировании и накоплении знаний направленных на комплексное обслуживание клиентов, обеспечение создания адекватных систем управления научным и инновационным процессами в сфере сервиса, включая, планирование, организацию, мотивацию и контроль результатов научного и инновационного процессов в сфере услуг.

Ролями железнодорожной транспортной сервисологии следует признать:

во-первых, оптимизацию процессов развития научного обеспечения в сфере технических услуг на транспорте и ее инновационного развития;

во-вторых, снижение рисков отрицательных отклонений результатов в процессе развития сферы услуг технического сервиса на транспорте, при проведении научных исследований и реализации инновационных проектов в этой сфере;

в-третьих, повышение финансовых результатов в сфере услуг технического сервиса на транспорте, эффективности научной и инновационной деятельности в сфере услуг.

Законами железнодорожной транспортной сервисологии можно назвать устойчивые причинно-следственные связи между методами научных исследований и реализации инновационных проектов в сфере услуг и наблюдаемыми при этом финансовыми результатами от функционирования сферы услуг, устойчивые логические связи при взаимодействии частей и отношения, возникающие в процессе развития сервисологии и сферы услуг.

Можно сформулировать следующие законы железнодорожной транспортной сервисологии:

1. технический сервис на транспорте является частью железнодорожной отрасли, экономики и общественной жизни одновременно;

2. источником интенсивного развития сферы технического сервиса на транспорте является усложнение техносферы и технологий обслуживания клиентов как части общественной жизни одновременно;

3. рост количества видов, дифференциации и специализации услуг сервиса на транспорте определяется ростом сложности хозяйственно–экономической и социальной жизни в постиндустриальных условиях;

4. причиной формирования услуг технического сервиса на транспорте являются стремление к адаптации к изменениям условий и развитию техногенной железнодорожной и социальной сферы;

5. эффективность услуг сервиса на железнодорожном транспорте имеет одновременно экономическое, социальное и временное измерение и является фактором обеспечения безопасности перевозок;

6. в связи с продолжением тенденции (тренда) роста сложности финансово–хозяйственной деятельности на транспорте и общественной мобильности населения значение сферы услуг в будущем будет возрастать;

7. ускорения роста сложности финансово–хозяйственной на железнодорожном транспорте и общественной деятельности приведет к росту сложности и комплексности оказываемых услуг и другие.

Под эффективностью услуг технического сервиса на железнодорожном транспорте условимся понимать их способность достигать поставленных перед ними заказчиком целей за оговоренный период времени при расходовании фиксированного количества ресурсов.

Технологией оказания услуг технического сервиса на железнодорожном транспорте будем называть системное объединение используемых при оказании услуг способов, технических средств и квалификационных навыков персонала организации технического сервиса.

Отмечают, что производство и оказание услуг могут быть или не быть связаны с товарами в их материальном виде [8].

Место в процессе и роль сферы сервиса в обеспечении устойчивого развития общества, экономики и техносферы велико и будет увеличиваться и дальше. Это объясняется тем, что устойчивое развитие (англ. *sustainable development*) трактуется как процесс экономических и социальных изменений, при котором эксплуатация природных ресурсов, направление инвестиций, ориентация научно–технического развития, развитие личности и институциональные изменения согласованы друг с другом и укрепляют нынешний и будущий потенциал для удовлетворения человеческих потребностей и устремлений. В рамках концепции устойчивого развития во многом речь идет об обеспечении повышения безопасности и качества жизни людей.

Изучение процессов бурного роста и увеличения номенклатуры технологических особенностей производства в сфере технических услуг на железнодорожном транспорте, взаимосвязь услуг и овеществленных товаров, изменение соотношения в технологических процессах вещественных и невестественных продуктов, отраслевые особенности доли в конечном продукте собственно услуг или овеществленных товаров являются исключительно актуальными.

Известные и существующие в настоящее время классификации в сфере услуг технического сервиса железнодорожного транспортного средства требуют дальнейшего уточнения и систематизации в рамках железнодорожной транспортной сервисологии. Это обуславливает важность определения главных и второстепенных критериев классификации указанных услуг.

Согласно классификации ВТО, выделяют такие услуги железнодорожного транспорта: пассажирские перевозки (7111); грузовые перевозки (7112); маневровые услуги (7113);

техническое обслуживание и ремонт железнодорожного оборудования (8868**); вспомогательные услуги для железнодорожного транспорта (743).

Классификация услуг ВТО имеет эклектичный многофакторный характер, а поэтому мало пригодна для дифференциации и позиционирования услуг организаций.

Поэтому в развитие этой классификации ВТО может быть предложена классификация по сферам деятельности. По этому фактору могут быть выделены услуги:

- в промышленном производстве;
- в сельском хозяйстве;
- услуги в сфере сервиса.

Как известно жизненный цикл товаров в самом обобщенном виде может быть разделен на этапы производства, обращения и потребления.

Поэтому в соответствии с этапами жизненного цикла товаров услуги можно классифицировать:

- услуги на этапе производства;
- услуги на этапе обращения;
- услуги на этапе потребления товаров.

К этой классификации могут быть добавлены услуги на этапе модернизации с целью продления жизненного цикла товара, услуги по утилизации товаров, выработавших свой ресурс.

Данная классификация может быть использована и для классификации технологий оказания услуг.

В свою очередь услуги на этапе потребления (эксплуатации) товаров могут быть разделены на такие виды:

- услуги технического сервиса эксплуатируемых товаров (в частности, средств транспорта);
- услуги гуманитарного характера, направленные на удовлетворения потребностей водителей и пассажиров транспортных средств (места отдыха, общественное питание, клининг, включая стирку белья и другое);
- услуги второго порядка (уровня), направленные на оказание услуг организация и участникам технического и гуманитарного сервиса.

Услуги в техногенной сфере, услуги технического сервиса развиваются для того, чтобы:

- обеспечить надежность функционирования техногенных объектов;
- повысить эффективность функционирования техногенных объектов;
- изменить отдельные характеристики функционирования техногенных объектов;
- улучшить дизайн техногенных объектов (тюнинг) и др.

Услуги в сфере образования предназначены для того, чтобы обеспечить процессы формирования, регистрации, накопления и передачи знаний в экономике и обществе.

Одним из направлений развития сервисологии можно назвать разработку моделей для описания и анализа конкурентоспособности услуг.

В маркетинге известна описательная трехуровневая модель товара, которая может быть использована и при исследовании услуг, их конкурентоспособности и эффективности [9, с. 247–248].

В ней первый уровень товара составляет основная выгода или услуга. Второй уровень товара включает: свойства (надежность, ремонтпригодность, безопасность и др.), качество, внешнее оформление, марочное название, упаковка. Третий уровень товара включает: поставки и кредитование, монтаж, гарантию, послепродажное обслуживание [9, с. 247–248]. Кроме того, было предложено выделять и описывать четвертый (стратегический, социально-экологический) уровень товара [10,11].

Адаптируем в настоящей статье эту модель к описанию услуг.

Первый уровень услуги составляет основная выгода или удовлетворяемая услугой техническая, экономическую, социальная потребность в техносфере, экономике или социальной среде.

Второй уровень услуги включает услугу в реальном исполнении: свойства (сохраняемость, надежность оказания, безопасность процесса и результата, цена и др.), качество, внешнее оформление процесса оказания услуги, марочное название услуги.

Третий уровень услуги включает: доступность (поставка), кредитование оказания услуг, гарантия результата, послепродажное обслуживание.

Четвертый уровень услуги должен описывать и характеризовать влияние услуги на социально-экономическую и экологическую системы (затраты материалов и сырья, ущерб окружающей среде при оказании услуг и др.) и стратегическое (длительное влияние на рынок и социально-экономическую среду).

Пример. Четырехуровневая модель услуги текущего ремонта железнодорожного транспортного средства.

Первый уровень — основная выгода: поддержание работоспособности и безопасности движения железнодорожного транспортного средства.

Второй уровень — услуга в реальном исполнении: доступность услуги ремонт железнодорожного транспорта в данном регионе; межремонтный период (или наработка); надежность функционирования железнодорожного транспортного средства в межремонтный период; ремонтпригодность; средняя цена ремонта железнодорожного транспортного средства и др.

Третий уровень — услуга с подкреплением: возможность ремонта железнодорожного транспорта в кредит; гарантия на проведенный ремонт железнодорожного транспорта и др.

Четвертый уровень — стратегический и социально-экономический уровень: продление жизненного цикла железнодорожного транспортного средства; сокращение затрат полезных ископаемых и труда на железнодорожное транспортное обслуживание социальных и экономических процессов и др.

Описанная выше четырехуровневая модель услуги технического сервиса на транспорте может быть полезной при проектировании и позиционировании, сравнительной оценке конкурентоспособности и экономической эффективности услуг.

По субъектам, оказывающим услуги могут быть выделены услуги в некоммерческом секторе, коммерческом секторе, государственные услуги. Это тоже может влиять на содержание, на специфику и требования к качеству соответствующих услуг

В статье развиваются основы общей теории сервиса (сервисологии) на транспорте, сформулированы функции сервисологии, рассмотрены особенности развития сферы услуг технического сервиса на транспорте в условиях постиндустриальной глобализации, описана четырехуровневая модель услуги транспортной услуги, которая может быть использована при проектировании и позиционировании, оценке конкурентоспособности и экономической эффективности услуг.

Список литературы:

1. Кнышова Е. Н. Маркетинг. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. 282 с.
2. Симонян Г. А. Теоретические основы формирования сферы услуг // Вестник СГУТиКД. 2011. №1 (15).
3. Актуальные проблемы развития сферы услуг: Сб. науч. тр. Вып. 6 / Федер. агентство по образованию, С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов, каф. экономики и упр. соц. сферой. Под ред. А. Б. Титова. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2008. 232 с.
4. Николашин Н., Зудилин Н., Синицина А. и др. Сервис на транспорте. М.: Academia, 2011.
5. Christaller W. Central Places in Southern Germany / translated by C.W. Baskin. NY: Englewood Cliffs, 1967.

6. Лимонов Л. Э. Региональная экономика и пространственное развитие // М.: Юрайт. 2015. Т. 1. С. 90–96.
7. Глущенко В. В., Глущенко И. И. Наукология: задача модернизации науки и инновационной деятельности. Москва: Глущенко Ирина Ивановна, 2015. 116 с.
8. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов / Пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. М.: ЮНИТИ, 1998, 787 с.
9. Котлер Ф. Основы маркетинга: пер. с англ. М.: Бизнес–книга, ИМА–Кросс. Плюс, 1995. 702 с.
10. Глущенко В. В., Глущенко И. И. Четыре уровня товара: менеджмент и маркетинг, М. Рук. деп. в ВИНТИ №591. В–97 от 24.02.1997.
11. Глущенко И. И. Управление разработкой уровней товара в машиностроении // Проблемы машиностроения и автоматизации. Международный центр научной и технической информации, 1997, №1–2, С. 83–87.

References:

1. Knyshova E. N. Marketing. M.: ID «FORUM»: INFRA–M, 2009. 282 p.
2. Simonyan G. A. Teoreticheskie osnovy formirovaniya sfery uslug. Vestnik SGUTiKD. 2011. No. 1 (15).
3. Aktualnye problemy razvitiya sfery uslug: Sb. nauch. tr. Vyp. 6 /Feder. agentstvo po obrazovaniyu, S.–Peterb. gos. un–t ekonomiki i finansov, kaf. ekonomiki i upr. sots. sferoi; pod red. A. B. Titova. SPb.: Izd–vo SPbGUEF, 2008. 232 p.
4. Nikolashin N., Zudilin N., Sinitsina A. i dr. Servis na transporte. Moscow, Academia, 2011.
5. Christaller W. Central Places in Southern Germany / translated by C.W. Baskin. NY: Englewood Cliffs, 1967.
6. Limonov L. E. Regionalnaya ekonomika i prostranstvennoe razvitie. v. 1. Moscow, Yurait, 2015. pp. 90–96.
7. Glushchenko V. V., Glushchenko I. I. Naukologiya: zadacha modernizatsii nauki i innovatsionnoi deyatelnosti. Moscow, Glushchenko Irina Ivanovna, 2015. 116 p.
8. Kotler F., Bouen Dzh., Meikenz Dzh. Marketing. Gostepriimstvo i turizm: uchebnik dlya vuzov / Per. s angl. pod red. R. B. Nozdrevoi. Moscow, YuNITI, 1998, 787 p.
9. Kotler F. Osnovy marketinga: Per. s angl. Moscow, Biznes–kniga, IMA–Kross. Plyus, 1995. 702 p.
10. Glushchenko V. V., Glushchenko I. I. Chetyre urovnya tovara: menedzhment i marketing, Moscow, Ruk. dep. v VINITI No 591. V–97 ot 24.02.1997.
11. Glushchenko I. I. Upravlenie razrabotkoi urovnei tovara v mashinostroenii. M.: Problemy mashinostroeniya i avtomatizatsii. Mezhdunarodnyi tsentr nauchnoi i tekhnicheskoi informatsii, 1997, no. 1–2, pp. 83–87.

*Работа поступила
в редакцию 30.09.2016 г.*

*Принята к публикации
03.10.2016 г.*