

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬ-
НОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ВЫСШАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА



В.Н. Курочкин, А.В. Щербина, Л.А. Кобина, М.В. Гречко

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Ростов-на-Дону

2019

УДК 334.7

К 93

Рецензент

Долятовский В.А. - д.э.н., профессор Ростовского государственного университета «РИНХ». Заслуженный деятель науки России

Баранов В.И. - профессор Ростовского государственного университета «РИНХ»

Курочкин В.Н. и др. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.Н. Курочкин, А.В. Щербина, Л.А. Кобина, М.В., Гречко, Ответственный редактор профессор ЮФУ В.Н. Курочкин. – Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2019 г. –150 с.

Настоящее учебное пособие представляет собой комплекс учебно-методических материалов, предназначенных для успешного освоения дисциплин по направлению Сервис. Его структура состоит из двух модулей, учебной программы, составленной с учетом требований ФГОС 3++ по направлению подготовки 43.00.03 «Сервис», заданий для самостоятельной работы и рекомендованной для успешного освоения курса литературы.

В первый модуль «Введение в сервисную деятельность» включены тематические разделы для формирования у студентов общего представления об эволюции взглядов на проблему возникновения человека и человечества; предусмотрено изучение человека как субъекта общественно-исторической деятельности и носителя определенных ролей и ценностей, с опорой на познавательный потенциал системы поведенческих наук. Раскрывается общее представление о потребностях современного индивида.

Во второй модуль «Отраслевой сервис» вошли материалы, ориентированные на изучение проблемы поведения экономических агентов в сфере отраслевого сервиса с применением компетенций сервисной деятельности; на базе знаний в области когнитивной дихотомии и меры ее влияния на формирование у индивида системы ценностей.

Учебное пособие ориентировано на студентов, обучающихся по специальности УГСН 43.00.00, направления «Сервис», «Туризм», «Гостиничное дело»; специалистов, изучающих проблемы возникновения и эволюции человека и человечества, а также исследующих механизмы принятия решений индивидами и поведение экономических агентов.

El manual está dirigido a estudiantes que estudian en la especialidad UGSN 43.00.00, direcciones "Servicio", "Turismo", "Negocio hotelero"; especialistas que estudian los problemas del surgimiento y la evolución del hombre y la humanidad, así como los mecanismos de toma de decisiones por parte de los individuos y el comportamiento de los agentes económicos.

*Печатается по решению Учебно-методического совета
Высшей школы бизнеса Южного федерального университета*

ISBN: 978-5-904079-55-0

© Курочкин В.Н., Щербина А.В., Кобина Л.А., Гречко М.В., 2019 г.

© ФГАОУ ВО ЮФУ, 2019 г.

© «Донской издательский дом», 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Введение в сервисную деятельность	6
1.1 Понятие услуги. Исторические этапы развития сервисной деятельности.....	7
Контрольные вопросы	23
Темы докладов и рефера	27
Тесты	28
Практические задания	43
Литература к изучению раздела	46
Вопросы для самоанализа	47
1.2. Человек в системе экономических наук.....	48
Вопросы для самоанализа	57
Задание для самостоятельной работы по разделу	58
Литература к изучению раздела	59
Раздел 2. Отраслевой сервис	61
2.1 Рынок отраслевого автотранспортного сервиса	62
2.2. Типы автотранспортных предприятий и их производственная инфраструктура.....	72
2.3. Система обслуживания и ремонта автотранспортных средств	82
2.4. Организация внутрипроизводственных работ по обслуживанию и ремонту подвижного состава	87
2.5. Нормативы для автосервиса и технология их корректирования.....	91
Контрольные вопросы	96
Темы докладов.....	98
Тесты	99
Практические задания	99
Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	100
Литература к изучению раздела	102
Глава 3. ДОКУМЕНТООБОРОТ СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	104
3.1 Сущность и основные принципы документооборота сервисной организации.....	104
3.2 Применение информационных технологий в документообороте сервисной организации	116
ЛИТЕРАТУРА	131
ПРИЛОЖЕНИЕ	135

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее учебное пособие представляет собой комплекс учебно-методических материалов, предназначенных для успешного освоения дисциплин «Сервисная деятельность» и «Отраслевой сервис». Его структура состоит из двух модулей, учебной программы, составленной с учетом требований ФГОС 3++ по направлению подготовки 43.00.03 «Сервис», заданий для самостоятельной работы и рекомендованной для успешного освоения курса литературы.

В первый раздел «Понятие услуги, основные исторические этапы развития услуг, основные свойства услуг, классификация услуг», включены тематические разделы, целью которых является формирование у слушателей общего представления об эволюции взглядов на проблему сервисной деятельности.

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является достижение компетенции «Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя», а именно: «Применяет клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности», «Участствует в разработке системы клиентских отношений», «Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений».

Во второй раздел «Отраслевой сервис», вошли материалы, ориентированные на изучение проблемы сервисной деятельности в сфере автосервиса. Компетенция: «Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью», а именно «Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса», «Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации для деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса», «Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса».

Учебное пособие ориентировано на студентов, обучающихся по специальности УГСН 43.00.00, направления «Сервис».

Este libro de texto es un conjunto de materiales didácticos diseñados para el desarrollo exitoso de las disciplinas "Actividades de servicio" y "Servicio sectorial".

Su estructura consta de dos módulos, un plan de estudios, compilado teniendo en cuenta los requisitos del FMAM 3 ++ en la dirección de preparación 43.00.03 "Servicio", tareas para el trabajo independiente y recomendado para el desarrollo exitoso del curso de literatura.

La primera sección "El concepto de servicios, las principales etapas históricas del desarrollo de los servicios, las propiedades básicas de los servicios, la clasificación de los servicios" incluye secciones temáticas, cuyo propósito es formar una idea general de la evolución de las opiniones sobre el problema de las actividades de servicio entre los estudiantes.

El objetivo de dominar la disciplina "Actividades de servicio" es lograr la competencia "Capaz de desarrollar y mejorar el sistema de relaciones con los clientes teniendo en cuenta los requisitos del consumidor", a saber: "Aplica tecnologías orientadas al cliente en las actividades de servicio", "Participa en el desarrollo del sistema relaciones con los clientes ", " Participa en la mejora del sistema de relaciones con los clientes ".

La segunda sección, "Servicio industrial", incluye materiales centrados en el estudio de los problemas de las actividades de servicio en el campo del servicio de automóviles. Competencia: "Capaz de llevar a cabo las funciones básicas de gestión de actividades de servicio", a saber, "Define las metas y objetivos de gestión de las unidades estructurales de las empresas de servicios", "Utiliza los métodos y técnicas básicas de planificación, organización, motivación y coordinación para las actividades de las empresas (subdivisiones) de empresas de la industria de servicios ", " Supervisa la actividad de las empresas (divisiones) de empresas de la industria de servicios ".

El manual está dirigido a estudiantes que estudian en la especialidad UGSN 43.00.00, dirección "Servicio".

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В СЕРВИСНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В данном модуле рассмотрено понятие услуги, исторические этапы развития и основные свойства услуг. Приведена классификация услуг.

Цель модуля: дать общее представление об эволюции взглядов на проблему сервисной деятельности.

Процесс освоения раздела направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций (таблица 1.1).

Таблица 1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность», соотнесенных с индикаторами достижения компетенций, реализуемых в процессе освоения модуля 1.

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК - не предусмотрено	УК-1.1	
	УК-1.3	
ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиенто ориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: основные категории и принципы знаний клиенто ориентированных технологий в сервисной деятельности
		Уметь: использовать основные принципы клиенто ориентированных технологий в сервисной деятельности
		Владеть: навыками определения цели и задач управления клиенто ориентированными технологиями в сервисной деятельности
ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: основные методические подходы к разработке системы клиентских отношений
		Уметь: использовать методы разработки системы клиентских отношений Владеть: навыками разработки системы клиентских отношений
ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знать: методику совершенствования системы клиентских отношений
		Уметь: использовать в своей работе методики совершенствования системы клиентских отношений Владеть: навыками применения методики совершенствования системы клиентских отношений

Вопросы для обсуждения в рамках первого модуля.

1.1. Понятие услуги. Исторические этапы развития сервисной деятельности.

1.2. Человек в системе экономических наук.

1.3. Новые догмы в развитии человечества. Ответы на актуальные вызовы эволюции.

1.1 Понятие услуги. Исторические этапы развития сервисной деятельности

«Постиндустриальное общество основано на услугах...».¹ Эти слова принадлежат известному американскому ученому, основоположнику концепции постиндустриального общества Дэниелу Беллу. Действительно, современную экономику отличает ее сервисизация – значительное возрастание роли сферы услуг и как фактора и как результата производства, что соответствует более высокой по сравнению с индустриальным обществом стадии развития – постиндустриальному обществу. Сфера материального производства уступает свои лидирующие позиции в экономике отраслям, производящим услуги. Растет доля отраслей сферы услуг в национальном продукте развитых стран, возрастает число занятых в сфере услуг работников. Все это свидетельствует о сервисизации экономики, процессе, начавшемся в середине XX столетия. С этого момента можно говорить также о смене приоритетов потребителей в сторону большего потребления услуг. И если индустриальное общество характеризовалось желанием потребителей иметь в своем распоряжении как можно больше материальных благ (что в конечном итоге определяло его качество жизни), то в эпоху постиндустриального общества качество жизни уже напрямую зависит от количества и качества того набора услуг, который доступен потребителю или домохозяйству. Прежде всего, к этим услугам можно отнести здравоохранение, образование, культуру, сферу проведения досуга и пр. Научно-технический прогресс сделал доступными также совершенно новые, ранее неизвестные и невозможные услуги, основанные на применении информационных технологий, новейших программ, инноваций. Это и инновационная медицина, услуги связи и

¹Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. Глава «От материальных благ к услугам: меняющаяся конфигурация хозяйства» - М: Академия. 1999. С.171.

некоторые современные формы обучения. Если говорить о самом термине «услуга», то он впервые появился в 1803 году в «Трактате о политической экономии» известного экономиста Ж.–Б. Сэя, который определял услугу как особый вид благ, способный приносить доход своим владельцам.

Сегодня можно говорить о достаточно большом количестве весьма разных по своему смысловому содержанию, характеристикам и глубине определений услуги.

Некоторые ученые рассматривают услугу как вид деятельности или действие: так и К. Маркс, и И.Фишер определяют услугу как действие (полезное действие) дающее ее собственнику определенный доход.

Ряд ученых (Г. Ассэль, П. Дойль, М. Портер и др.) концентрируют свое внимание на услуге с точки зрения результата деятельности. И, наконец, часть ученых рассматривает услугу как процесс взаимодействия экономических субъектов (Л.П.Дашков, Т.Хилл и др.). Большое количество определений свидетельствует о многостороннем подходе к изучению такой непростой экономической категории как услуга.

Сфера услуг как вид экономической деятельности появилась на ранних этапах возникновения человечества. Появлению и развитию древних услуг способствовало возникновение государства с его законодательными и правовыми функциями, а также социальное и экономическое расслоение общества, являющееся следствием появления и развития частной собственности. В этой связи возникли совершенно новые профессии, связанные с управлением государством, правовой и законодательной деятельностью, письменностью, культурой и пр. Появление товарно-денежных отношений способствовало разделению труда и обособлению различных сфер хозяйства, прежде всего, торговли, сельского хозяйства, ремесленничества.

Распространение религии привело не только к появлению особой сферы культовых услуг, предоставляемых жрецами и храмовыми служителями, но и к возникновению большого количества культурных услуг, предоставляемых ху-

дожниками, музыкантами, артистами, рассказчиками.

Услуги Древнего Востока зародились в 3–2 тысячелетии до н.э. в Аккаде, Шумере и Древнем Египте. Главенствующая роль религии, особое почитание жрецов вело к развитию таких видов услуг, как обучение письму (рисуночному, иероглифическому, клинописи), игре на музыкальных инструментах, пению, поскольку стать жрецом можно было, только овладев данными навыками. Из достижений древней науки можно выделить открытия в области астрономии – появление календаря и в области астрологии – существование знаков зодиака, развивалась медицина и правовые общественные услуги. До наших времен сохранились древние архитектурные постройки, как светские, представляющие собой дворцы, так и религиозные – в виде культовых сооружений, башен–зиккуратов.

Древний Вавилон (второе – первое тысячелетия до н.э.) известен, прежде всего, действующим сводом законов, названных в честь его автора законами царя Хаммурапи. Данный свод законов представляет собой по сути государственно-правовые услуги, регламентирующие жизнь и деятельность общества. Столб из черного базальта вмещает 282 закона, высеченных на его поверхности (до наших дней сохранилось 247 законов). Законы регулировали практически все виды деятельности и стороны жизни общества, включая предоставление разнообразных услуг: медицинских, образовательных, правовых, культурных и др. Однако, помимо правовых услуг, в Древнем Вавилоне широкое распространение имели услуги архитекторов, о чем свидетельствуют раскопки многочисленных построек, начиная от жилых кварталов и заканчивая храмами и святилищами. Сложность построек свидетельствует об умениях и навыках древних архитекторов. Также в Древнем Вавилоне были распространены образовательные услуги – обучение велось в школах, действовали библиотеки.

Из услуг, распространенных в Древнем Египте следует отметить, прежде всего, торговлю. С соседними странам египтяне торговали скотом, вином, медом, зерном, покупая дерево, кожу, слоновую кость, произведения худо-

жественного ремесла. Были развиты в Древнем Египте образовательные услуги. Существовала ступенчатая система образования: обучение в общей школе сменялось обучением по специальности, когда обучающиеся выбирали профессию (врача, юриста, жреца, художника и пр.) и мастера передавали им свой опыт. Школьная программа включала математику, чтение, каллиграфию, историю, этикет, музыку, медицину и гимнастику. Особое место в Древнем Египте занимали услуги культуры и искусства. Популярностью пользовалась игра на музыкальных инструментах (арфы, флейта, лира, барабан), представления танцоров и мимов. Архитектура Древнего Египта известна, прежде всего, по величайшему памятнику древности – пирамидам Гизы. Кроме архитектуры, была также развита скульптура – статуи представляли собой, как правило, скульптурные изображения богов и фараонов и создавались по особому канону, который строго соблюдался. Театрализованные представления были представлены в основном мистериями Осириса – сценами из жизни почитаемого и любимого бога. Значительное развитие в Древнем Египте получила медицина – фармакология, хирургия, гипноз.

Древняя Греция, помимо традиционных услуг образования, медицины, науки, искусства и культуры прославилась совершенно новым направлением – спортивными состязаниями – Олимпийскими играми, зародившимися как часть религиозного культа. Греческие атлеты соревновались в кулачном бое, скачках, беге, борьбе и пятиборье. Олимпийские игры имели огромную популярность и сопровождались национальными праздниками, что, безусловно, способствовало развитию культуры Греции.

Колыбелью древней цивилизации, безусловно, является Древний Рим, где сфера услуг была представлена услугами образования, медицины, науки, культуры и др. Образование в Древнем Риме подразделялось на начальное, среднее и высшее. На стадии начального и среднего образования учили преимущественно счету и письму, словесности, праву и истории. На стадии высшего образования обязательным было изучение ораторского искусства, с выполнением

практических заданий в виде составления речей на определенную тему. Больших успехов римская наука достигла в области медицины: фармакологии, акушерства и педиатрии, анатомии, исследовании головного мозга. В сфере культуры и досуга особое место занимают публичные зрелища – гладиаторские бои в Колизее. Со временем эти зрелища прекратились в настоящие шоу, о которых объявлялось заблаговременно на рекламных щитах, с указанием даты и места проведения боев, имен пар участников, а также наличия мест на защищенных от солнца трибунах.

Китайская цивилизация принесла человечеству множество открытий (порох, бумажные деньги, компас и пр.), в том числе и с области предоставления услуг. Особое место здесь занимает архитектура и искусство. Восхищение вызывают спроектированные талантливыми архитекторами древние дворцы императоров и пагоды. Китайская живопись имеет свой определенный стиль и восхваляет, в основном, красоты природы. Большое место в культуре Древнего Китая занимают зрелищные услуги, представленные, в том числе, китайским цирковым искусством, зародившимся в среде ремесленников, имеющих обыкновение изящно перебрасываться произведениями своего труда – вазами, тарелками и пр. Китайский цирк – это выступление эквилибристов, акробатов, жонглеров, дрессировщиков. Необычайно популярные цирковые зрелища проводились не только в специальных помещениях, но и на площадях, а также в виде уличных шествий (акробатов, жонглеров и др.).

Говоря об услугах Средневековья (период V–XV вв.), необходимо отметить, что первоначально существенные изменения в формировании сферы услуг происходили в арабо-мусульманском мире. Однако развитие там получали лишь те знания и умения, которые не противоречили исламской вере, а, наоборот, подтверждали ее. Это касалось, прежде всего, медицины, химии, математики. Если же знания и умения вступали в противоречия с верой, то они попросту уничтожались и пресекались. В этой связи большинство научных изысканий Востока так и не нашло практического применения и развития.

Имеющий огромный потенциал развития науки, культуры и сферы услуг Китай не смог отойти от присущего ему традиционализма, что не способствовало развитию и обновлению хозяйственной жизни.

Вместе с тем в странах Западной Европы и Средиземноморья произошли социальные и экономические изменения, способствующие развитию сферы услуг. Прежде всего, в Северной Италии появились прообразы кредитно-банковской системы, возможность брать и давать деньги под проценты на развитие производства. В сфере торговли также произошли существенные преобразования, способствующие лучшему регулированию торговой деятельности, решению вопросов безопасности торговли, сбыта продукции и др. Речь идет о появлении торговых союзов, ассоциаций и гильдий. Именно в период Средневековья развивается образование, в ряде городов открываются университеты, как светские учебные заведения. Развитие паломничества (своего рода путешествий) способствовало возникновению взаимодействий производителя и потребителя услуг, как важнейшего звена современного сервиса. Рост численности путешественников сопровождался открытием новых постоялых дворов, гостиниц, харчевен, то есть объектов, где потребитель получал необходимые ему услуги.

Период Средневековья заложил основы переходы к капиталистическим отношениям как в сфере экономики в целом, так и в сфере услуг, к индустриальному обществу (XVIII–XIX вв.).

К основным чертам индустриального общества, повлиявшим на развитие сферы услуг можно отнести:

- Замену изнурительного ручного труда трудом машинным, появление крупной машинной индустрии и концентрации на крупных производствах значительного числа рабочих различных квалификаций и профессий.
- Появление насущной необходимости повышения образовательного уровня работников, их квалификации. Отсутствие должной квалификации работников тормозило развитие крупного индустриального производства, создавая препят-

ствия в освоении ими сложной техники. Первые опыты воспитания и повышения образовательного уровня работников и их семей осуществил английский промышленник Р.Оуэн, открывший в 1813 году «Институт формирования характера», который объединил 759 человек от 1 до 25 лет. В здании Института функционировала школа для детей, проводились лекции и концерты для работников предприятий Оуэна. В 1816 году в «Новом Институте формирования характера» Оуэн объединил школы для детей, для работающих подростков и взрослых с детским садом и яслями.

- Межотраслевое перераспределение ресурсов: огромные ресурсы сосредотачиваются в банковском секторе и крупном производстве.
- Повышение численности городского населения.
- Возрастание роли науки в производстве, появление таких ключевых изобретений, как ватермашина Аркрайта, паровая машина Уатта и др.
- Возникновение профессий, связанных с обслуживанием машин.
- Появление принципиально новых средств коммуникации и способов распространения информации: газеты, журналы, кино, радио, телевидение, компьютер.
- Возникновение не существовавших ранее новых услуг на основе расширения многообразия групп и слоев населения, имеющих разные потребности.
- Трансформация домашнего хозяйства, переход от принципов самообслуживания (использования труда постоянной домашней прислуги) к использованию общественной сферы услуг, основанной на профессиональной деятельности и рыночных отношениях.
- Возрастание значения свободного личного времени работника, вследствие чего повышается роль сферы развлечения, досуга, туризма.

Таким образом, индустриализация дала толчок развитию услуг нового типа, а также становлению индустрии сервиса.

60–70-е годы XX века ознаменовались переходом к постиндустриальному обществу, характеризующемуся прежде всего возрастанием роли науки, повсе-

местным внедрением информационно-компьютерных технологий и возрастающим значением услуг, то есть сервисизацией экономики. Движение к постиндустриальному обществу предусматривает следующие этапы развития сферы услуг:

— Первый этап предусматривает развитие преимущественно тех услуг, которые связаны с движением товаров, то есть, прежде всего, транспортных.

— Второй этап предусматривает развитие торговли (оптовой и розничной), страхования и финансовых услуг.

— Третий этап предусматривает уменьшение доли в семейном бюджете, направляемой на питание и использование высвободившихся средств на покупку сначала товаров, далее – на отдых и проведение досуга. Интересы потребителей перемещаются в плоскость таких услуг, как образование и здравоохранение. Появляются и развиваются новейшие виды услуг.

Ученые-экономисты отмечают, что в будущем сохранится тенденция доминирования производства и потребления услуг над производством и потреблением товаров. Особое значение будут иметь образовательные, информационные услуги, а также услуги, связанные с рекреацией, досугом и духовными ценностями. Однако не стоит игнорировать и негативные тенденции, оказывающие влияние на сферу услуг, к которым относятся:

— загрязнение окружающей среды;

— обострение проблемы ограниченности ресурсов;

— углубление социального неравенства людей;

— экономические кризисы;

— нестабильное внутреннее состояние людей, стрессы, утомление, неуверенность в завтрашнем дне, следствием которых является отказ от традиционных ценностей и потребностей.

В России сфера услуг развивалась под воздействием своеобразных черт, присущих нашей стране и оказавших большое влияние на развитие сферы услуг. К ним, прежде всего, относятся территориальная протяженность России

и ее климатическая расположенность – большая часть огромной территории страны находится преимущественно в полярной и умеренной климатических зонах. Это создавало большие трудности распространению услуг, поскольку на создание необходимой инфраструктуры (дорог, производственных сооружений и пр.) требовалось гораздо больше сил, времени и средств, чем в странах с благоприятными климатическими условиями. Так в период Московского царства (XV-XVI вв.) строительство дорог сопровождалось постоянной борьбой с непроходимыми лесами и болотами, перепадами температур. Построенные дороги быстро приходили в негодность, и на их содержание требовалось большое количество средств. Передвижение по стране было одной из основных проблем в России, оказавших влияние, в том числе и на развитие сферы услуг. Однако решение данной проблемы привело к появлению, например, такого уникального в своем роде вида услуг, как услуги ямской службы. В условиях неблагоприятного климата и большой протяженности территории ямская служба была удивительно эффективна. Она предлагала достаточно комфортные условия перевозки людей, перевозку грузов и почты во все районы Европейской части территории России, Дальнего Востока и Сибири.

Еще одним фактором, оказавшим большое влияние на развитие услуг в стране, является полиэтничная и поликультурная структура населения России, когда на единой территории проживает множество различных народностей со своей культурой и религией. На протяжении длительного времени в состав Российского государства включались земли с проживающими на ней представителями различных народностей. Все они, имея свое особенное представление об укладе жизни, свои привычки, способы хозяйствования, потребности, представления о комфорте становились гражданами страны. Эти различия, безусловно, накладывали свой отпечаток на развитие различного рода услуг на территории России.

Всего можно выделить пять периодов возникновения и развития услуг в России. Первый период, продолжавшийся до 1890 г., имеет название просвети-

тельского. Услуги здравоохранения были представлены преимущественно знахарством, травничеством или же предоставлялись привлеченными для богатого сословия из-за границы лекарями. Лечебными центрами в этот период стали монастырские лечебницы. В эпоху Петра I в стране появляются госпитали с госпитальными школами и гражданские лечебницы. В 1798 г. в Петербурге состоялось открытие Военно-медицинской академии.

Образование в данный период распространялось преимущественно в среде высшего сословия в виде домашнего обучения. Уже в XVII веке образовалась социальная группа профессионально занимающихся образовательной деятельностью людей. Этому способствовало и открытие в 1783 г. Главного народного училища, от которого в 1786 г. отделилась учительская семинария, обучающая профессии будущих учителей.

Уже в этот период (в 1687 г.) открывается первое высшее учебное заведение России – Славяно-греко-латинская академия. Академия принимала учеников всех сословий, которые овладевали языками, изучали риторику, богословие, диалектику и физику. Позже были открыты Академия наук и первый российский университет в Санкт-Петербурге.

Что касается школьного образования, то уже в 1030 г. в Новгороде Ярославом Мудрым была открыта школа, в которой преподавались такие предметы, как арифметика, геометрия, астрономия, музыка, диалектика, риторика и грамматика. Петр I положил начало создания профессиональных школ – госпитальной, пушкарской, навигационной и др., также по всей России были открыты 42 цифирные школы, в которых обучали грамоте. Бытовое обслуживание в это период было представлено в основном зарубежными специалистами, предоставляющими услуги швей, модисток, парикмахеров и пр.

Услуги питания предоставлялись питейными домами и трактирами. Появились первые туристские услуги, предложения организации заграничных путешествий. Однако этому не способствовали плохие дороги и довольно длительный и дорогостоящий процесс оформления документов.

В это период в России бурно развивалась торговля. Еще со времен Киевской Руси каждый Российский город располагал базарной площадью с торговыми рядами. Организовывались ярмарки, самой популярной из которой можно считать Нижегородскую.

Второй период возникновения и развития услуг в России, продолжавшийся вплоть до Великой октябрьской социалистической революции (1917 г.), имеет название предпринимательского и связано с развитием капитализма в России. Развитие отраслей индустриального производства привело к увеличению числа таких массовых видов услуг, как транспортные. В это время начинает активно развиваться паростроение, паровозостроение и строительство железных дорог, самолетостроение. Благодаря этому развивается туризм, появляются особо популярные направления, такие как Кавказская Ривьера, Крым и др. Другие отрасли производства, тесно связанные с предоставлением услуг, также получают развитие: пищевая, текстильная, кондитерская промышленность.

В этот период также активно развивается индустрия развлечений, публика массово посещает театры, оперетту, эстрадные концерты, на которых исполнялись популярные романсы – цыганские, городские, классические. Вошел в моду кинематограф с его российскими звездами – о. Рунич, В. Холодной и др. Очень популярными в тот период были цирковые представления, особенно борьба на арене и такие борцы как Крылов и Поддубный.

Бурное развитие получила торговля, число торговых заведений увеличивалось год от года, и перед Первой мировой войной их было уже более миллиона. Банковские услуги того времени были представлены в основном товарно-ссудными операциями и учетом векселей.

Третий период возникновения и развития услуг в России, продолжавшийся до 1990 г., называется нормативно-административным и связан с установлением Советской власти и возникновением СССР. Следует отметить, что сфера сервиса после окончания Гражданской войны, находилась в упадке, была частично разрушена инфраструктура сферы услуг, другая часть была сильно из-

ношена. В этой связи потребовалось немало времени и средств на восстановление объектов сферы сервиса.

Отсутствие частной собственности сконцентрировало сферу услуг в руках государства. Все услуги того периода были бесплатными, платными или же льготными. На бесплатной основе предоставлялись медицинские, образовательные, некоторые социально-культурные услуги, на платной – услуги ЖКХ, транспорта, общественного питания и пр. К льготным услугами относились частично оплачиваемые населением услуги: санаторно-курортное лечение, содержание ребенка в дошкольном учреждении, услуги туризма и некоторые другие.

Образование в СССР было достаточно эффективным, сама сложившаяся система образования включала детские сады, школы, профессионально-технические училища, техникумы, высшие учебные заведения, готовившие современные кадры для всех отраслей и сфер экономики. Социально-культурные услуги имели свою инфраструктуру: кинотеатры, музеи, клубы, концертные залы и т.д. Очень популярными в то время были гастроли известных коллективов по всей стране, включая отдаленные уголки.

Бытовое обслуживание населения осуществлялось довольно скудно, а бытовые услуги были представлены стандартным набором – ремонт бытовой техники, химчистка, прачечная, ателье по ремонту и пошиву одежды и обуви. Таким образом, бытовые потребности населения удовлетворялись слабо, спрос существенным образом превышал предложение.

Предоставление услуг находилось под жестким контролем со стороны государственных и партийных органов и, соответственно, никакой инициативы в части увеличения предложения услуг, их совершенствования в условиях отсутствия частной собственности быть не могло.

Четвертый период возникновения и развития услуг в России продолжался с 1990 до 2000 г. и назывался переходным. Связан этот период, прежде всего с распадом СССР и переходом от государственной собственности к частной.

Важной составляющей периода является возникновение и развитие кооперации в сфере сервиса, появление кооперативов, что способствовало:

- увеличению производства различных товаров и услуг не сопровождаемого значительными финансовыми вложениями;
- применение в качестве сырья для производства отходов крупных предприятий и местные источники;
- нивелирование различий в уровне обслуживания населения различных населенных пунктов и регионов;
- привлечение к труду всех заинтересованных групп населения, желающих реализовать себя (студентов, пенсионеров, школьников, домохозяек).

Изменения, происходящие в этот период, носили кардинальный характер и привели к полному изменению всех важнейших аспектов жизни и деятельности людей, в том числе к изменениям потребностей и предпочтений. С одной стороны, появились возможность более полного удовлетворения потребностей, с другой – низкий уровень жизни населения не способствовал развитию сферы услуг.

Последний пятый период возникновения и развития услуг в России, называемый современным, начался в 2000 г. и продолжается по настоящее время. Этот период характеризуется, прежде всего, появлением большого количества совершенно новых, не существующих до настоящего момента услуг: инжиниринга, консалтинга, услуг семейных психологов, шоу-бизнеса и многих других. Вместе с новыми услугами появилась насущная необходимость разработки и применения новых форм деятельности сервисных организаций, оценки и повышения качества работы. Рост благосостояния населения существенно ускорил развития сферы сервиса, поскольку возможность и желание удовлетворения потребностей в услугах (рост спроса на них) привело к росту количества организаций, предоставляющих необходимые услуги (росту предложения услуг). Сервисные организации стали в большей степени применять индивидуальный подход к потребителям, стремясь максимально удовлетворить их по-

требность, а в некоторых случаях даже превосходить ожидания. Этому способствовало внедрение и применение новейших технологий в сфере сервиса.

Таким образом, все вышеизложенное дает нам понимание того, что исторический процесс становления и развития сферы услуг является довольно долгим, сложным и проходит несколько этапов.

Для описания основных свойств услуги необходимо подробно рассмотреть концепцию «4не»:

- нематериальность (неосвязаемость);
- несохраняемость;
- неотделимость от источника;
- неоднородность.

Поскольку услуга, как известно, не приобретает вещественной формы, ее невозможно почувствовать до момента ее потребления, постольку она обладает нематериальностью или неосвязаемостью. Принесет ли услуга пользу клиенту – это является вопросом исключительного его доверия.

Несохраняемость услуги является вторым важным ее свойством, отличающим услугу от товара. Услугу невозможно сохранять с целью использования в будущем. В процессе оказания услуги ее производитель и потребитель взаимодействуют между собой. Некоторые виды услуг предполагают обязательное участие потребителя в предоставлении услуги, это так называемые неразделяемые услуги. К ним можно отнести образовательные услуги, услуги здравоохранения, туризм и др. Разделяемые услуги не предполагают непосредственного участия потребителя в их предоставлении, к ним относятся все виды ремонта, такие бытовые услуги, как химчистка, стирка белья и пр.

Под неоднородностью услуги подразумевается, прежде всего, неоднородность ее качества. Как сами производители, так и различные потребители могут иметь разное представление, как о самой услуге, так и процессе ее предоставления и ее качестве, то есть иметь свое субъективное мнение. Это происходит под влиянием множества как объективных, так и субъективных факторов, среди

которых настроение потребителя, его самочувствие, погода, воздействие других потребителей и пр. Некоторые факторы исходят от самого потребителя, другие возникают как результат воздействия извне.

Все вышеизложенное показывает коренные отличия такого результата труда, как услуга от другого результата труда, коим является товар. Между тем, некоторые свойства присущи и товару и услуге: она они обладают полезностью, меновой стоимостью и стоимостью.

В современной теории услуг весьма актуальна проблема классификации услуг. Вопрос классификации начал активно обсуждаться во 2-й половине прошлого века, когда существенным образом возросло экономическое значение и роль сферы сервиса. Классификации, представленные учеными, весьма различаются как по количеству критериальных признаков, так и по сложности.

Еще в 1964 г. учеными Стентоном и Джаддом было опубликовано ряд работ, в которых содержались попытки классификации услуг. Так Стентон выделил 10 групп услуг, оказываемых на коммерческой основе, а Джадд построил свою классификацию на наличии и отсутствии связей услуг с физическими товарами.

В 1978 г. Чейз предлагает свою классификацию услуг, в основе которой лежит степень требуемого контакта производителя и потребителя услуги. В этом же году Томасом представлена классификация, основанная на использовании в процессе предоставления услуги труда человека или оборудования.

Услуги принято подразделять на материальные, удовлетворяющие материально-бытовые услуги и социально-культурные, направленные на удовлетворение потребностей социально-культурной направленности. Следует пояснить, что материальные услуги понятие не тождественное материальному производству, поскольку первое предполагает воздействие на товар по заказу клиента, деятельность, направленную на сохранение потребительских свойств товаров (все виды ремонта, установки оборудования и др.), а второе – производства товаров. Выполнение индивидуального заказа клиента по изготовлению

товара также можно отнести к материальной услуге (например, пошив одежды в ателье мод).

Услуги также можно классифицировать, исходя из:

1) мотивов производства

- предполагающие получение прибыли – коммерческие,
- не предполагающие получение прибыли – некоммерческие;

2) формы распределения

оказываемые на бесплатной основе услуги,

—оказываемые на платной основе услуги;

3) формы потребления

- индивидуальные услуги,
- массовые услуги, потребляемые совместно с другими услугами;

4) мотивов потребления

- услуги личного характера,
- услуги делового характера;

5) характера потребности, для удовлетворения которой они предназначены

- медицинские услуги
- образовательные услуги
- правовые услуги
- финансовые услуги
- транспортные услуги
- туристские услуги ит.д.

6) степени значимости для потребителя

- основные услуги,
- дополнительные услуги,
- сопутствующие услуги;

7) формы собственности

- чистые общественные услуги, которые характеризуются бесплатностью, не-

возможностью исключения из потребления, совместным характером потребления, неизбираемостью, отсутствием перегружаемости, неконкурентностью,

- чистые частные услуги, характеризующиеся платностью, конкурентностью, избирательностью, необязательностью потребления и индивидуальным характером потребления,
- смешанные услуги, предоставляемые на платно-бесплатной основе.

Контрольные вопросы

1. Что подразумевается под сервисизацией экономики?
2. Какие признаки говорят о наступлении сервисизации современной экономики?
3. Покажите роль и значение сферы услуг в индустриальном и постиндустриальном обществе.
4. Дайте определение услуге.
5. Выберите несколько определений услуги и проведите их сравнительный анализ.
6. Какие ученые определяли услугу как полезное действие, приносящее доход? Приведите примеры.
7. Назовите ученых, рассматривающих услугу, прежде всего как результат деятельности. Приведите несколько определений.
8. Кто из ученых рассматривал услугу как процесс взаимодействия экономических субъектов? Приведите определения.
9. Расскажите о роли государства в появлении и развитии древних услуг.
10. Почему появление частной собственности и расслоения общества привело к появлению и развитию древних услуг?
11. Как возникновение религии способствовало появлению новых видов услуг в древности?
12. Назовите главные научные достижения Древнего Востока.

13. Что представляют собой Законы царя Хаммурапи?
14. Расскажите о торговле Древнего Египта.
15. Какой была образовательная система Древнего Египта? Какие основные предметы включала школьная программа?
16. Что вы знаете об архитектуре Древнего Египта?
17. Какие культурные и развлекательные услуги были популярны в Древнем Египте?
18. Где и когда возникли Олимпийские игры?
19. Какой была образовательная система Древнего Рима? Какие основные предметы включали программы обучения?
20. Расскажите о научных достижениях Древнего Рима.
21. Какие культурные и развлекательные услуги были популярны в Древнем Риме?
22. Что вы знаете об архитектуре Древнего Китая?
23. Какие культурные и развлекательные услуги были популярны в Древнем Китае?
24. Почему в эпоху Средневековья арабо-мусульманскому миру не удалось достичь большого прорыва в формировании сферы услуг?
25. Какие прообразы кредитно-банковской системы возникло в Северной Италии в эпоху Средневековья?
26. Что такое паломничество и как оно связано со сферой услуг?
27. Назовите основные черты индустриального общества, которые повлияли на развитие сферы услуг.
28. Как появление крупной машинной индустрии повлияло на развитие сферы услуг?
29. Каким образом на развитие сферы услуг повлияли изменения в подходе к образованию в индустриальном обществе?
30. Расскажите о социальных опытах Р. Оуэна. Что представлял собой «Институт формирования характера»?

31. Как рост численности городского населения повлиял на развитие сферы услуг в индустриальном обществе?
32. Расскажите о крупных научных изобретениях эпохи индустриального общества.
33. Какие новые средства коммуникации появились в эпоху индустриального общества?
34. Каким образом возрастание значения свободного времени влияет на развитие сферы услуг.
35. Назовите основные характеристики постиндустриального общества.
36. Назовите основные этапы развития сферы услуг постиндустриального общества.
37. Какие услуги наиболее популярны в постиндустриальном обществе и почему.
38. Какие негативные явления оказывают влияние на сферу услуг в современном мире?
39. Какое влияние на развитие сферы услуг в России оказывает территориальная протяженность и климатические условия?
40. Какое влияние на развитие сферы услуг в России оказывает полиэтническая и поликультурная структура населения?
41. Назовите основные периоды возникновения и развития услуг в России.
42. Расскажите, какие услуги предоставлялись в России в просветительский период развития услуг?
43. Как развивались образовательные услуги в России в просветительском периоде?
44. Как развивалась торговля в просветительском периоде?
45. Каковы временные границы и характеристики предпринимательского периода развития услуг в России?
46. Какие индустриальные изменения произошли в России в предпринимательском периоде развития услуг в России?

47. Что представляла собой индустрия развлечений в России в предпринимательском периоде развития услуг в России?
48. Каковы временные границы и характеристики административно-командного периода развития услуг в России?
49. Каковы отличительные особенности предоставления услуг в СССР?
50. Что вам известно о советской системе образования?
51. Какой уровень предоставления бытовых услуг был в СССР?
52. Каковы временные границы и характеристики переходного периода развития услуг в России?
53. Что такое кооператив?
54. Каким образом возникновение кооперативов в переходном периоде развития услуг способствовало развитию сферы сервиса?
55. Каковы временные границы и характеристики современного периода развития услуг в России?
56. Какие новейшие виды услуг появились в современном мире?
57. Каким образом рост благосостояния населения способствует развитию сферы услуг?
58. Что представляет собой концепция «4не»?
59. Что подразумевается под неосвязаемостью услуги?
60. Расскажите о таком свойстве услуги, как несохраняемость.
61. Какие услуги относятся к разделяемым, а какие к неразделяемым? Приведите примеры.
62. Что подразумевается под неоднородностью услуги?
63. Что отличает услугу и товар?
64. Какие общие свойства присущи товару и услуге?
65. Расскажите о классификации услуг Стентона, в чем она заключается?
66. Что Джадд положил в основу своей классификации услуг?
67. Что вам известно о классификации услуг Чейза?
68. Что Томас положил в основу своей классификации услуг?

69. Охарактеризуйте теорию услуг Бастиа.
70. Какие услуги относятся к материальным? Приведите примеры.
71. Какие услуги относятся к социально-культурным? Приведите примеры.
72. Приведите классификацию услуг, исходя из мотивов их производства.
73. Приведите классификацию услуг, исходя из формы их распределения.
74. Приведите классификацию услуг, исходя из мотивов их потребления.
75. Приведите классификацию услуг, исходя из формы их потребления.
76. Приведите классификацию услуг, исходя из характера потребности, для удовлетворения которой они предназначены.
77. Приведите классификацию услуг, исходя из степени важности для потребителя.
78. Приведите классификацию услуг, исходя из формы собственности.
79. Охарактеризуйте чистые общественные услуги. Приведите примеры.
80. Охарактеризуйте чистые частные услуги. Приведите примеры.
81. Охарактеризуйте смешанные услуги. Приведите примеры.
82. Что понимается под доступностью услуг?
83. Приведите показатели доступности услуг.

Темы докладов и рефератов

1. Теория услуг Ф. Бастиа.
2. Теория услуг К. Маркса.
3. Определения услуги, их многообразие.
4. Услуги Древнего Востока.
5. Услуги Древнего Египта.
6. Услуги Древнего Рима.
7. Развитие сферы услуг в Средневековой Европе.
8. Развитие сферы услуг в индустриальном и постиндустриальном обществе.

9. Новые виды услуг постиндустриального общества.
10. Развитие сферы услуг в России в просветительском периоде.
11. Предпринимательский период развития сферы услуг в России, характеристика и особенности.
12. Развитие сферы услуг в России в нормативно-административном периоде.
13. Переходный период развития сферы услуг в России, характеристика и особенности.
14. Современный период развития сферы услуг в России.
15. Классификация услуг У.Стентона.
16. Классификация услуг Р.Джадда.
17. Особенности классификации услуг Р.Чейза.
18. Классификация услуг Д.Томаса.
19. Классификация услуг К.Лавлока.
20. Современные зарубежные классификации услуг.
21. Современные российские классификации услуг. Классификация услуг И.Д.Котлярова.
22. Изменение предпочтений потребителей в условиях к постиндустриального общества.
23. Услуга и сервис: соотношение понятий.
24. Социально – значимые услуги, основные тенденции и проблемы развития
25. Качество услуг, процедура и методы измерения качества услуг.

Тесты

1. «Постиндустриальное общество основано на услугах...». Кому из ученых принадлежат эти слова?
 1. Лавлоку
 2. Беллу
 3. Бастиа
 4. Сэю

2. Сервизация экономики – это:

1. возрастание роли сферы услуг в постиндустриальном обществе
2. предоставление сервисного обслуживания клиентам сервисной организации
3. появление новых видов услуг в индустриальном обществе
4. переход от нормативно-административного периода развития сервиса в России в переходному

3. Процесс сервизации экономики начался:

1. в середине XIX века
2. в середине XX века
3. в начале XIX века
4. в начале XX века

4. Термин «услуга» был впервые использован:

1. Марксом
2. Беллом
3. Сэем
4. Томасом

5. Появлению и развитию древних услуг способствовало:

1. возникновение частной собственности
2. возникновение государства с его законодательными и правовыми функциями и социально-экономическое расслоение общества
3. появление письменности
4. отделение скотоводства от земледелия

6. Услуги Древнего Востока зародились:

1. в 1 тысячелетии до н.э.
2. в 800 году до н.э.
3. в 3-2 тысячелетии до н.э.
4. в 1 тысячелетии н.э.

7. Законы Хаммурапи действовали:

1. в Древней Греции
2. в Древнем Египте
3. в Древнем Риме
4. в Древнем Вавилоне

8. Архитектура Древнего Египта известна по величайшему памятнику древности:

1. пирамидам Гизы
2. висячим садам Семирамиды
3. Акрополю
4. Александрийскому маяку

9. Зрелищные услуги – мистерии Осириса были распространены:

1. в Древней Греции
2. в Древнем Египте
3. в Древнем Риме
4. в Древнем Вавилоне

10. Зрелищно-спортивные услуги возникли:

1. в Древней Греции
2. в Древнем Египте
3. в Древнем Риме
4. в Древнем Вавилоне

11. Зрелищные услуги – гладиаторские бои были распространены:

1. в Древней Греции
2. в Древнем Египте
3. в Древнем Риме
4. в Древнем Вавилоне

12. Особой популярностью такая зрелищная услуга, как цирк пользовалась:

1. в Древнем Китае
2. в Древнем Египте
3. в Древнем Риме

4. в Древнем Вавилоне
13. Прообразы кредитно-банковской системы возникли в эпоху Средневековья:
1. в Англии
 2. во Франции
 3. в Северной Италии
 4. в Испании
14. Своеобразным туризмом в Средневековой Европе выступает:
1. передвижение войск
 2. паломничество
 3. эмиграция
15. Развитие крупного индустриального производства тормозило:
1. отсутствие должной квалификации работников
 2. отсутствие инвестиций
 3. отсутствие научных изобретений
 4. невозможность внедрения научных изобретений
16. В 1813 г. Р. Оуэном был открыт:
1. «Институт формирования характера»
 2. «Школа формирования навыков»
 3. «Институт обучения ремеслу»
 4. «Институт формирования профессиональных навыков»
17. Первый этап развития сферы услуг в постиндустриальном обществе предусматривал:
1. развитие торговли (оптовой и розничной), страхования и финансовых услуг
 2. уменьшение доли в семейном бюджете, направляемой на питание и использование высвободившихся средств на покупку сначала товаров, далее – на отдых и проведение досуга
 3. развитие преимущественно тех услуг, которые связаны с движением товаров, то есть, прежде всего, транспортных

4. перемещение интересов потребителей в плоскость услуг образование и здравоохранение

18. Второй этап развития сферы услуг в постиндустриальном обществе предусматривал:

1. развитие торговли (оптовой и розничной), страхования и финансовых услуг
2. уменьшение доли в семейном бюджете, направляемой на питание и использование высвободившихся средств на покупку сначала товаров, далее – на отдых и проведение досуга
3. развитие преимущественно тех услуг, которые связаны с движением товаров, то есть, прежде всего, транспортных
4. перемещение интересов потребителей в плоскость услуг образование и здравоохранение

19. Третий этап развития сферы услуг в постиндустриальном обществе предусматривал:

1. развитие торговли (оптовой и розничной) страхования и финансовых услуг
2. уменьшение доли в семейном бюджете, направляемой на питание и использование высвободившихся средств на покупку сначала товаров, далее – на отдых и проведение досуга
3. развитие преимущественно тех услуг, которые связаны с движением товаров, то есть, прежде всего, транспортных
4. развитие страхования и финансовых услуг

20. К негативным тенденциям, оказывающим влияние на сферу услуг, не относятся:

1. охрана окружающей среды
2. обострение проблемы ограниченности ресурсов
3. углубление социального неравенства людей
4. нестабильное состояние людей, стрессы

21. Классификация услуг с выделением 10 групп услуг принадлежит:

1. Стентону
2. Беллу
3. Бастиа
4. Сэю

22. Классификация услуг, построенная на наличии и отсутствии связей услуг с физическими товарами принадлежит:

1. Стентону
2. Беллу
3. Бастиа
4. Джадду

23. Классификация услуг, в основе которой лежит степень требуемого контакта производителя и потребителя услуги принадлежит:

1. Стентону
2. Чейзу
3. Бастиа
4. Джадду

24. Классификация услуг, основанная на использовании в процессе предоставления услуги труда человека или оборудования, принадлежит:

1. Томасу
2. Чейзу
3. Бастиа
4. Джадду

25. Классификация услуг, в основе которой лежит факт на кого или на что направлена услуга и является она неосязаемой или же осязаемой, принадлежит:

1. Томасу
2. Чейзу
3. Ловлоку
4. Джадду

26. Классификация услуг, основанная на использовании матрицы сегментации услуг, принадлежит:

1. Томасу
2. Чейзу
3. Майдебуру
4. Джадду

27. Классификация услуг с использованием спектральной шкалы услуг, принадлежит:

1. Томасу
2. Шостаку
3. Майдебуру
4. Джадду

28. К материальным услугам относятся:

1. услуги, удовлетворяющие социальные потребности людей
2. услуги, удовлетворяющие материально-бытовые потребности людей
3. услуги, удовлетворяющие культурные потребности людей
4. услуги, удовлетворяющие эстетические потребности людей

29. Социально-культурные услуги удовлетворяют:

1. духовные потребности людей
2. материальные потребности людей
3. бытовые потребности людей
4. эстетические потребности людей

30. По форме распределение услуги делятся на:

1. коммерческие и некоммерческие
2. платные и бесплатные
3. личные и деловые
4. основные и дополнительные

31. По мотивам производства услуги делятся на:

1. коммерческие и некоммерческие

2. платные и бесплатные
3. личные и деловые
4. основные и дополнительные

32. По мотивам потребления услуги делятся на:

1. коммерческие и некоммерческие
2. платные и бесплатные
3. личные и деловые
4. основные и дополнительные

33. По форме потребления услуги делятся на:

1. коммерческие и некоммерческие
2. платные и бесплатные
3. личные и деловые
4. массовые и индивидуальные

34. По характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены, услуги делятся на:

1. образовательные, медицинские, туристские и пр.
2. платные и бесплатные
3. личные и деловые
4. основные и дополнительные

35. По степени важности для потребителя услуги делятся на:

1. коммерческие и некоммерческие
2. платные и бесплатные
3. основные, дополнительные, сопутствующие
4. массовые и индивидуальные

36. По форме собственности услуги делятся на:

1. коммерческие и некоммерческие
2. платные и бесплатные
3. чистые общественные, частые частные, смешанные
4. массовые и индивидуальные

37. Услуги, предоставляемые на платной основе, относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по форме собственности
4. по мотивам потребления

38. Услуги, предоставляемые на бесплатной основе, относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по форме собственности
4. по мотивам потребления

39. Некоммерческие услуги, не связанные извлечением прибыли, относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по форме собственности
4. по мотивам потребления

40. Коммерческие услуги, связанные извлечением прибыли, относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по форме собственности
4. по мотивам потребления

41. Деловые услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства
2. по форме собственности
3. по форме распределения
4. по мотивам потребления

42. Услуги личного характера относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по форме собственности
4. по мотивам потребления

43. Массовые услуги – потребляемые совместно с другими людьми относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства
2. по форме потребления
3. по форме распределения
4. по мотивам потребления

44. Индивидуальные услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам потребления
2. по форме потребления
3. по форме распределения
4. по мотивам производства

45. Образовательные услуги относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

46. Медицинские услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства
2. по форме распределения
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

47. Услуги ЖКХ относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

48. Физкультурно-спортивные услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства
2. по форме распределения
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

49. Туристские услуги относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

50. Транспортные услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства
2. по форме распределения
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

51. Услуги связи относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

52. Образовательные услуги относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
3. по мотивам производства
4. по мотивам потребления

53. Правовые услуги относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

54. Бухгалтерские услуги относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения
2. по мотивам производства
3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
4. по мотивам потребления

55. Страховые услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам потребления
2. по форме распределения
3. по мотивам производства
4. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

56. Финансовые услуги относятся к классификации услуг:

1. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены
2. по мотивам потребления
3. по форме распределения

4. по мотивам производства

57. Консультационные услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства

2. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

3. по мотивам потребления

4. по форме распределения

58. Коммуникационные услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам потребления

2. по мотивам производства

3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

4. по форме распределения

59. Основные услуги относятся к классификации услуг:

1. по степени важности для потребителя

2. по мотивам производства

3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

4. по форме распределения

60. Дополнительные услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства

2. по степени важности для потребителя

3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

4. по форме распределения

61. Дополнительные услуги относятся к классификации услуг:

1. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

2. по мотивам производства

3. по степени важности для потребителя

4. по форме распределения

62. Сопутствующие услуги относятся к классификации услуг:

1. по форме распределения

2. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

3. по мотивам производства

4. по степени важности для потребителя

63. Чистые общественные услуги относятся к классификации услуг:

1. по форме собственности

2. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

3. по мотивам производства

4. по степени важности для потребителя

64. Чистые частные услуги относятся к классификации услуг:

1. по мотивам производства

2. по форме собственности

3. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

4. по степени важности для потребителя

65. Смешанные услуги относятся к классификации услуг:

1. по характеру потребности, для удовлетворения которой они предназначены

2. по мотивам производства

3. по форме собственности

4. по степени важности для потребителя

66. Такая образовательная услуга, как урок истории в общеобразовательной школе относится к:

1. платным

2. бесплатным
3. сопутствующим
4. чистым частным услугам

67. Услуга здравоохранения – прием у участкового врача-терапевта относится к:

1. сопутствующим
2. платным
3. бесплатным
4. чистым частным услугам

68. Стрижка в салоне красоты - это услуга:

1. сопутствующая
2. коммерческая
3. некоммерческая
4. чистая общественная услуга

69. Урок физкультуры в школе – это услуга:

1. коммерческая
2. сопутствующая
3. некоммерческая
4. чистая частная услуга

70. Посещение фитнес клуба в рамках занятия корпоративным спортом – это услуга:

1. личная
2. сопутствующая
3. деловая
4. чистая общественная услуга

71. Занятия в тренажерном зале по собственной инициативе – это:

1. сопутствующая услуга
2. личная услуга
3. деловая услуга

4. чистая общественная услуга

72. Лекция в университете, как услуга относится к:

1. массовым
2. сопутствующим
3. индивидуальным
4. дополнительным

73. Массаж в частной клинике, как услуга относится к:

1. массовым
2. некоммерческим
3. индивидуальным
4. частым общественным

74. Услуга платной парковки относится к:

1. дополнительным
2. некоммерческим
3. деловым
4. частым общественным

75. К некоммерческим услугам относится:

1. школьный урок
2. прием у частного стоматолога
3. занятие на тренажере в фитнес центре
4. услуги ЖКХ

Практические задания

1. Верны или неверны следующие утверждения:

1. Доля отраслей сферы услуг в национальном продукте развитых стран растет.
2. В развитых странах снижается число занятых в сфере услуг работников.
3. Сервизация экономики произошла в начале XX века.
4. Постиндустриальное общество характеризуется желанием потребителей

- иметь в своем распоряжение как можно больше материальных благ.
5. Термин «услуга» ввел в научный оборот Ж.-Б. Сэй.
 6. Сфера услуг как вид экономической деятельности появилась на ранних этапах возникновения человечества. Рост потребительских доходов вызовет расширение спроса на все услуги и товары.
 7. Появлению и развитию древних услуг способствовало возникновение государства с его законодательными и правовыми функциями.
 8. Распространение религии привело не только к появлению особой сферы культовых услуг, предоставляемых жрецами и храмовыми служителями, но и к возникновению большого количества культурных услуг.
 9. Услуги Древнего Востока зародились в 1 тысячелетии до н.э. в Аккаде, Шумере и Древнем Египте. Интегрированный маркетинг – это совершенствование самой услуги.
 10. Законы Хаммурапи возникли в Древнем Египте.
 11. Архитектура Древнего Египта известна, прежде всего, по величайшему памятнику древности – Колоссу Родосскому.
 12. Древняя Греция прославилась совершенно новыми зрелищными услугами – спортивными состязаниями – Олимпийскими играми.
 13. Древний Рим прославился совершенно новыми зрелищными услугами – гладиаторскими боями.
 14. Большое место в культуре Древнего Китая занимают зрелищные услуги, представленные, в том числе, цирковым искусством
 15. В индустриальном обществе происходит трансформация домашнего хозяйства, переход от принципов самообслуживания к использованию общественной сферы услуг
 16. Петр I положил начало созданию профессиональных школ – госпитальной, пушкарской, навигационной и др.
 17. В СССР отсутствие частной собственности сконцентрировало сферу услуг в руках государства.

2. Заполните таблицу услуг Древнего мира, Средневековья, индустриального и постиндустриального общества.

Социум	Наиболее популярные в наиболее эпоху услуги	Новые услуги, появившиеся в данную эпоху
Древний мир		
Средневековье		
Индустриальное общество		
Постиндустриальное общество		

3. Установите связи:

Джадд

Классификация услуг с выделением 10 групп услуг

Классификация услуг, построенная на наличии и отсутствии связей услуг с физическими товарами

Чейз

Классификация услуг, основанная на использовании в процессе предоставления услуги труда человека или оборудования

Майдебур

Классификация услуг, в основе которой лежит степень требуемого контакта производителя и потребителя услуги

Томас

Классификация услуг, в основе которой лежит факт на кого или на что направлена услуга и является она неосязаемой или же осязаемой

Ловлок

Классификация услуг, основанная на использовании матрицы сегментации услуг

Стентон

Литература к изучению раздела

1. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. Учебник для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт. – 2018.
2. Гречко М.В., Кобина Л.А., Щербина А.В. Актуальные вопросы теории сервиса и сервисологии. – Ростов-на-Дону: Издательство: ООО «Донской издательский дом». –2018.– 168 с.
3. Еремеева Н.В. Конкурентоспособность товаров и услуг. Учебник и практикум для академического бакалавриата. –М.: Юрайт. –2018.
4. Игрунова О. М. Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах / О.М. Игрунова –М.|Берлин: Директ–Медиа, 2016. – 210 с. //Электронный ресурс / Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429393>
5. Кобина Л.А. ООО «Свод Интернешнл» на рынке доверительного управления объектами туристского сервиса. Материалы III Международного политэкономического конгресса и VI Международной научно-практической конференции 2016 «Россия в глобальной экономике: вызовы и институты развития».– Ростов-на-Дону: издательство ЮФУ. –2016. –С. 343–346.
6. Кобина Л.А., Долгополова Е.Е. Услуги в сфере сервиса, их характеристика и особенности. Экономика и социум. – № 6 (19). – 2015.– //Электронный ресурс / Режим доступа: [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A1\(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A1(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf)
7. Кобина Л.А., Хагба А.И. Особенности спроса и предложения на рынке сервисных услуг. Экономика и социум. – № 6 (19). – 2015.– //Электронный ресурс / Режим доступа: [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-2\(Socialno-](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-2(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf)

ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf

8. Курочкин В.Н., Кобина Л.А. Организационно-экономические аспекты сервисной деятельности: физкультурно-спортивные услуги, горнолыжный туризм и сервис: монография.– Ростов-на-Дону: Дониздат. 2015.– 151 с.
9. Курочкина Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум. М.: Юрайт. 2018.
10. Лифиц И.М. Конкурентоспособность товаров и услуг. Учебное пособие для академического бакалавриата. М.: Юрайт. 2018.
11. Социально-экономические проблемы развития отдельных отраслей сферы услуг. Под ред. Н.А. Восколович, И.Н. Молчанова Сборник статей. М.: Экономический факультет МГУ имени М. В. Ломоносова, 2017.
12. Тультаев Т.А. Маркетинг услуг. М.: Инфра-М. 2017.
13. Христофоров А.В., Христофорова И.В., Суглобов А.Е. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Специфика применения и инновационные подходы. Монография М.: РИОР. 2017.
14. Щербина А.В., Курочкин В.Н., Грищенко Л.П., Кобина Л.А. Информационные технологии и сервис в управлении организациями: монография.– Ростов-на-Дону: Издательство ЗАО «Дониздат». 2016.– 147 с.

Вопросы для самоанализа

1. Приведите полную характеристику основных точек зрения на проблему происхождения Вселенной и человека.
2. Охарактеризуйте основные концепции происхождения Вселенной. Какая из приведенных позиций Вам наиболее близка? Ответ аргументируйте.
3. Поясните, в чем заключается сущность М-теории, модели независимого реализма и научного детерминизма?

4. Охарактеризуйте основные концепции происхождения человека. Какая из приведенных позиций Вам наиболее близка? Ответ аргументируйте.

5. Какие три крупнейшие революции предопределили направление эволюционного развития Homo Sapiens? В чем заключаются их основные достижения?

6. Представьте эволюционную цепочку развития приматов. Охарактеризуйте каждый из этапов их развития.

1.2. Человек в системе экономических наук

Главная проблема понимания действий людей заключается в понимании того, как они думают, как работает их ум.

П. Бриджман

Вопросы для рассмотрения

- Предмет экономической науки. Модель homo economicus.
- Трансформация мейнстрима экономической мысли (contra&pro) или человек против рациональности.

Прежде чем говорить о роли и месте человека как предмета исследования поведенческих наук, сразу оговоримся, что в данном параграфе речь будет идти преимущественно об экономических науках, занимающих центральное место в поведенческом анализе.

Для реализации поставленной дидактической цели, в начале, ответим на отнюдь не простой вопрос: что изучает экономика? С этой целью систематизируем наиболее популярные в научной литературе ответы на сформулированный вопрос.

Во-первых, можно с полной уверенностью сказать, что экономика изучает распределение редких ресурсов между альтернативными вариантами их использования. Собственно сама по себе экономика и возникает там, где существуют редкие ресурсы и альтернативные варианты их использования.

Во-вторых, как сказал А. Маршал, экономика изучает человечество в его

нормальной жизнедеятельности, что является достаточно точной и емкой формулировкой.

В-третьих, по мнению Г. Саймона нет ничего более фундаментального для построения нашей исследовательской программы, чем *понимание природы человека*, чье поведение мы изучаем.

В-четвертых, по словам П. Даймонда, разбираться в том, как работает экономика, строить модели и проверять, как эти модели согласуются с эмпирически установленными фактами – это критически важная работа для формирования экономической политики.

Соответственно, экономика – *это очень сложная система с высокой долей энтропии и большим массивом экономических агентов, которым присущи различные интересы и стратегии поведения. Это, в конечном итоге, и составляет предмет исследования экономистов.*

Обычно, в классическом экономическом анализе, считается дурным тоном начинать дальнейшие рассуждения, поставив во главу исследования (в качестве объекта исследования) человека. Как правило, в качестве основных объектов исследования, представители классической (и неоклассической) экономической школы выбирают государство, фирму или домашние хозяйства. Однако, в действительности и государство, и фирма, и домашнее хозяйство есть ни что иное, как различные объединения индивидов, отличающиеся численностью, целевыми установками (целевой функцией) и правилами поведения в экономической среде.

Далее, как правило, представители классической экономической школы разрабатывают различные модели для упрощенного изображения экономической реальности. Одной из которых является модель экономического человека (*homoeconomicus*), принадлежащая авторству А. Смита и идеям французской просветительской философии 18 в. и нашедшая свое применение во многих работах экономистов 19 – 20 вв..

В основе представленной модели, лежит допущение о том, что

homoeconomicus это (1) абсолютно рациональный субъект, с (2) высоким уровнем целеполагания, (3) не подверженный влиянию эмоций и который в повседневной жизни, (4) сравнивает между собой имеющиеся альтернативы и затем, (5) выбираем одну наилучшую для себя, решая тем самым, оптимизационную задачу.

На следующем этапе развития экономической науки, опираясь на положения экономического империализма (использование экономистами экономических инструментов методов анализа для исследования не экономических объектов), ученые, начали вторгаться в исследовательское поле других поведенческих наук, таких как социология, политология, психология и т.д. В итоге, в качестве объектов исследования в современной экономической науке уже часто выступают: государство, право, общество и т.д.

Сегодня представители всех поведенческих наук (экономика, психология, социология и т.д.), все более активно исследуют инструменты и механизмы, позволяющие понимать и прогнозировать действия любого экономического агента (человек, организация и т.д.). В этом ключе, фокус исследования направлен на:

(1) выявление универсальных методов исследования экономического поведения на основе предположения об ограниченной рациональности;

(2) анализ инструментов и механизмов влияющих на поведение экономических агентов и его детерминирующих;

(3) построение описательных моделей для характеристики потребительского выбора и т.д.

Результатами в области исследования поведения экономических агентов и принимаемых ими решений, явились научные теоретико-прикладные работы по:

- разработке поведенческой теории фирмы и теории ограниченной рациональности (Г. Саймон);

- использованию инструментария поведенческих наук (психологии) в

экономической теории (Дж. Марч, Р. Сайерт)²;

- теории перспектив – принятие решений в условиях неопределенности (Д. Канемана и А. Тверски)³;

- парадоксам теории межвременного выбора (Р. Строч, Д. Эльсберг)⁴;

- пониманию современной экономики как неэргодичной системы (Д. Норт)⁵;

- исследованию влияния поведения экономических агентов на макроэкономические процессы (Дж. Акерлоф, Р. Шиллер)⁶;

- разработке теории поколений (Н. Хоув и В. Штраусса);

- поведенческой экономике (Р. Талер, Д. Ариели)⁷ и т.д.

Как мы видим, наметившийся тренд развития экономической мысли, характеризуется все большим удельным весом междисциплинарности, в общей структуре проводимых исследований,

Современная экономика занимается построением моделей функционирования общественных и политических систем, вносит существенный вклад в области знаний, которые традиционно относились к политологии, праву, социологии, психологии, что в свою очередь детерминирует трансформацию их понятийного аппарата и предмета исследований.

Трансформация мейнстрима экономической мысли (contra&pro) или человек против рациональности.

Сначала поговорим о генезисе поведенческой экономической теории, как достаточно новой междисциплинарной научной и интеллектуальной платфор-

²March J., Olsen J. Ambiguity and Choice in Organizations. Bergen, Norway: Universitets-forlaget, 1976. P/ 258.

³Tversky A., Kahneman D. Rational Choice and the Framing of Decisions // The Journal of Business. October, 1986. Vol. 59.N 4. Part 2: The Behavioral Foundations of Economic Theory. P. 251-278.

⁴Ellsberg D. Risk, Ambiguity, and the Savage Axioms // The Quarterly Journal of Economics. 1961. Vol. 75, No 4. P. 643-669; Strotz R. Myopia and Inconsistency in Dynamic Utility Maximization // The Review of Economic Studies. 1955-1956. Vol. 23, No3. P. 165-180.

⁵North D.C. Five Propositions about Institutional Change // Knight J., Sened I., eds. Explaining Social Institution. Ann Arbor: University of Michigan Press, 1995a.

⁶Akerlof G.A., Shiller R. Animal Spirits: How human psychology drives the economy and why it matters for global capitalism. – NJ: Princeton University Press, 2009. – 264 p.

⁷Thaler R. H. From Homo Economicus to Homo Sapiens// The Journal of Economic Perspectives. 2000. Vol. 14 (1). – P. 133–141.

мы, пришедшей на смену классической экономике для решения проблемы ее оторванности от реальной хозяйственной практики.

Ни для кого не является секретом, что слабым местом традиционной экономической науки является ее склонность к построению теорий и моделей, зачастую оторванных от реальной действительности, обусловленную высоким уровнем симплификации и редуцирования. К примеру, традиционная экономика полагает, что рыночные цены регулируются путем колебания спроса и предложения без учета психологических, культурных факторов, информационной асимметрии, оппортунистического поведения и т.д. В реальности же теория равновесной рыночной цены может быть поставлена под сомнение, поскольку: во-первых, классическая экономика полагает, что готовность потребителя заплатить определенную цену является одной из двух составляющих рыночной цены. Однако, возможна манипуляция желаниями потребителей, что означает невозможность для потребителей *полностью* держать под контролем предпочтения. На желания могут оказывать влияние мода, окружение, реклама и пр. Во-вторых, классическая экономика строится на независимости спроса и предложения. Однако, так называемый «ценовой якорь», показывает, что в реальности они взаимозависимы, и сами рыночные цены, оказывают влияние на процесс совершения покупки и покупательную способность. Таким образом, при помощи маркетинговых инструментов формируется *воспринимаемую* ценность товара, которая впоследствии становится в итоге *реальной* ценой.

Представители классической экономической школы разрабатывают различные модели для упрощенного изображения экономической реальности⁸, одной из которых является модель экономического человека (*homoeconomicus*), нашедшая свое применение во многих работах экономистов 19 – 20 вв.. В основе представленной модели, лежит допущение о том, что *homoeconomicus* это абсолютно рациональный субъект, с высоким уровнем целеполагания, не подверженный влиянию эмоций и который в повседневной жизни, сравнивает

⁸Что в общем допустимо и практически применимо, если речь идет об эргодичных системах.

между собой имеющиеся альтернативы и затем, выбираем одну наилучшую для себя, решая оптимизационную задачу. Исходя из этого, экономисты строят модели и предположения касаются трендов и прогнозов потребительского поведения экономических агентов.

Однако, как показали недавние исследования, на стратегию экономического поведения экономических агентов (в данном случае индивидов и домашних хозяйств) влияет уровень дохода. При этом, что показательно, у индивидов и домашних хозяйств с *низким уровнем доходов* модель потребительского поведения больше всего похожа на *рациональную*. Чем больше уровень дохода, тем больше заметно отклонение модели потребительского поведения от рационального к ограниченно рациональному и далее к иррациональному.

Помимо этого, в классической экономике модели строятся на теории убывающей предельной полезности, свойственной *homo economicus*. В реальности же, экономические агенты больше реагируют на *контекст* ситуации, адаптируясь под изменения. Причем оценивают они изменения в абсолютной, а не в относительной величине, давая оценочное суждение: хорошо или плохо (рисунок 1.7) или пользуются оценками желательности.

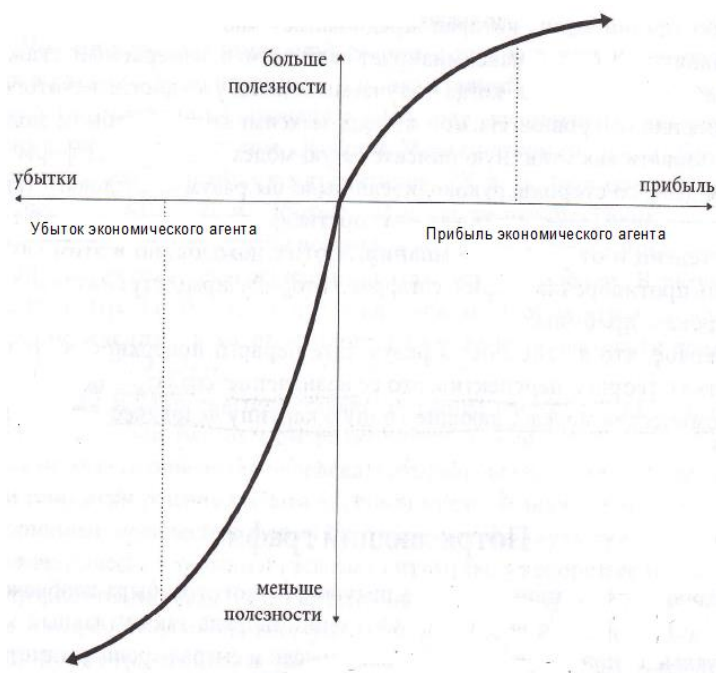


Рисунок 1.7 - Модифицированная S-образная кривая реакции экономических агентов на прибыль и убытки

Соответственно, большая часть экономических агентов принимают решения не рационально, так как не осознают свои реальные потребности, пока вещи не предстанут перед ними в определенном контексте – обстановка, дизайн и пр. Потребители обычно оценивают вещи в их связи с другими вещами, с учетом их окружения. В итоге, эффективность (читай удовлетворенность индивида) выбора детерминирована: (1) соответствующим уровнем компетенций; (2) доступностью информации и (3) оперативной обратной связью. Как мы видим (рисунок 1.7), начиная с определенного уровня благосостояния, убытки фиксируются нисходящим движением по оси полезности, показывая, что каждая потеря более значима, чем предыдущая (более крутой изгиб S-образной кривой на графике). Таким образом, в сопоставимых величинах избегание потерь экономическими агентами ощущается сильнее, чем радость от эквивалентной прибыли, что находит отражение в реальной стратегии поведения в рыночных условиях. Неприятие потерь способствует формированию у экономических агентов инертности поведения, стремящихся сохранить уже имеющиеся ресурсы и ценности. Данное наблюдение легло в основу разработанной Д. Конеманом и А. Тверски теории перспектив, суть которой в первичном приближении состоит в том, что *индивиды по-разному реагируют на эквивалентные убытки и полученную выгоду*. В итоге, при формировании условий выбора, необходимо учитывать особенности поведения потребителей.

До некоторого времени, подобные упрощения лежали в основе последующих теоретических конструкций и разработанных на их основе моделей поведения экономических агентов, и принимаемых ими решений. Однако, после того как вследствие кризиса 2008 г. появилось понимание, что была допущена ошибка в стратегическом планировании поведения рыночных агентов (предприятия и организации банковского сектора), т.к. рынок не смог продуктивно оперировать имеющимися моделями и информацией, имеющийся «базис» классической экономической теории – модель *homoeconomicus* была по сути признана несостоятельной. На смену ей пришла междисциплинарная модель гума-

нистического человека (поведенческая), т.е. реального человека, которому присущи такие качества как: альтруизм, оппортунистическое поведение (О. Уильямсон и Дж. Акерлоф), иррациональный выбор на основе эмоций и интуиции (Р. Талер), ограниченная рациональность (Г. Саймон), и др. Появилось осознание, что *предпочтения индивидов эндогенны, а* фактор, реально управляющий их поведением (принятием решений) есть ни что иное, как человеческая иррациональность.

С учетом происходящей трансформации самой парадигмы экономической науки⁹ стало окончательно ясно, что в действительности наше поведение иррационально. Оно не является случайным и носит систематический характер. Это значит, модель *homo economicus* в дальнейшем нет смысла использовать при исследовании и прогнозировании действий (потребительское поведение) экономических агентов, а также факторов, обуславливающих их выбор в условиях неэргодичности экономической системы. Более подробно о поведении экономических агентов и факторах их определяющих мы поговорим в четвертом параграфе представленного раздела.

Por lo tanto, en términos comparables, la evitación de pérdidas por parte de los agentes económicos se siente más que la alegría del beneficio equivalente, que se refleja en la estrategia real de comportamiento en las condiciones del mercado. El rechazo de pérdidas contribuye a la formación de la inercia económica del comportamiento, buscando preservar los recursos y valores existentes. Esta observación formó la base de la teoría de las perspectivas desarrollada por D. Koneman y A. Tversky, cuya esencia en la aproximación primaria es que los individuos reaccionan de manera diferente a las pérdidas equivalentes y los beneficios resultantes. Como resultado, al formar las condiciones de elección, es necesario tener en cuenta las características del comportamiento del consumidor.

Hasta hace algún tiempo, tales simplificaciones se basan en las construcciones

⁹ Справка: Г. Саймон получил Нобелевскую премию за разработку концепции «ограниченной рациональности», а не так давно и Р. Талер за исследования в области влияние психо-эмоциональных факторов при принятии решений и стратегия «либертарианского патернализма».

teóricas posteriores y los modelos de comportamiento de los agentes económicos desarrollados sobre la base de las decisiones que toman. Sin embargo, después de la crisis de 2008, se entendió que se había cometido un error en la planificación estratégica del comportamiento de los agentes del mercado (empresas y organizaciones del sector bancario), porque el mercado no pudo operar eficientemente con los modelos e información disponibles, la "base" existente de la teoría económica clásica: el modelo *homoeconomicus* fue esencialmente declarado insolvente. Fue reemplazado por un modelo interdisciplinario de una persona humanista (conductual), es decir una persona real que tiene cualidades tales como altruismo, comportamiento oportunista (O. Williamson y J. Akerlof), elección irracional basada en emociones e intuición (R. Thaler), racionalidad limitada (G. Simon), etc. darse cuenta de que las preferencias de los individuos son endógenas, y el factor que realmente controla su comportamiento (toma de decisiones) no es más que la irracionalidad humana.

Dada la continua transformación del paradigma mismo de la ciencia económica, ha quedado completamente claro que en realidad nuestro comportamiento es irracional. No es aleatorio y es sistemático. Esto significa que en el futuro no tiene sentido utilizar el modelo *homoeconomicus* al investigar y predecir las acciones (comportamiento del consumidor) de los agentes económicos, así como los factores que determinan su elección en condiciones de sistema económico no ergódico. Hablaremos con más detalle sobre el comportamiento de los agentes económicos y los factores que los determinan en el cuarto párrafo de la sección presentada.

Вопросы для самоанализа

1. Что изучает экономика как самостоятельная научная дисциплина? Каков ее предмет исследования? Дайте развернутые ответы на обозначенные вопросы.
2. Представьте детальное описание модели homo economicus. Поясните, почему в настоящий момент ее использование не актуально?
3. Раскройте сущность трансформации мейнстрима экономической мысли.
4. В чем по Вашему мнению заключается значение для поведенческого анализа модифицированной S-образной кривой реакции экономических агентов на прибыль и убытки?
5. Поясните, в чем проявляется иррациональность поведения экономических агентов? Ответ аргументируйте.

Задание для самостоятельной работы по разделу

Напишите эссе по одной из нижеприведенных тем. Объем – 15 – 20 страниц.

Требования к оформлению материалов:

Поля – 2,5 см с каждой стороны; Шрифт – TNR, кегль 12, межстрочный интервал – полуторный; ссылки на литературу в квадратных скобках. При наличии ссылок, список литературы обязателен.

В правом верхнем углу, жирный курсив: Фамилии и инициалы автора, курс, направление обучения.

По центру, жирным шрифтом, заглавными буквами: название эссе.

1. Определите место человека в биосфере.
2. Ноосфера как часть биосферы: характеристика, угрозы, перспективы.
3. Техносфера как часть биосферы: характеристика, угрозы, перспективы.
4. Теория ноосферы Тейяра де Шардена.
5. Теория креатосферы В.А. Бузгалина, А.И. Колганова.
6. Технологическая сингулярность – теория или новое направление развития человечества.
7. Человек – как биосоциальное существо.
8. Мировоззрение и система ценностей человека.
9. Общество перепотребления: характеристика, динамика, позитивные и негативные черты.
10. Факторы, определяющие потребности человека.

Литература к изучению раздела

1. Sapiens. Краткая история человечества / Юваль Ной Харари; [пер. с англ. Л. Сумм]. – М.: Синдбад, 2016 г. – 520 с.
2. HomoDeus. Краткая история будущего / Юваль Ной Харари; [пер. с англ. А. Андреева]. – М.: Синдбад, 2018 г. – 496 с.
3. Новая поведенческая экономика: почему люди нарушают правила традиционной экономики и как на этом заработать / Ричард Талер; [пер. с англ. А. Прохоровой]. – М.: Издательство «Э», 2017 г. – 368 с.
4. Второй мозг: как микробы в кишечнике управляют нашим настроением, решениями и здоровьем / Эмран Майер; пер. с англ. – М.: Альпина нон-фикшн, 2018 г. – 348 с.
5. Рождение сложности. Эволюционная биология сегодня: неожиданные открытия и новые вопросы / Александр Марков. – М.: АСТ: CORPUS, 2016 г. – 527 с.
6. Высший замысел / С. Хоконг, Л. Млодинов [пер. с англ. М. Кононова под ред. Г. Гурбы]. – М.: Издательство АСТ, 2018. – 208 с., с ил.
7. Экономика всего. Как институты определяют нашу жизнь / Александр Аузан. – 4-е издание. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017 г. – 192 с.
8. Иллюзия выбора: кто принимает решения за нас, и почему это не всегда плохо / Касс Санстейн; пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2016 г. – 252 с.
9. Четвертая промышленная революция / Клаус Шваб; пер. с англ. – М.: Издательство «Э», 2017 г. – 208 с.
10. Inghart R. Postmodern: varying values and changing societies//the Policy, № 4, 1997 p. 24–35.
11. Аузан А. Социокультурная формула экономической модернизации / А. Аузан, К. Келимбетов // Вопросы экономики. – 2012. – №5. – С.38–44.
12. Кокшаров А.С. Влияние культуры на экономическое развитие // Гума-

нитарные научные исследования. 2013. № 11 [Электронный ресурс]. URL: <http://human.snauka.ru/2013/11/4609> (дата обращения: 26.03.2016).

13. Л. Харрисон. Культура и экономическое развитие [Электр.ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inliberty.ru/library/study/324/>

РАЗДЕЛ 2. ОТРАСЛЕВОЙ СЕРВИС

В данном модуле рассмотрены особенности рынка автосервисных услуг, его структуры и сущности, типы автотранспортных предприятий и их производственная инфраструктура, система обслуживания и ремонта автотранспортных средств.

Цель модуля: дать общее представление об эволюции взглядов на проблему сервисной деятельности.

Процесс освоения раздела направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций (таблица 1.1).

Таблица 1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Отраслевой сервис», соотнесенных с индикаторами достижения компетенций, реализуемых в процессе освоения модуля 2.

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<i>УК - не предусмотрено</i>	<i>УК-1.1</i>	
	<i>УК-1.3</i>	
<i>ПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i>	<i>ОПК 2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</i>	<i>Знать: основные категории и принципы знаний по определению целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</i>
		<i>Уметь: использовать основные принципы и категории определения цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</i>
		<i>Владеть: навыками определения цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.</i>
	<i>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, ор-</i>	<i>Знать: основные методические подходы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</i> <i>Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации для деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, с учетом социальной политики государства</i> <i>Владеть: навыками применения</i>

	<p><i>ганизации, мотивации, координации для деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</i></p>	<p><i>основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, с учетом социальной политики государства</i></p>
	<p><i>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</i></p>	<p><i>Знать: методику и приемы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</i> <i>Уметь: использовать в своей работе методики и приемы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</i> <i>Владеть: навыками применения методики и приемов контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса¹⁰</i></p>

*

Вопросы для обсуждения в рамках первого модуля.

2.1. Рынок отраслевого автотранспортного сервиса.

2.2. Типы автотранспортных предприятий и их производственная инфраструктура.

2.3. Система сервиса автотранспортных средств;

2.4. Организация внутрипроизводственных работ по обслуживанию и ремонту подвижного состава.

2.5. Нормирование технологий автосервиса.

2.1 Рынок отраслевого автотранспортного сервиса

Рост парка автомобилей предъявил повышенные требования к функционированию и развитию такой отраслевой группы бытовых услуг, как услуги по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств, шиномонтаж и т.п. Так как в соответствии с действующим на сегодня классификатором услуг населению все эти услуги относятся к разным отраслевым группам, но все направлены на удовлетворение потребностей, связанных с поддержанием

¹⁰Указаны код и формулировка компетенций, код и формулировка индикаторов компетенций

нормального технического состояния и эксплуатационных характеристик автотранспортного средства, на наш взгляд, целесообразно объединить их под общим названием «услуги автосервиса», тем более что данный термин широко используется в среде автовладельцев и профессионалов, оказывающих данные услуги. Быстрый темп роста автопарка свидетельствует о том, что резервы роста этого направления сферы услуг далеко не исчерпаны. Автосервис – одна из наиболее динамичных и быстро развивающихся отраслей сферы услуг¹¹.

В широком смысле рынок услуг автосервиса – это отношения между субъектами этого рынка: автовладельцами и предприятиями системы автосервиса (рис. 2.1). С точки зрения взаимоотношений спроса и предложения под рынком услуг автосервиса следует понимать особый институциональный механизм, опосредствующий отношения по поводу купли-продажи услуг, направленных на поддержание работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации

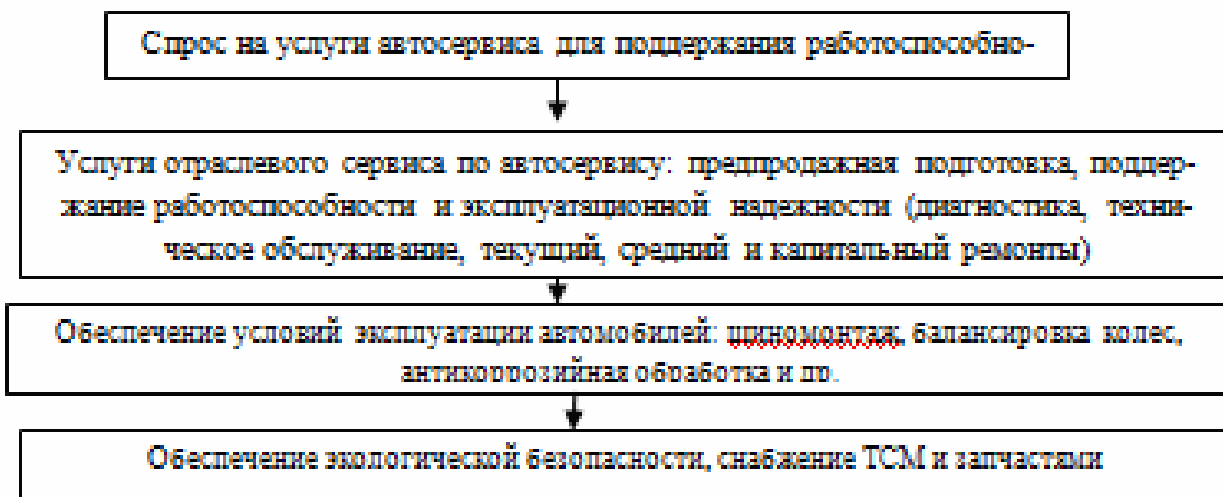


Рисунок 2.1 - Схема рынка сервиса автотранспорта

В течение всего срока эксплуатации система автосервиса способна обеспечивать в пределах требований клиентуры и технических требований автомо-

¹¹ Управление автосервисом: учебное пособие для вузов / Л.Б. Миротин, А.А. Ряховский, М.Ю. Остапенко, А.Н. Ташбаев, А.Л. Миронов / Под общей редакцией д.т.н. проф. Л. Б. Миротина. _ М.: Издательство «Экзамен», 2004. - 320 с. - С. 26-37.

биля его исправность, безотказность, максимальный коэффициент технической готовности, минимальные затраты времени клиента на поддержание его работоспособности.

Включение в систему автосервиса торговли запасными частями, материалами, новыми и комиссионными автомобилями, ремонтными деталями, агрегатами и принадлежностями связано, во-первых, с необходимостью обязательной предпродажной подготовки автомобиля, во-вторых, с целесообразностью организации при предприятии, оказывающем услуги, другими сопутствующими товарами. Именно поэтому торговое звено отнесено нами к услугам автосервиса.

Поддержание и восстановление работоспособности автомашин включают в себя услуги по контролю технического состояния (диагностирование), техническому обслуживанию гарантийное, регламентное, сезонное) и ремонту (автомобиля, агрегатов, кузова).

Обеспечение технической эксплуатации автотранспорта включает в себя элементы снабжения автомобиля эксплуатационными материалами, топливом и обеспечения сохранности автомобиля (это одна из характеристик надежности его технической эксплуатации, которая проявляется в способности не изменять технические параметры при транспортировке и хранении). Из комплекса услуг по обеспечению технической эксплуатации, на наш взгляд, к системе автосервиса целесообразно отнести в первую очередь услуги обеспечения противокоррозионной защиты (с позиций технологии и периодичности возникновения спроса). Услуги же по обеспечению топливом и т.н. в систему автосервиса не входят, а относятся к более масштабной системе, которая будет рассмотрена ниже.

Основную долю услуг обеспечения условий использования автомобиля занимают услуги по созданию жизненных условий водителей и пассажиров на дорогах. Например, собственник авто, который интенсивно его использует, должен иметь возможность оборудовать его всем необходимым: кондиционером, холодильником, сейфом и т.д.

Поскольку продавец точно не знает условий эксплуатации конкретного автомобиля, системы подогрева или кондиционирования должны выпускаться автономно и устанавливаться по требованию покупателя. Таким образом, услуги по тюнинговому доведению автотранспортного средства, установке дополнительного оборудования также необходимо классифицировать как услуги автосервиса. Экологическая безопасность автомобиля включает в себя технические решения и средства, которые ограничивают или устраняют содержание в отработавших газах вредных веществ, методы и средства борьбы с шумом, загрязнениями от эксплуатационных материалов, утилизацию автомобилей.

Система автосервиса включает в себя услуги, удовлетворяющих соответствующие потребности, например регулировка содержания СО_Н и т.п. (рис. 2.2).

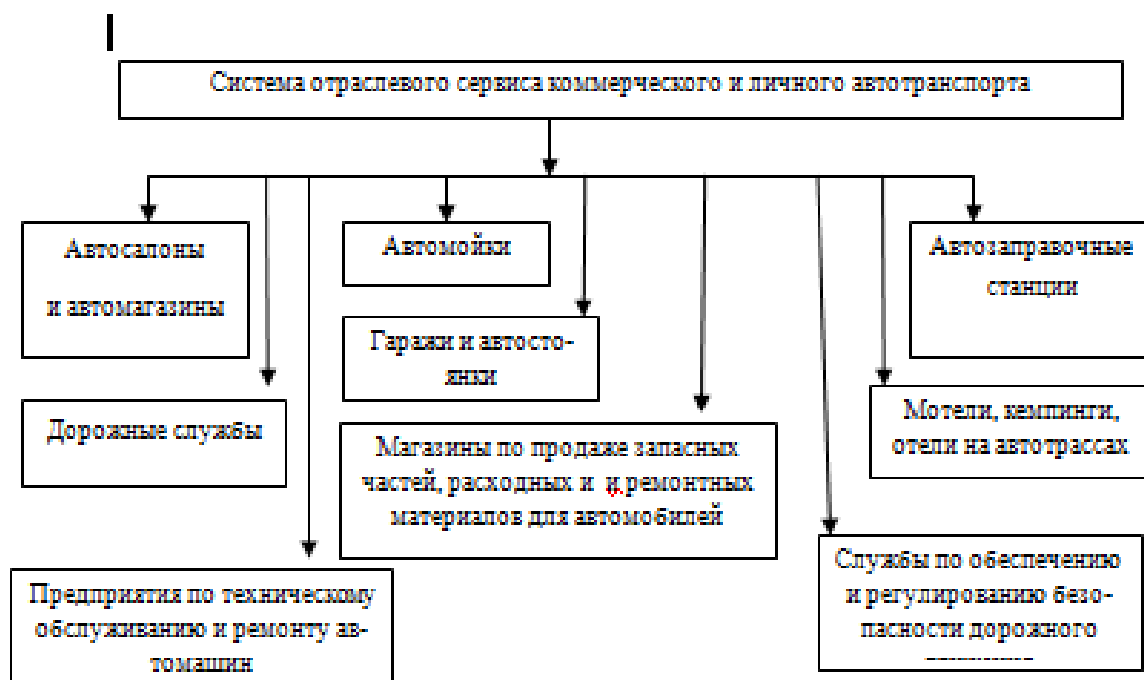


Рисунок 2.2 - Система отраслевого сервиса коммерческого и личного транспорта [26, с. 29]

Каждый из субъектов рынка автосервиса выступает на нем в определенном качестве. Весь процесс на рынке автосервиса начинается с заказчика-собственника или арендатора автомашины. Он является потребителем услуг по обслуживанию автотранспорта. Следующим субъектом является основной про-

изводитель и продавец услуг автосервиса – предприятие системы автосервиса. Предприятия системы автосервиса конкурируют между собой за клиента-собственника или арендатора автомашины. Рынок услуг автосервиса развивается на стыке и неразрывной связи со многими отраслями народного хозяйства, деятельность хозяйственных субъектов которых в совокупности представляет комплекс обслуживания автотранспорта.

Определяя место автосервиса в данной системе, необходимо иметь в виду, что практически любой ее элемент отчасти имеет отношение к автосервису, то есть отдельные виды услуг автосервиса присущи ассортиментному составу большинства предприятий системы обслуживания собственника или арендатора автомашины. Такое утверждение следует из того, что конкурентоспособность любой торговой автомобильной фирмы во многом определяется уровнем развития автосервиса в части предпродажного обслуживания автомобиля, а также гарантийных взаимоотношений с предприятием – производителем. Наличие в ассортименте услуг по антикоррозийной обработке, установке сигнализации, музыкальных систем и т.п. стало нормой для основной массы торговых предприятий.

Предприятия по техническому ремонту и обслуживанию автотранспортных средств являются основным звеном по оказанию комплекса услуг автосервиса широкого спектра. Именно они берут на себя основную нагрузку по удовлетворению потребностей собственника или арендатора автомашины в услугах автосервиса и реализуют функции поддержания и восстановления работоспособности автомобилей.

Качественный автосервис исключает какие-либо проблемы с обеспечением запасными частями. С точки зрения потреби' теля, наличие запасных частей означает замену их в сроки, которые его удовлетворяют. В то же время, с одной стороны, не всегда предприятия автосервиса обладают необходимым ассортиментом запасных частей, с другой – существует достаточно большая группа потребителей, осуществляющих обслуживание и ремонт автотранспорта

стоятельно. Именно поэтому в ряде случаев магазинам, занимающимся продажей запасных частей, приходится брать на себя отдельные функции по диагностике заменяемых деталей, узлов и т.п., хотя, ее естественно, доля таких услуг в общем объеме реализации мала. В то же время для значительного числа малых предприятий и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в области услуг автосервиса, такие магазин выполняют роль основных поставщиков запасных частей «деталей», что объединяет их в единую систему.

Автозаправочные станции (АЗС), которые продают топливо и другие эксплуатационные материалы, аккумуляторы и принадлежности, непосредственно не оказывают услуг автосервиса в нашем понимании, однако необходимо отметить косвенное воздействие АЗС на спрос на услуги автосервиса.

То же самое можно сказать о гаражах и стоянках для хранения автотранспорта. В самом деле, высокое качество топлива и эксплуатационных материалов, а также нормальные условия хранения автомобиля снижают вероятность возникновения потребности в его ремонте.

Кроме того, значительная часть пунктов противокоррозионной обработки кузова и мойки автомобилей, оказывающих услуги автосервиса, в основной своей массе функционируют на территориях АЗС и в крупных гаражных кооперативах.

Услуги мотелей, кемпингов, дорожных гостиниц направлены, скорее, на обеспечение полноценного отдыха водителей АТС и непосредственно связаны с системой автосервиса. Хотя иногда в комплексе предоставляемых услуг мелких предприятий могут быть и услуги диагностики и мелкого ремонта. Деятельность предприятий гостиничного обслуживания, а также дорожных служб и служб по регулированию и обеспечению безопасности дорожного движения все же целесообразнее отнести к внешним элементам системы. Таким образом, можно констатировать, что участниками услуг автосервиса являются многие хозяйствующие субъекты, относящиеся к различным отраслям и видам дея-

тельности, однако все же основную долю среди них занимают предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Основные производственные предприятия системы автосервиса по функциональному назначению классифицируются следующим образом [26, с. 31-32]:

- станции технического обслуживания автомобилей – СТО;
- станции дорожного обслуживания автомобилей – СДО;
- станции технической помощи и гаражного обслуживания автомобилей – СТП и ГО;
- фирменные автоцентры по техническому обслуживанию ФАЦ;
- технические центры автосервиса по обслуживанию населения – ТЦ.

СТО предназначены для обслуживания в основном постоянного парка легковых автомобилей населения, СДО – для обслуживания автомобилей, находящихся в пути.

Такое разделение определяет разницу в технологическом оснащении станций. Так, обязательные на обычных станциях участки кузовных и окрасочных работ на дорожных станциях могут отсутствовать.

СДО являются универсальными станциями для обслуживания и ремонта легковых автомобилей. Они имеют от одного до пяти рабочих постов и предназначены для выполнения моечных, смазочных, крепежных, регулировочных работ, устранения мелких отказов и неисправностей, возникающих в пути, а также для заправки автотранспорта топливом и маслом. СДО, как правило, сооружаются в комплексе с АЗС.

Помимо прямых функций, связанных с обслуживанием и ремонтом автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации, ФАЦ следует рассматривать как подразделения автомобильных заводов, обеспечивающие их достоверной информацией о качестве выпускаемых автомобилей.

Одновременно ФАЦ могут являться центрами по производственно-техническому обучению персонала.

По степени специализации автомобилей предприятия автосервиса классифици-

руются следующим образом [26, с. 32–38]:

- комплексные;
- специализированные по видам работ.

Комплексные станции обслуживания выполняют весь комплекс работ по обслуживанию и ремонту автомобилей. Они могут быть универсальные – для обслуживания и ремонта нескольких марок автомобилей или специализированные – для обслуживания одной марки автомобиля.

С увеличением количества и структуры парка легковых автомобилей получают развитие специализированные СТО по маркам автомобилей. Это подтверждается зарубежной практикой, а также опытом таких городов, как Москва, Санкт-Петербург. Необходимо заметить, что внутри группы специализированные автосервисы также классифицируются по конкретным маркам и моделям автомобилей. В частности, в Москве существует три вида предприятий автосервиса по уровню специализации:

- специализируются на техническом обслуживании и ремонте автомобилей только иностранного производства;
- специализируются на техническом обслуживании и ремонте автомобилей только отечественного производства;
- обслуживают автомобили как отечественного, так и иностранного производства.

В крупных городах наряду с комплексными станциями получили развитие специализированные станции по видам работ: диагностические, ремонта и регулировки тормозов, ремонта приборов питания и электрооборудования, ремонта и зарядки аккумуляторных батарей, ремонта кузовов, моечных и др.

СТО, исходя из числа рабочих постов и соответственно видом выполняемых работ, можно подразделить на три основных типа: малые, средние и большие. Малые станции обслуживания с числом рабочих постов до 10 имеют следующие виды работ: моечно-уборочные, экспресс диагностику, техническое обслуживание, смазку, шиномонтажные, электро и карбюраторные, подзарядку

аккумуляторов, кузовные, медницкие, подкраску кузова, сварочные, технический ремонт агрегатов, а также продажу запасных частей, принадлежностей и эксплуатационных материалов.

Средние станции обслуживания с числом рабочих постов от 11 до 35 выполняют те же работы, что и малые станции. Кроме того, на средних станциях проводится полная диагностика технического состояния автомобиля и его агрегатов, окраска всего автомобиля, обойные работы, замена агрегатов, аккумуляторных батарей, а также продажа автомобилей.

Большие станции обслуживания с числом постов более 35 единиц выполняют все виды обслуживания и ремонта, аналогичные средним станциям, в полном объеме. На крупных станциях имеются специализированные участки для проведения капитального ремонта агрегатов и узлов. Для выполнения работ по диагностике и техническому обслуживанию могут применяться поточные линии. Как правило, на этих станциях осуществляется продажа автомобилей.

Рынок услуг автосервиса можно сегментировать по конкурентообразующим характеристикам.

Первое место занимают фирменные СТО, которые продают и обслуживают автомобили конкретных фирм и работают непосредственно с фирмами, концернами, предприятиями производителями – авторизированные центры.

Эти станции – специализированные, они имеют высокий уровень технологического оборудования, подготовленные кадры с достаточным уровнем культуры обслуживания клиентов, оригинальные запасные части, широкий выбор услуг по конкретной марке автомобилей, высокую репутацию и высокие цены.

Вторую группу составляют прежние государственные СТО, которые имеют большой опыт работы в автосервисе и специально спроектированные помещения, выгодное расположение, хорошие традиции, устаревшие взгляды на отношение к потребителю и инерцию, затрудняющую возможность их

ной и эффективной адаптации к условиям рынка. На этих станциях хорошее, но нередко устаревшее оборудование, наработанные связи со многими потребителями, которые привыкли пользоваться их услугами. На этих СТО, как правило, невысокие цены, им больше доверяют, поскольку они со старых времен привыкли придерживаться законов и имеют неплохой имидж, не излучающее качество запасных частей. Охват рынка с точки зрения номенклатуры услуг – универсальные.

К третьей группе относятся частные, вновь созданные СТО, которые появились после перехода к рыночной экономике. В целом они имеют такие же характеристики, что и вторая группа.

К следующей группе по конкуренции на рынке услуг автосервиса относятся автосервисы на автотранспортных и других предприятиях. На таких предприятиях автосервиса низкий уровень технологии технического обслуживания и ремонта, низкая культура обслуживания, низкая квалификация кадров, низкая эстетика производства, завышенная продолжительность выполнения работы и узкая специализация по моделям автомобилей.

К низшей группе предприятий автосервиса относятся гаражные автосервисы. Характеристики данных предприятий такие же, как и у предыдущей группы.

Исходя из дифференциации потребностей собственника или арендатора автомашины, можно классифицировать предприятия автосервиса по признакам требований к услугам.

Функционирование рынка услуг автосервиса обладает некоторыми специфическими чертами, несколько отличающимися его от традиционного рынка услуг.

По степени локализации рынок услуг автосервиса может быть ограничен конкретным географическим местом. Рынок в пределах одного населенного пункта (местный рынок услуг автосервиса, региональный рынок автосервиса) – это сеть предприятий автосервиса в регионе. Причем далеко не всегда местные рынки в рамках региональных будут конкурировать между собой. Это свя-

зано со спецификой спроса на услуги автосервиса, которая обусловлена целым рядом факторов, в том числе общей развитостью всех элементов системы обслуживания автотранспорта, а так ассортиментным составом автопарка и насыщенностью *автомобилями* на душу населения. Однако при этом существует такая особенность рынка услуг автосервиса, как меньшая степень локальности потребления услуг. Это обусловлено постоянным перемещением спроса по территории административного образования и за его пределы. Сюда же необходимо < нести и въездную миграцию потребителей.

Вообще выделение территориальных и отраслевых границ рынка услуг автосервиса представляется чрезвычайно сложным. Еще одной особенностью является повышенная фондо-материало- и трудоемкость оказания услуг. При этом происходит разделение процесса оказания и оплаты самой услуги приобретения необходимых для ее оказания предметов тру, (запасных частей, материалов). Это требует более детально рассмотрения отдельных аспектов и факторов, формирующих рынок услуг автосервиса.

2.2. Типы автотранспортных предприятий и их производственная инфраструктура

Типы автопредприятий. Организация производственного процесса, управление коммерческой и технической эксплуатацией подвижного состава определяются типом предприятия автотранспорта. В настоящее время классификация предприятий автотранспорта весьма неопределенная из-за разнообразия возможных организационных форм на рынке автотранспортных услуг и изменчивости экономических условий хозяйствования¹². Признаки, определяющие тип предприятий автотранспорта, могут быть разными, могут меняться со временем, как меняются их функции, структура и формы взаимодействия между собой и с потребителями автотранспортных услуг. Наиболее очевид-

¹²Зайцев Е.И. Организация производства на предприятиях автомобильного транспорта: учебн. пособие для студ. высш. учебн. заведений / Е.И. Зайцев. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 176 с. - с. 40-46.

ным и распространенным является деление предприятий на автотранспортные (АТП), автообслуживающие (АОП) и авторемонтные (АРП). В основе этого деления – доминирующая функциональность относительно самого АТС. В частности, для АТП главным является организация коммерческого использования АТС, т.е. организация и реализация перевозочного процесса в соответствии со спросом на перевозки. Для АОП – это обеспечение работоспособности АТС путем организации его ТО, а также хранения и материально-технического снабжения (запасные части и эксплуатационные материалы), а для АРП – восстановление работоспособности АТС, его узлов и агрегатов путем ремонта.

Другая распространенная типизация связана с уровнем интеграции бизнес-процессов. По этому признаку различают предприятия комплексного типа, кооперированные (интегрированные) и специализированные. Для предприятий комплексного типа характерно самостоятельное обеспечение выполнения всех базовых бизнес-процессов, связанных с коммерческой и технической эксплуатацией АТС, включая его ТО, ТР и хранение. Это могут быть как юридически самостоятельные АТП, так и автохозяйства крупных промышленных компаний. По размерам, определяемым числом единиц подвижного состава, они делятся на малые, средние и крупные.

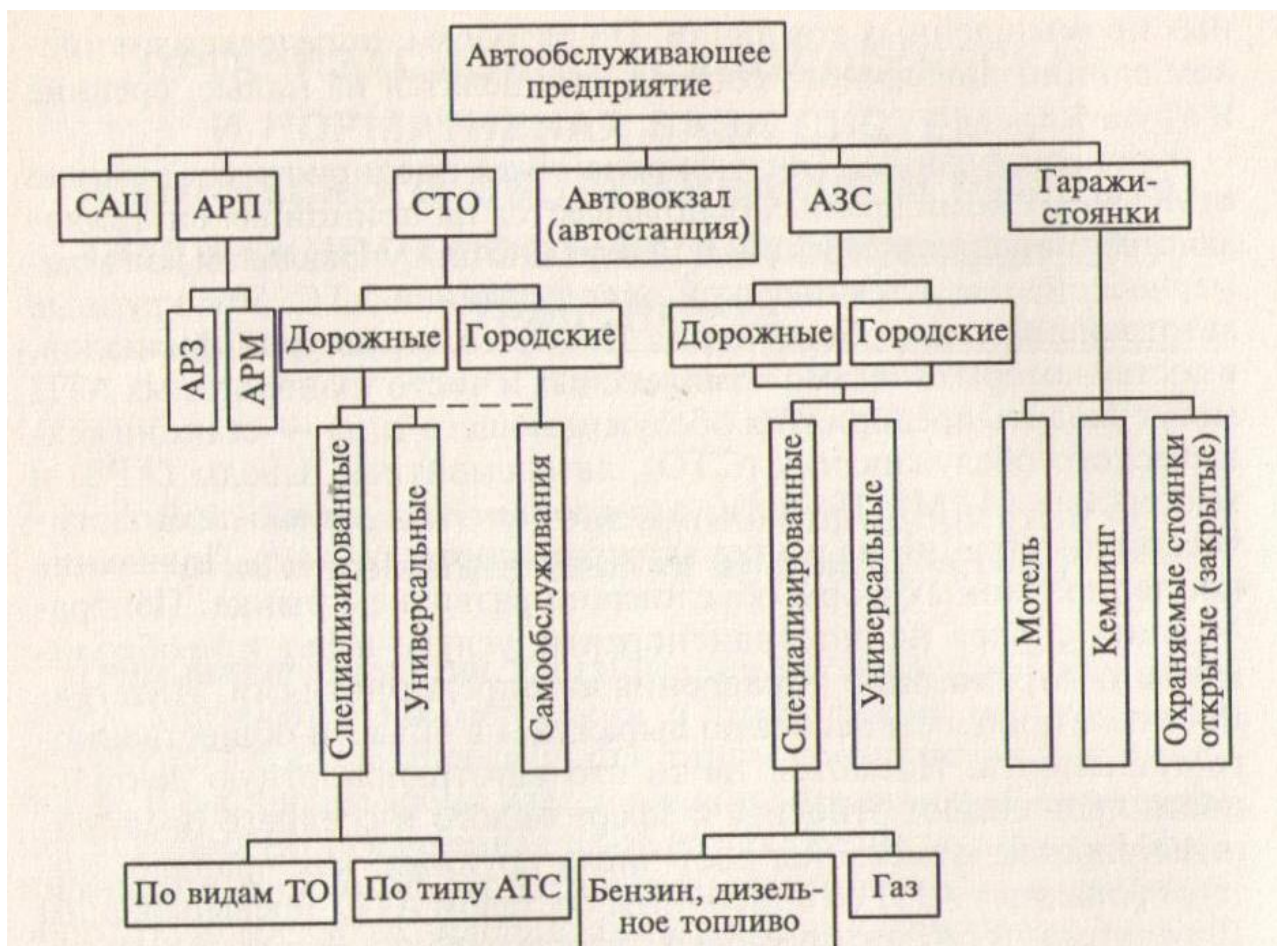
Кооперированные (интегрированные) предприятия в отличие от обычных комплексных основываются на принципах внутрихозяйственной специализации и централизации управления как коммерческой, так и технической эксплуатацией АТС. К ним относятся крупные автотранспортные объединения (АТО) со структурой филиалов, в состав которых помимо комплексных и чисто транспортных АТП могут входить предприятия обслуживающего типа – станции технического обслуживания (СТО), авторемонтные заводы (АРЗ) и мастерские (АРМ). По сути, это вариант финансово-технологической интеграции на рынке автотранспортных услуг. Появление кооперированных форм обусловлено развитием рынка. Централизация спроса на автотранспортные услуги ведет к необходимости централизации управления автопредприятиями. Интеграционные процессы особенно выражены в области общественного транспорта. Несмотря на то, что автотранспортную деятельность продолжают относить к сфере малого и среднего предпринимательства, отмечается рост числа крупных, как правило, интегрированных АТП со списочным составом АТС, превышающим 100 единиц. В области грузовых автоперевозок крупное предпринимательство развивается в форме интегрированных компаний транспортно-экспедиторского (ТЭК) и транспортно-логистического типа, владеющих до тысячи и более единицами подвижного состава [9, с. 41].

Специализация АТП возможна по разным направлениям. Например, коммерческие АТП, занимающиеся только перевозками, или предприятия автосервиса, занимающиеся обслуживанием и ремонтом АТС.

Коммерческие транспортные предприятия используют свой либо арендованный подвижной состав, обслуживание и ремонт которого осуществляется на СТО или в специализированных автоцентрах (САЦ) на контрактной основе. Автообслуживающие предприятия составляющие основу автосервиса, также специализируются по бизнес-процессам или оказывают комплексные услуги: обслуживание и ремонт АТС, узлов и агрегатов; продажа АТС и запасных частей; заправка; мойка и др. (рис. 2.1).

Все предприятия автосервиса объединяет один признак – обслуживающий характер работ по отношению к подвижному составу. Этот признак определяет их главное назначение – обеспечивать работоспособность АТС путем своевременного обслуживания, восстановительного ремонта, хранения и обеспечения ГСМ и запасными частями.

Автотранспортные предприятия, занимающиеся только коммерческой эксплуатацией АТС, в большинстве своем являются универсальными в смысле возможности выполнения перевозок.



САЦ – специализированный автомобильный центр; АРП – авторемонтное предприятие; СТО – станция технического обслуживания; АЗС – автозаправочная станция; АРЗ – авторемонтный завод; АРМ – авторемонтная мастерская; ТО – техническое обслуживание; АТС – автотранспортное средство.

Рисунок 2.1 – Типы предприятий, оказывающих услуги автосервиса [9, с. 42]

Для этого они обладают разнотипным подвижным составом разной грузоподъемности. Сегодня активно развивается специализация по типу перевозок и грузов, требующая соответствующего подвижного состава и организации его обслуживания и ремонта (табл. 2.1).

Авторемонтные предприятия (АРП) и предприятия автосервиса относятся к категории специализированные, при этом специализация может быть достаточно глубокой (см. рис. 2.1). Наиболее распространенными из них являются СТО для автомобилей, принадлежащих населению.

Таблица 2.1 – Перевозочная специализация АТП [9, с. 43]

Специализация (характер) перевозок и грузов	Вид перевозок
Расстояние и интенсивность	Городские (пригородные); междугородные, международные
Объект транспортировки	Грузовые; пассажирские (автобусные, такси)
Тип груза	Грузовые; пассажирские (автобусные, такси)
Качество доставки	Точно во время; точно в заданной последовательности; от двери до двери
Технология доставки	Мелкопартионные перевозки; развозка по городу; движение по расписанию (муниципальный транспорт)

По мощности, определяемой числом рабочих постов, станции технического обслуживания (СТО) делятся на малые (3 – 5 постов), средние и крупные (на 30 постов и более). Кроме операций по техническому обслуживанию и текущему ремонту на СТО обычно осуществляется продажа запасных частей и эксплуатационных материалов. Дорожные станции технического обслуживания отличаются от городских мощностью (1–5 постов). Такие станции технического обслуживания обычно располагаются при гостиницах, мотелях или на автомагистралях вблизи населенных пунктов и являются универсальными. Специализированные автоцентры – это либо крупные СТО с магазинами по продаже легковых автомобилей, либо фирменные сервис-центры крупных автозаводов. Специализированные автоцентры предоставляют широкий спектр услуг по фирменному обслуживанию и ремонту АТС (табл. 2.2).

Таблица 2.2 – Услуги специализированных автоцентров [9, с. 43]

Вид услуги	Доля услуги в %
Предпродажная подготовка	2
Техническое обслуживание	25
Диагностирование технического состояния	2
Текущий ремонт Автомобилей	30
Двигателей	18
Прочих узлов и агрегатов	13
Капитальный ремонт агрегатов	10

Указанные автоцентры также выполняют представительскую функцию, занимаясь рекламациями, анализом надежности техники и спроса на нее, формируют обменный фонд агрегатов и организуют обучение правильным прие-

мам эксплуатации АТС. В системах фирменного автосервиса техническую политику определяет головная (САЦ), которой подчиняются станции технического обслуживания средней мощности и малые станции технического обслуживания дилеров, работающих по контрактам. Эта форма организации обслуживания и ремонта АТС является наиболее перспективной, однако в настоящее время на рынке преобладают СТО, независимые от производителя.

Автозаправочные станции предназначены для обеспечения топливом автотранспортных средств. В настоящее время они торгуют различными сопутствующими товарами, например, расходными материалами, смазками, маслами. На многих АЗС для увеличения рентабельности и суммы прибыли открыты продуктовые киоски, буфеты и кафетерии. Есть сервис по накачке шин, заправке водой и др. Деление АЗС на городские и дорожные обусловлено их расположением и мощностью, определяемой числом заправок в сутки. Дорожные автозаправочные станции обладают значительно большей мощностью и рассчитаны на обслуживание автотранспортных средств разного типа. В крупных автотранспортных предприятиях возможна организация собственной автозаправочной станции с централизованным завозом топлива. Автогазонаполнительные станции, предназначенные для заправки газобаллонных автотранспортных средств (АТС), располагаются на окраинах населенных пунктов. В настоящее время развиваются сети фирменных автозаправочных станций (АЗС), принадлежащих нефтяным компаниям. Рассмотрим производственную структуру и особенности технической эксплуатации автотранспортных средств в комплексных и кооперированных автотранспортных предприятиях. В состав автотранспортного предприятия (АТП) комплексного типа входят следующие зоны, участки и помещения (рис. 2.2) [9, с. 45]:

- производственные зоны вместе с ремонтными участками;
- складские (склады);
- технические и вспомогательные помещения;
- зона хранения подвижного состава (стоянки).

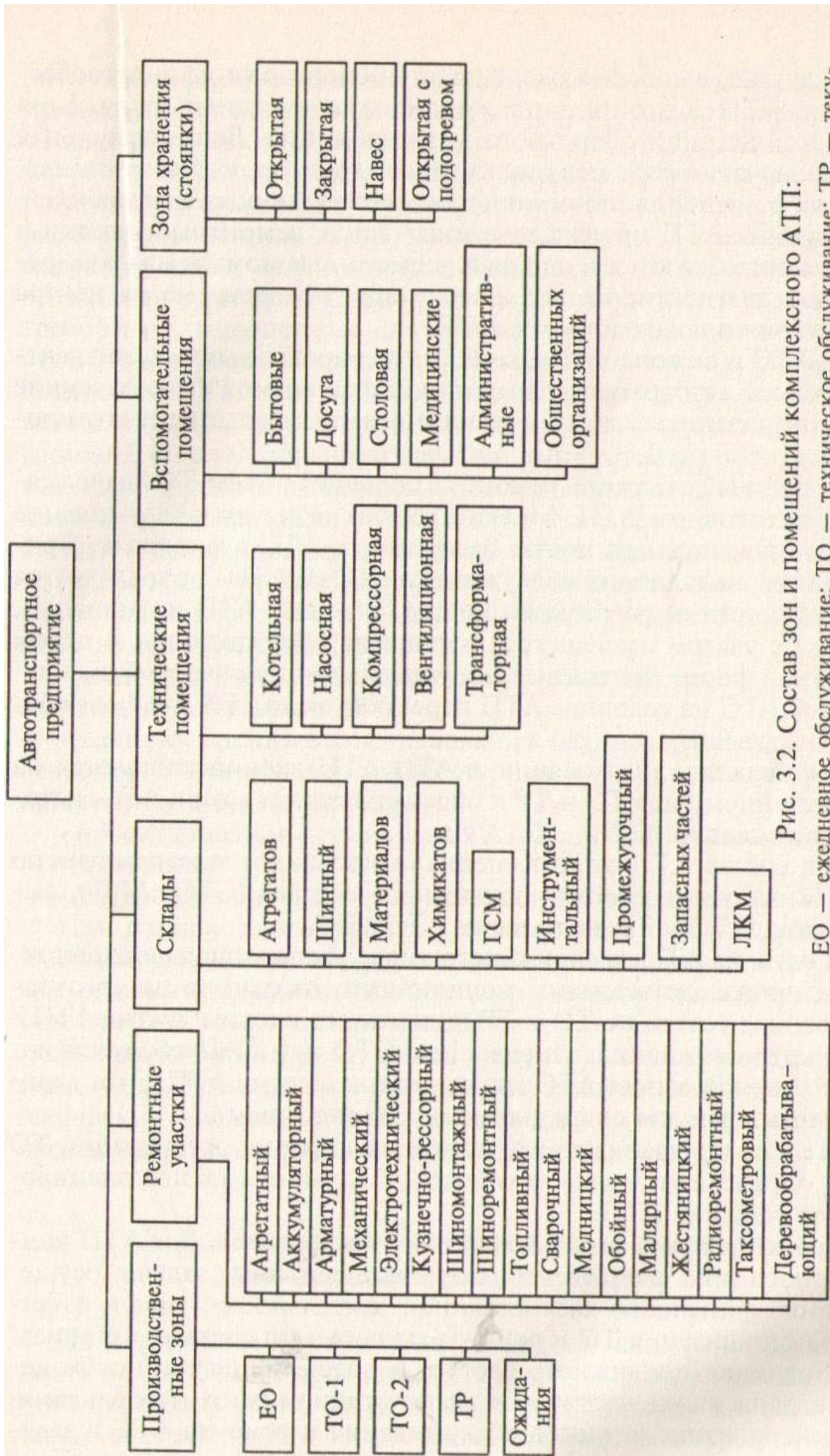


Рис. 3.2. Состав зон и помещений комплексного АТП:

EO — ежедневное обслуживание; ТО — техническое обслуживание; ТР — текущий ремонт; ГСМ — горюче-смазочные материалы; ЛКМ — лакокрасочные материалы

Производственные зоны и ремонтные участки предназначены для выполнения технического обслуживания и текущего ремонта автотранспортных средств (АТС). Зона ежедневного обслуживания (ЕО), в которой выполняются уборочно-моечные работы (УМР), может располагаться в отдельном помещении или на открытой площадке. Вспомогательные помещения, к которым относятся помещения общественных организаций, отделов, бухгалтерии, кабинеты руководителей, бытовые помещения, занимают часть производственного корпуса автотранспортного предприятия или размещаются в отдельном здании административно-хозяйственного назначения. Зона хранения АТС может быть организована на открытой площадке, внутри зданий на одном или нескольких этажах (закрытое хранение), на специализированных площадках, оборудованных навесом и средствами обогрева техники. Возможно комбинированное хранение подвижного состава. Способы хранения определяются климатическими условиями и типом АТС.

К зоне хранения также относится контрольно-пропускной пункт (КПП). Складские и технические помещения обычно создаются в основном производственном корпусе. Склады размещаются вблизи обслуживаемых ими производственных зон и производственно-вспомогательных (ремонтных) участков.

К техническим помещениям относятся котельная, компрессорная, трансформаторная, вентиляционная и другие, в которых располагается оборудование энергообеспечения автотранспортного предприятия. К этой зоне также относятся очистные сооружения вместе с системой оборотного водоснабжения.

Вспомогательная зона включает в себя неиспользуемую территорию, места отдыха, участки озеленения, площадки для стоянки личных автомобилей. На крупных автотранспортных предприятиях производственные зоны, ремонтные участки и склады организуются в специализированные комплексы ТО, ремонта и диагностирования, оперативно управляемые из центра управления производством (ЦУП).

На АТО и в кооперированных (интегрированных) на контрактной основе автотранспортных структурах возможны следующие комбинированные схемы организации производственного процесса:

- крупный текущий ремонт и большой объем ТО выполняются на головном АТП. Мелкий ремонт и первое обслуживание (ТО–1) производят на местах базирования АТС в филиалах. Причем место выполнения обслуживаний ТО–1 и ТО–2 определяется в зависимости от расстояния между головным АТП и филиалом, а также с учетом имеющегося в филиале оборудования. В целом при такой форме централизации управления технической эксплуатацией АТС на головное АТП переносится до 75 % объема работ по ТО и ремонту;
- филиалы или входящие в АТО АТП специализируются на определенном виде ТО и ТР и обслуживают весь парк АТС, которым располагает АТО;
- в состав АТО входит специализированное предприятие по обслуживанию и ремонту подвижного состава (СТО, АРП), выполняющее ТО и ТР всего парка АТС АТО;
- одно из АТП комплексного типа, располагающее избыточными производственными мощностями, оказывает на договорной основе услуги по ТО и ТР подвижного состава других АТП;
- крупные специализированные СТО или САЦ обслуживают на договорной основе АТС закрепленных за ними АТП. Этот вариант характерен для сетей фирменного автосервиса.

Степень централизации управления и форма организации ТО и ТР определяют задачи технической службы и общее планировочное решение АТП.

Проектирование автотранспортного предприятия. Для АТП комплексного типа свойственны следующие основные задачи: осуществление финансово-хозяйственной деятельности; учет и отчетность; организация ТО и ремонта подвижного состава; организация хранения подвижного состава и обеспечения его необходимыми запасными частями и эксплуатационными материалами; корректирование режимов обслуживания и ремонта АТС в зависимости от их

состояния и условий эксплуатации. Для решения этих задач АТП должно располагать не только АТС, но и территорией, квалифицированными кадрами и достаточно развитой производственно-технической базой, мощность которой определяется технологическими расчетами, т.е. форма организации и объемы работ по ТО и ремонту АТС необходимы не только для планирования текущей хозяйственной деятельности АТП, но и для разработки перспективных проектов реконструкции, расширения, реструктуризации, технического перевооружения или строительства нового предприятия. К разрабатываемым проектам предъявляются требования, характерные для объектов капитального строительства. Причем возможно как индивидуальное, так и типовое проектирование. Типовое проектирование ориентировано на применение типовых, стандартных компоновочных и технологических решений с использованием серийно выпускаемого оборудования и изделий строительного производства. Основное достоинство типового проектирования состоит в его относительно низкой стоимости и более коротком, по сравнению с индивидуальным, сроке разработки и реализации проекта. Индивидуальное проектирование применяется в случаях, когда типовой проект невозможен либо нежелателен, например:

- при сложном, нестандартном рельефе местности, отведенной под строительство АТП;
- при наличии специальных требований (территориальных, экологических, ландшафтных, архитектурных и т.п.), ограничивающих применение типовых проектов;
 - при проектировании специальных АТП с нестандартным подвижным составом;
- при разработке проектов реконструкции и расширения АТП.

При разработке индивидуальных проектов с целью снижения их стоимости и затрат на реализацию широко используются типовые решения отдельных элементов – зданий, помещений, зон, участков, технологических процес-

сов и т.п. В зависимости от типа проекта разрабатываются необходимые технологические, строительные, санитарно-технические и энергетические решения, а также составляется смета затрат и выполняется расчет его экономической эффективности.

2.3. Система обслуживания и ремонта автотранспортных средств

По результатам исследований в области технической эксплуатации автомобилей, проводимых заводами-изготовителями и научно-исследовательскими центрами, разрабатывается и осуществляется система мер по обеспечению необходимого уровня технического состояния автотранспортных средств [9, с. 47-52]. Эта система мер ранее была единой для отечественного автотранспорта и представлялась в форме периодически обновляемого документа – Положения о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта. В основу организации производства в АТП согласно этому документу положена планово-предупредительная система (ППС) ТО и ремонта. В этой системе предусмотрен комплекс работ предупредительного (профилактического) характера, выполняемых в плановом порядке, и текущие ремонтные работы выполняемые по потребности преимущественно агрегатным методом. Агрегатный метод ремонта заключается в замене неисправных или отказавших узлов или агрегатов АТС комплектами, близкими по ресурсу либо новыми из оборотного фонда, без предварительной разборки и поиска отказавших элементов. Неисправные узлы и агрегаты отправляются на соответствующие ремонтные участки для выявления причин неисправности и восстановления их работоспособности. Такая технология позволяет существенно сократить время простоя транспортного средства в ремонте и тем самым повысить коэффициент технической готовности.

В целом ППС отражает современную техническую политику в области использования автотранспорта и направлена на обеспечение его исправности при наименьших эксплуатационных затратах. Техническое обслуживание слу-

жит для поддержания технически исправного состояния АТС, а ремонт – для восстановления этого состояния. В ППС предусмотрено два типа операций – контрольные и исполнительские. Контрольные операции связаны с принудительным (обязательным) контролем технического состояния АТС перед ТО и ремонтом. Исполнительские операции выполняют по потребности, выявляемой в результате контрольных операции. Исключение составляют плановые смазочно-очистительные работы, выполняемые без предварительного контроля.

Согласно ППС, ТО – это плановые профилактические мероприятия, осуществляемые принудительно и, как правило, без разборки и снятия узлов и агрегатов. Ремонт делится на два типа – выполняемый по потребности и предупредительный. Ремонт по потребности – это основной тип ремонта в АТП. Предупредительный ремонт носит профилактический характер и выполняется по плану на основе результатов диагностирования и прогнозирования технического состояния АТС, как и ТО.

Главной задачей предупредительного ремонта является предупреждение линейных отказов подвижного состава. Определение периодичности ТО и планово-предупредительных ремонтов (ППР) достаточно сложная технико-экономическая задача. Чаще всего для ее решения используется модель минимизации суммарных эксплуатационных затрат (удельных либо за период эксплуатации) или затрат на ТО и ремонты.

В ППС определены четыре вида обслуживания АТС – ежедневное (ЕО), сезонное (СО) и два технических обслуживания ТО–1 и ТО–2.

В ППС определены четыре вида обслуживания АТС – ежедневное (ЕО), сезонное (СО) и два технических ТО–1 и ТО–2, а также два основных, выполняемых по потребности, вида ремонта – текущий (ТР) и капитальный (КР). При эксплуатации АТС в тяжелых условиях может выполняться средний ремонт (СР) с заменой двигателя и ремонтом кузова с периодичностью раз в год.

Технические обслуживания ТО–1 и ТО–2 отличаются друг от друга периодичностью проведения, перечнем операций и объемом работ. Причем обслуживание ТО–2 полностью включает в себя операции, выполняемые при ТО–1. Помимо этого заводом-изготовителем могут устанавливаться дополнительные виды ТО (например, ТО–1000 для автомобилей КамАЗ).

Ежедневное обслуживание включает в себя операции контроля систем, обеспечивающих безопасность движения, операции внешнего ухода (уборка, мойка, сушка), заправки и, если необходимо, санитарной обработки. Уборочно-моечные работы выполняются, как правило, по возвращении АТС с линии. После мойки перед выполнением ТО или ремонта обязательна сушка автомобиля. Контроль технического состояния систем АТС осуществляется при выезде на линию, на линии или при смене водителей за счет подготовительно-заключительного времени.

Технические обслуживания ТО–1 и ТО–2, предназначенные для снижения интенсивности изнашивания АТС и экономии ресурсов АТП, включают в себя контрольно-диагностические, регулировочные и крепежные операции. Сезонное обслуживание, выполняемое 2 раза в год, обычно совмещается с очередным ТО–2. В этом случае фактически выполняется расширенное ТО–2 с включением дополнительных операций по переводу АТС на летний или зимний режим эксплуатации, противокоррозионной обработки и др. В условиях холодного или жаркого климата СО может быть самостоятельным видом обслуживания.

Системой ТО и ремонта предусматриваются капитальные ремонты агрегатов и АТС в целом. Для АТС устанавливается не более одного полнокомплектного КР за жизненный цикл, выполняемого на специализированных АРП обезличенным или необезличенным (индивидуальным) способом.

Полнокомплектный обезличенный КР предполагает полную разборку, выявление дефектов, восстановление или замену деталей, узлов и агрегатов АТС с последующими сборкой, регулировкой и испытаниями. Такой ремонт

экономически эффективен при обеспечении не менее 80 % восстановления ресурса АТС.

Текущий ремонт, выполняемый в основном агрегатным методом, должен обеспечивать пробег отремонтированного узла или агрегата без поломок до очередного ТО–2. Для АТС, перевозящих пассажиров, занятых на ответственных операциях (медицинские, пожарные и т.п.), а также на перевозке опасных грузов рекомендуются ППР по наименее надежным и влияющим на безопасность движения системам и агрегатам. Планово-предупредительный ремонт рекомендуется также в том случае, когда затраты на его проведение меньше потерь, связанных с устранением отказа и его последствий. Иногда такой ППР выполняют совместно с ТО–2 и называют сопутствующим ремонтом. С целью обеспечения ритмичности выполнения плановых операций ТО–2 объем сопутствующего ремонта ограничивают до 20 % от объема работ по техническому обслуживанию.

Диагностирование в ППС не выделяется в самостоятельный вид работ [9], что нельзя признать удачным. При организации в АТП самостоятельных участков диагностирования объемы выполняемых на них работ могут быть выделены из нормативов ТО и ТР. Обычно на участки диагностирования переносятся контрольно-диагностические операции и часть (до 15 %) регулировочных работ. Диагностирование, связанное с ТО, ориентировано на определение истинной потребности в проведении регламентных либо сопутствующих ремонтных операций, прогнозирование отказов и оценку качества обслуживания. Послеремонтное диагностирование предназначено для определения качества ремонтных операций.

Системы ТО и ремонта коммерческих АТС зарубежного производства, разрабатываемые заводами-изготовителями и рекомендуемые потребителям, во многом схожи с отечественной. Однако они имеют и свои особенности в обозначениях, составе операций и периодичности технических воздействий. Как правило, в этих системах режимы ТО и состав операций определяются ин-

тенсивностью эксплуатации, типом применяемого моторного масла и особенностями конструкции АТС. В частности, для грузовиков Renault серии R установлены три вида ТО – А, В и С, отличающиеся перечнем и объемами работ. Причем обслуживание С, выполняемое один раз в год, в чем-то схоже с сезонным.

Для грузовых АТС Volvo серии F также установлены три основных вида ТО, только одно из которых привязано к пробегу:

L – смазочные операции с периодичностью 10 тыс. км при интенсивной эксплуатации и 20 тыс. км при эксплуатации в нормальных условиях на дорогах хорошего качества;

ВI – основной осмотр и уход со сменой моторного масла и фильтров два раза в год;

AS – дополнительное обслуживание, выполняемое один раз в год, со сменой масла в трансмиссии.

Для грузовых АТС Iveco установлены четыре основных вида ТО (M 1, A1, M3, A2), периодичность которых связана с применяемым моторным маслом.

Для грузовых АТС Scania установлены три вида ТО (S –small, M –medium, L –large). Периодичность их проведения зависит от режимов эксплуатации:

- интенсивный режим работы на строительных площадках и при перевозке строительных и сыпучих грузов;
- работа в интенсивных городских условиях, развозка мелкопартионных товаров по городу, вывоз отходов и мусора, перевозка на большие расстояния нетарных и сыпучих грузов, работа с прицепом;
- нормальный режим эксплуатации на дорогах хорошего качества и автомагистралях.

2.4. Организация внутрипроизводственных работ по обслуживанию и ремонту подвижного состава

Режим работы подвижного состава. Организация производства ТО и ТР в значительной мере зависит от режима работы подвижного состава, определяемого такими показателями, как число рабочих дней в году $D_{\text{рг}}$, время в наряде t_n (продолжительность работы на линии в течение суток), продолжительность выпуска/ возврата АТС на линию/с линии $t_{\text{вып}}$, (табл. 2.3).

Таблица 2.3 – Режим работы подвижного состава[9, с. 53]

Показатель	Значение	Примечание
Число дней работы АТС в году $D_{\text{рг}}$	365	Грузовые АТП при непрерывном производстве, такси, автобусы
	295–297	При шестидневной рабочей неделе
	243	При пятидневной рабочей неделе
	340	При семидневной рабочей неделе с выходными в праздничные дни
Время работы АТС на линии (в наряде) без учета обеденного перерыва и подготовительно-заключительного времени t_n	7; 8,2	При односменной работе
	14; 16,4	При двухсменной работе
	10,5; 12,3	При полуторасменной работе
Продолжительность выпуска АТС на линию $t_{\text{вып}}$	3–5	Грузовые АТП
	8–10	Таксомоторные АТП
	До 13	Автобусные АТП

Число дней работы в году связано с типом АТП и режимом работы обслуживаемых объектов. В большинстве случаев в грузовых АТП применяется режим с шестидневной, а в автобусных и таксомоторных – с семидневной рабочей неделей АТС. Продолжительность смены связана с организацией труда водителей и ограничениями на длительность рабочей недели, установленной законодательством о труде. Допускаются разные организационные формы труда водителей, включая скользящие режимы и увеличенную продолжительность смены до 10 ч, а в особых случаях – до 12 ч. Полуторасменным считается также режим работы, при котором половина парка АТС работает в одну смену, а другая половина – в две. Время, в течение которого все АТС возвра-

щаются в парк, обычно принимается равным времени выпуска на линию, хотя практически это не всегда выдерживается.

Режим работы производственных подразделений автотранспортных предприятий. Число рабочих дней в году основных производственных зон (ЕО, ТО–1, ТО–2, ТР) устанавливается с учетом типа АТП, подвижного состава и режима его использования при соблюдении условий

$$D_{EO} = D_{PG}; D_{TO} \leq D_{PG}; D_{TP} \geq D_{PG}.$$

Суточный режим работы производственных зон определяется суточным режимом работы АТС и согласуется с его графиком выпуска и возврата, который разрабатывается для АТП. Работы в зонах ЕО и ТО–1 организуются в межсменное время. Межсменным называется время, в течение которого подвижной состав не задействован в транспортном процессе и находится на территории АТП. Обычно число смен работы этих зон устанавливается равным числу смен работы АТС. Время начала и конца смен устанавливается по суточному графику работы АТС.

Поскольку объемы работ пропорциональны времени их выполнения, то коэффициенты сменности можно определить и через отношение сменного времени зоны (время работы зоны, совпадающее с временем работы АТС на линии) к общему времени ее работы (см. рис. 3.4). Таким образом, если ТО–2 выполняется полностью в сменное время (со снятием АТС с линии), то $\eta_{2} = T_{т0.2} / T_{т0.2} = 1$. При полном переносе ТО–2 на межсменное время $\eta_{2} = 0$ и время, затрачиваемое на обслуживание, не учитывается при расчете показателей выпуска АТС на линию, поскольку оно не влияет на транспортный процесс. Полный перенос работ по ТР на межсменное время недостижим из-за линейных отказов и возвратов АТС в парк для ремонта, а также по причине длительности некоторых видов ремонта (более смены). Практически достижимый объем переносимых на межсменное время работ по ТР не превышает

70 % .

В таксомоторных и большинстве автобусных АТП с многосменным режимом работы подвижного состава на линии межсменным является время, приходящееся на пересменки, удлиненный обед. Кроме того, следует учитывать, что в этих предприятиях растянут период выпуска и возврата АТС, а также часть парка зарезервирована для сглаживания пиков спроса на транспортные услуги. Иначе говоря, часть АТС всегда находится на территории АТП и может быть обслужена. Фактически для большинства АТП время АТС на линии не превышает 16 ч.

Одно из возможных направлений в организации обслуживания АТС является введение единого ТО (ЕТО). Например, можно организовать выполнение ТО–2 совместно с ТО–1 на одних постах в межсменное время за 2–4 заезда, предварительно разбив работы на блоки последовательно выполняемых операций примерно равного объема по трудоемкости.

Организация внутрипроизводственного технологического процесса. Под технологическим процессом производства ТО и ТР понимается определенная техническими условиями последовательность работ (операций), выполняемых на постах в соответствии с общей технологической схемой (рис. 3.5 и 3.6) и постовыми технологическими картами. Постом называется место (площадка), на которое устанавливается АТС для выполнения каких-либо технологических операций или ожидания их выполнения. Посты делятся на рабочие, вспомогательные и посты ожидания.

Рабочие посты предназначены для выполнения основных операций ТО и ремонта. Вспомогательные посты организуются для выполнения подготовительно-заключительных операций и обеспечивают непрерывность технологического процесса. Посты ожидания служат своеобразными накопителями (аккумуляторами) подвижного состава, направляющегося на плановое ТО или ремонт. Организация постов ожидания позволяет повысить ритмичность производства, сгладить неравномерность поступления АТС на рабочие посты.

Вспомогательные посты и посты ожидания в отличие от рабочих постов не требуют оборудования.

На рабочих постах создаются рабочие места – специальные зоны трудовой деятельности рабочих-исполнителей с соответствующим оборудованием, инструментами и технологическими картами. В технологических картах на рабочий пост или рабочее место указывается содержание работ, специальность и квалификация исполнителя, последовательность, способ, время и трудоемкость выполняемых операций. Кроме постовых, применяют и операционно-технологические карты на каждый агрегат, систему или узел АТС. Для координации работ на нескольких рабочих постах применяют карты-схемы, в которых определяется последовательность выполнения операций на постах с учетом их трудоемкости и технологической совместимости. Число требуемых рабочих мест и постов определяется технологическим расчетом.

По технологическим и функциональным возможностям рабочие посты делятся на универсальные и специализированные. Универсальные посты приспособлены для выполнения всех или большинства предусмотренных технологическим процессом операций. Специализированные посты предназначены для выполнения одной или нескольких операций. Соответственно типу постов выбирается и оборудование. На специализированных постах устанавливается узкоспециализированное высокопроизводительное оборудование, рассчитанное на большую программу работ по ТО и ТР. Специализация постов производится по виду обслуживания, операциям в пределах каждого вида ТО, агрегатам и системам АТС.

По способу постановки АТС рабочие посты делятся на тупиковые и проездные. На тупиковые посты АТС заезжает передним ходом, а выезжает задним, либо наоборот.

Проездные посты допускают любой вариант постановки и удаления АТС, но занимают большую площадь, чем тупиковые. Обычно проездные посты применяются на поточных линиях ТО, а также в одиночном варианте –

для обслуживания автопоездов без расцепки.

По взаимному расположению в зонах друг относительно друга посты делятся на параллельные и последовательные, расположенные под разными углами относительно главных проездов и стен. Параллельные посты являются независимыми в отличие от последовательных, на которых без издержек для всего технологического процесса возможно выполнение только работ постоянного объема. В крупных АТП возможны сложные комбинации постов различных типов и уровней специализации. Совокупность последовательно расположенных специализированных постов образует поточную линию, перемещение по которой АТС может быть механизировано или автоматизировано. Поточная линия может состоять как из одиночных, так и из групп параллельно расположенных постов и является разновидностью конвейерного производства. Организация ТО на поточных линиях требует высокой исполнительской дисциплины, ритмичности производственного процесса, равномерности поступления АТС на линию и эффективна при больших производственных программах.

2.5. Нормативы для автосервиса и технология их корректирования

Нормативы для планирования технического обслуживания и текущего ремонта и система их корректирования. Планирование технического обслуживания и ремонта в рамках технологического проектирования АТП осуществляется по нормативам, устанавливаемым заводом – изготовителем техники, либо по Положению [17]. Нормируются периодичности и трудоемкости ТО и ремонта, продолжительность простоев в ТО и ремонте, а также расход запасных частей и агрегатов. Значения нормативов установлены для определенных условий эксплуатации и состояния подвижного состава, называемых эталонными. Для практического применения нормативов разработана система их корректирования, позволяющая учесть многообразие возможных условий работы автотранспорта и тем самым повысить роль профилактики в обеспечении

надежности и эффективности использования парка АТП.

Корректирование осуществляется путем умножения нормативов на корректирующие коэффициенты, номенклатура которых и значения установлены Положением по ППС ТО и ремонта. Причем для каждого норматива научными учреждениями определен свой набор коэффициентов корректирования.

Дорожные условия эксплуатации подвижного состава. Дорожные условия характеризуют три фактора в качественном и количественном представлении:

- микропрофиль, определяемый типом дорожного покрытия;
- макропрофиль, определяемый высотой местности над уровнем моря (рельеф местности).
- интенсивность эксплуатации АТС, определяемая активностью и режимом дорожного движения.

Сочетание указанных факторов определяет пять категорий условий эксплуатации, для которых установлены соответствующие коэффициенты корректирования.

Модификация подвижного состава и особенности его использования. Нормативы, как отмечалось, могут быть определены для каждой конкретной модели из семейства автомобилей определенной марки. При их отсутствии используются значения нормативов для базовой модели (см. табл. П1.1), которые затем корректируются коэффициентом k_2 . Этот коэффициент учитывает модификацию базовой модели автомобиля, а также использование прицепов и эксплуатацию самосвалов в режиме коротких ездов.

В отличие от базовой модифицированная модель требует больших трудозатрат на ТО и ТР из-за наличия дополнительного оборудования, а также из-за более высоких нагрузок на системы и агрегаты.

Природно-климатические условия. Для учета природно-климатических условий эксплуатации подвижного состава разработана схема районирования Российской Федерации с качественной характеристикой регионов, определя-

ющей тип климата исходя из воздействия на ресурсные параметры АТС. Значения коэффициентов корректирования нормативов в зависимости от природно-климатических условий можно найти в интернет. При эксплуатации подвижного состава в условиях с высокой агрессивностью среды (близость моря, высокая влажность, перевозка удобрений и других химически агрессивных грузов) осуществляется дополнительное корректирование нормативов путем умножения на коэффициент агрессивности. Природно-климатические условия учитываются коэффициентом k_4 .

Степень износа подвижного состава. Степень износа подвижного состава определяется его пробегом с начала эксплуатации. Коэффициентом корректирования k_4 учитывается факт повышения трудоемкости ремонтных операций и частоты отказов по мере старения техники. Фактически характер изменения значения k_4 повторяет известную S-образную зависимость износа от времени или пробега АТС, называемую кривой износа. Значения k_4 установлены для нормированного пробега L

$$L = L_{\phi} / L_{KP},$$

где L_{ϕ} – фактический пробег АТС с начала эксплуатации; L_{KP} – нормативный пробег до КР.

Размеры автотранспортного предприятия и разномарочность подвижного состава. Размеры АТП, определяемые числом АТС, влияют на трудоемкость ТО и ремонта в силу разных возможностей обеспечения технологических процессов. В крупных АТП производительность ТО и ремонта выше благодаря возможности использования специализированного оборудования и более прогрессивных поточных методов организации производственных процессов. При высокой разномарочности парка АТС, а также в небольших предприятиях применяется менее производительное универсальное оборудование. Это учитывается коэффициентом корректирования k_5 . Понятие «разномарочность»,

характеризующее марочную номенклатуру парка подвижного состава АТП, конкретизируется числом технологически совместимых групп АТС. В группу включаются АТС, совместимые по возможности выполнения ремонтно-обслуживающих операций на одних и тех же постах. В технологически совместимые группы объединяются АТС по габаритным размерам, типу двигателя или топливной аппаратуры (бензиновый, дизель), назначению (легковой, грузовой) и т.п. Главным критерием группировки является возможность без серьезных перенастроек выполнять на постах обслуживание или ремонт любого АТС из группы, т.е. формирование группы существенно зависит от применяемого оборудования.

Определение коэффициентов корректирования для сложных условий. В эксплуатации практически всегда наблюдаются смешанные дорожные условия, т.е. автомобили оказываются в разных категориях условий эксплуатации, и однозначно оценить коэффициент корректирования затруднительно.

Действительно, если грузовой автомобиль обслуживает строительный объект, то он периодически движется то в черте города, то по разбитым подъездным путям строительных площадок или карьеров, то в загородной местности, оказываясь, таким образом, то в III, то в V, а то во II категориях условий эксплуатации. В подобных случаях целесообразно использовать средневзвешенное значение коэффициента корректирования условий эксплуатации k_i , определяемое пропорционально пробегу автомобиля в разных дорожных условиях.

El crecimiento de la flota de automóviles ha elevado las demandas sobre el funcionamiento y el desarrollo de un grupo industrial de servicios domésticos como servicios de reparación y mantenimiento de vehículos de motor, montaje de neumáticos, etc. Dado que, de acuerdo con el clasificador actual de servicios para la población, todos estos servicios pertenecen a diferentes grupos de la industria, pero todos están destinados a satisfacer las necesidades asociadas con el mantenimiento de la condición técnica normal y las características operativas del vehículo, en nues-

tra opinión, es aconsejable combinarlos bajo - el nombre general "servicios de servicio de automóviles", especialmente porque este término se usa ampliamente entre los propietarios de automóviles y los profesionales que brindan estos servicios. La rápida tasa de crecimiento de la flota de vehículos indica que las reservas de crecimiento de esta área del sector de servicios están lejos de agotarse. El servicio de automóviles es una de las industrias de servicios más dinámicas y de más rápido crecimiento.

Контрольные вопросы

1. Особенности рынка услуг автосервиса.
2. Сущность рынка услуг автосервиса.
3. Структура рынка услуг автосервиса.
4. Поддержание и восстановление работоспособности автомашин.
5. Технический сервис автотранспортных средств.
6. Экологическая безопасность автомобиля.
7. Понятие о безопасности автомобильного движения.
8. Система обслуживания автотранспортных средств.
9. Понятие об автосервисе личных автомобилей.
10. Предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
11. Сервис на автозаправочных станциях.
12. Услуги мотелей, придорожных отелей и кемпингов.
13. Классификация предприятий системы сервиса по функциональному назначению.
14. Классификация предприятий системы сервиса по степени специализации обслуживаемых автомобилей.
15. Классификация предприятий системы сервиса по уровню специализации.
16. Сегментация рынка услуг автосервиса по конкурентообразующим характеристикам.
17. Классификация предприятий по признакам требований к услугам автосервиса.
18. Классификация станций технического обслуживания автомобилей и их характеристика.
19. Типы автопредприятий: комплексные, кооперированные, специализированные и их характеристика.
20. Авторемонтные предприятия и предприятия автосервиса.
21. Перевозочная специализация АТП.

22. Услуги специализированных автоцентров и их характеристика.
23. Типы автообслуживающих предприятий и их характеристика.
24. Состав зон и помещений комплексного АТП.
25. Кооперированная схема организации технологического процесса.
26. Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта: принципы, содержание.
27. Виды технических обслуживаний и их содержание.
28. Текущий ремонт, диагностирование.
29. Капитальный ремонт автомобилей.
30. Особенности обслуживания грузовых автомобилей иностранного производства.
31. Режим работы подвижного состава.
32. Нормирование услуг автосервиса.

Темы докладов

1. Особенности , сущность и структура рынка услуг автосервиса.
2. Поддержание и восстановление работоспособности автомашин.
3. Технический сервис автотранспортных средств.
4. Понятие об экологическая безопасность автомобиля.
5. Понятие о безопасности автомобильного движения.
6. Понятие о системе обслуживания автотранспортных средств.
7. Понятие об автосервисе личных автомобилей.
8. Предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
9. Сервис на автозаправочных станциях.
10. Услуги мотелей, придорожных отелей и кемпингов.
11. Классификация предприятий системы сервиса по функциональному назначению.
12. Классификация предприятий системы сервиса по степени специализации обслуживаемых автомобилей.
13. Классификация предприятий системы сервиса по уровню специализации.
14. Сегментация рынка услуг автосервиса по конкурентообразующим характеристикам.
15. Классификация предприятий по признакам требований к услугам автосервиса.
16. Классификация станций технического обслуживания автомобилей и их характеристика.
17. Типы автопредприятий: комплексные, кооперированные, специализированные и их характеристика.
18. Авторемонтные предприятия и предприятия автосервиса.
19. Перевозочная специализация АТП.
20. Услуги специализированных автоцентров и их характеристика.

21. Типы автообслуживающих предприятий и их характеристика.
22. Состав зон и помещений комплексного АТП.
23. Кооперированная схема организации технологического процесса.
24. Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта: принципы, содержание.
25. Виды технических обслуживаний и их содержание.
26. Текущий ремонт, диагностирование.
27. Капитальный ремонт автомобилей.
28. Особенности обслуживания грузовых автомобилей иностранного производства.
29. Режим работы подвижного состава.
30. Нормирование услуг автосервиса.

Тесты

(не предусмотрены)

Практические задания

(не предусмотрены)

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

1. Особенности , сущность и структура рынка услуг автосервиса.
2. Поддержание и восстановление работоспособности автомашин.
3. Технический сервис автотранспортных средств.
4. Понятие об экологическая безопасность автомобиля.
5. Понятие о безопасности автомобильного движения.
6. Понятие о системе обслуживания автотранспортных средств.
7. Понятие об автосервисе личных автомобилей.
8. Предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
9. Сервис на автозаправочных станциях.
10. Услуги мотелей, придорожных отелей и кемпингов.
11. Классификация предприятий системы сервиса по функциональному назначению.
12. Классификация предприятий системы сервиса по степени специализации обслуживаемых автомобилей.
13. Классификация предприятий системы сервиса по уровню специализации.
14. Сегментация рынка услуг автосервиса по конкурентообразующим характеристикам.
15. Классификация предприятий по признакам требований к услугам автосервиса.
16. Классификация станций технического обслуживания автомобилей и их характеристика.
17. Типы автопредприятий: комплексные, кооперированные, специализированные и их характеристика.
18. Авторемонтные предприятия и предприятия автосервиса.
19. Перевозочная специализация АТП.
20. Услуги специализированных автоцентров и их характеристика.
21. Типы автообслуживающих предприятий и их характеристика.

22. Состав зон и помещений комплексного АТП.
23. Кооперированная схема организации технологического процесса.
24. Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта: принципы, содержание.
25. Виды технических обслуживаний и их содержание.
26. Текущий ремонт, диагностирование.
27. Капитальный ремонт автомобилей.
28. Особенности обслуживания грузовых автомобилей иностранного производства.
29. Режим работы подвижного состава.
30. Нормирование услуг автосервиса.

Литература к изучению раздела

1. ГОСТ Р 27.004-2009. Надежность в технике. Системы технологические.
2. ГОСТ Р 27.404-2009. Национальный стандарт РФ. Надежность в технике.
3. ГОСТ Р 53480-2009. Национальный стандарт РФ. Надежность в технике. Термины и определения. Dependability in technics. Terms and definitions. IEC 60050 (191):1990-12. (NEQ).
4. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 « Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию автотранспортных средств. – СПС «Консультант».
5. Гречко М.В., Кобина Л.А., Щербина А.В. Актуальные вопросы теории сервиса и сервисологии / М. В. Гречко, В.Н. Курочкин. – Ростов-на-Дону: Издательство: ООО «Донской издательский дом». 2018. – 168 с.
6. Зайцев Е.И. Организация производства на предприятиях транспорта. – Москва: Академия, 2008. – 176 с.
7. Кобина Л.А., Долгополова Е.Е. Услуги в сфере сервиса, их характеристика и особенности / Л.А. Кобина, Е.Е. Долгополова. – Экономика и социум. – № 6 (19). – 2015. //Электронный ресурс / Режим доступа: [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-1\(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-1(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf)
8. Кобина Л.А., Хагба А.И. Особенности спроса и предложения на рынке сервисных услуг / Л.А. Кобина, А.И. Хагба. – Экономика и социум. – № 6 (19). – 2015. //Электронный ресурс / Режим доступа: [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-2\(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-2(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf)
9. Курочкин В. Н., Гречко М.В., Болховитина А.И. Инвестиционный анализ и оценка деятельности организаций туристско-гостиничного комплекса: монография / В. Н. Курочкин, М.В. Гречко, А.И. Болховитина. – Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2017. – 145 с.

10. Курочкин В.Н. Научно-методические основы обеспечения эффективности и надежности систем машиноиспользования в АПК: монография. _ Зерноград: РИО АЧГАА, 2011. – 472 с.
11. Курочкин В.Н. Совершенствование организации технического сервиса технологических систем /В.Н. Курочкин, Е.Н. Кущева, С.Л. Никитченко; под научн. ред. проф. В.Н. Курочкина. – Зерноград: Азово-Черноморский инженерный институт, 2016. – 197 с.
12. Курочкин В.Н., Кобина Л.А. Организационно-экономические аспекты сервисной деятельности: физкультурно-спортивные услуги, горнолыжный туризм и сервис: монография / В.Н. Курочкин, Л.А. Кобина. – Ростов-на-Дону: Дониздат. 2015. – 151 с.
13. Курочкин В.Н., Филимонова Е.В. Комплексный анализ и оценка финансового положения коммерческой организации: теория и практика, IT– технологии: монография /В.Н. Курочкин, Е.В. Филимонова. – Ростов-на-Дону, 2016. – 172 с.
14. Планы испытаний для контроля коэффициента готовности. Dependability in technics. Compliance test plans for steady-state availability
15. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта. – СПС «Консультант».
16. Управление автосервисом: учебное пособие / Под ред. Проф. Л.Б. Миротина. – М.: Экзамен, 2004. – 320 с.
17. Щербина А.В. Конкурентный характер развития образовательных услуг и образовательного сервиса: монография. – Ростов-на-Дону, 2016. – 182 с.
18. Щербина А.В., Курочкин В.Н., Грищенко Л.П., Кобина Л.А. Информационные технологии и сервис в управлении организациями: Монография.– Ростов-на-Дону: Издательство ЗАО «Дониздат», 2016. – 147 с.

ГЛАВА 3. ДОКУМЕНТООБОРОТ СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

3.1 Сущность и основные принципы документооборота сервисной организации

Организация работы с документами оказывает непосредственное влияние на всю деятельность сервисной организации, начиная с управления и заканчивая деятельностью ее персонала. От профессионализма ведения документации в конечном итоге зависит успех функционирования организации в целом.

Общеизвестно, что документооборот организации (в том числе и сервисной) представляет собой движение документов, начиная с момента их создания или получения и заканчивая завершением их исполнения или отправкой. Документооборот представляет собой сложный технологический процесс, характеризующийся множеством параметров, связанных как со всей деятельностью организации, так и, в частности, с процессами документирования.

Центральным, фундаментальным в понятийной системе документоведения является понятие «документ».

Документы (от лат. «documentum» - свидетельство, доказательство, образец) возникли как дополнительное средство общения людей помимо звуковой речи, из необходимости составить, отобразить и передать какое-либо сообщение информацию. Понятие документа, как носителя, таким образом, непосредственно связано с понятием информации.

В документоведении используется документная, то есть закрепленная на определенном материальном носителе, информация. Под информацией документа понимается вся полученная от документа информация, а именно:

- информация самого документа;
- информация, на документе – подписи, резолюции, печати, пометки авторов и пр.;
- информация о носителе и способе ее закрепления сообщения.

Документ, как любой объект, имеет свойства, наиболее существенными из которых являются:

1. Атрибутивность, обладание определенными слагаемыми, без которых он не может существовать – материальной и информационной составляющей. Первое представляет собой вещественную форму документа, служащую для отображения и передачи информации, второе – его содержательно-информационную сущность, что является основным признаком документа.

Форма документа предусматривает использование определенного материального носителя, материалов, а также определенную материальную конструкцию, внутреннюю или внешнюю. Именно материальная конструкция позволяет отличать различные виды документов друг от друга.

2. Функциональность – направленность на передачу информации во времени и в пространстве. Документ как объект имеет множество функций, находящихся в зависимости от потребностей индивидов, организаций общества в целом в определенной информации и знаниях. Способность документа осуществлять свои основные функции дает возможность рассматривать его как средство документной коммуникации в обществе, как источник информации.

3. Структурность – взаимосвязь подсистем и элементов документа, обеспечивающая его тождественность самому себе и целостность, сохранение главных свойств документа при различных внутренних и внешних изменениях.

Любой документ имеет определенную структуру, то есть взаимосвязанное и последовательное расположение подсистем и элементов: информационную (например, предисловие, основная часть, приложения) и материальную (например, книжный блок, обложка, титульный лист и пр.).

Практически все документы, функционирующие в системе социальных коммуникаций имеют одинаковую структуру – типовой набор элементов, составляющих документы определенного вида, который определяется специальными инструкциями, положениями и стандартами. Структура обеспечивает долговременность хранения документа и эффективность его использования.

Вышеназванные свойства документа представляют собой целостную систему, выполняющую определенные социальные коммуникативные функции.

Документ имеет свои отличительные признаки, к которым относятся:

1. Присутствие смыслового содержания. Каждый документ является носителем передающегося знаками смысла. Обязательным признаком документа является наличие совокупности передающих смысл и содержание документа последовательных знаков.

2. Стабильная вещественная форма, дающая возможность длительного хранения документа, а также обеспечения многократного использования и перемещения информации, как в пространстве, так и во времени.

3. Предназначенность для использования в социальной коммуникации. Документным статусом обладают исключительно источники, функциональным назначением которых является хранение и передача в пространстве и во времени. Документы представляют собой созданные человеком для социально-коммуникационных целей носители информации.

4. Завершенность сообщения, поскольку полноценным документом незавершенное сообщение являться не может. Вместе с тем, следует отметить, что признак завершенности достаточно относителен: существуют незавершенные сообщения, имеющие важное (иногда ключевое) значение (наброски, черновики и пр.).

Документы обладают определенными функциями, то есть присущим только ему целевым назначением. Документов, имеющих единственную функцию, не существует, все документы многофункциональны.

Функции документов подразделяются на общие, характерные исключительно для всех документов, все зависимости от вида и типа:

- информационная, как наиболее обобщающая функция, поскольку причиной появления любого документа является необходимость фиксирования информации;

- кумулятивная, как способность документов собирать, концентрировать, накапливать, упорядочивать концентрировать, информацию с целью ее сохранения;
- коммуникативная функция, как передача информации в пространстве и во времени. Содержанием коммуникативной функции является организация и поддержание информационной связи между отдельными элементами структуры.

Еще одна группа функций документов - специальные функции, присущие только определенным типам и видам документов, где они проявляются в большей степени. К таковым относятся:

- управленческая функция, когда документы являются средствами управленческой деятельности организации. Данную функцию выполняют созданные для целей управления документы;
- правовая функция – документы, выполняющие эту функцию, устанавливают, закрепляют, изменяют или прекращают действие правоотношений и правовых норм;
- функция учета, представляющая собой регистрацию и группировку информации, связанной с хозяйственной деятельностью организации, в цифровом выражении;
- когнитивная (познавательная) функция — обеспечение документами процесса общего и профессионального обучения (учебное пособие, хрестоматия, иные учебные документы), а также научной деятельности (диссертация, патент, иные научные документы);
- общекультурная, когда документ является средством передачи и фиксации культурных традиций;
- мемориальная функция, заключающаяся в способности документов сохранять информацию и передавать ее новым поколениям (документы-артефакты, ценные фолианты, редкие книги);

- гедоническая функция — способность документа служить средством развлечения, отдыха, использования свободного времени (художественная литература, издания по живописи, путешествиями, музеям и др.).

Существуют функции, действующие постоянно и функции, время действия которых ограничено.

Существует несколько классификаций документов сервисной организации.

Информационная составляющая документов позволяет классифицировать последние, прежде всего, по их содержанию – так называемая семантическая классификация. Существуют специальные классификаторы, рубрикаторы и классификационные таблицы, позволяющие классифицировать документы по области знания, по стилю и жанру.

Исходя из сферы использования, документы сервисной организации подразделяются на организационно-распорядительные, документы по труду (кадровые), финансово-бухгалтерские, отчетно-статистические, научно-технические. Организационно-распорядительные представлены, прежде всего, учредительными документами организации - учредительным договором и уставом. К организационно-распорядительным документам относятся также решения, постановления, приказы, распоряжения, инструкции и указания, создающиеся в сервисной организации, то есть документы, регулирующие деятельность организации, фиксирующие управленческие решения.

Документы по труду (кадровые) регулируют в сервисной организации трудовые отношения и подразделяются на обязательные – составляемые согласно трудовому законодательству РФ и факультативные, носящие рекомендательный характер. К обязательным документам относятся трудовые договоры, личные карточки персонала, трудовые книжки, штатные расписания, графики отпусков и многие другие. К факультативным документам принято относить должностные инструкции, а также положения о персонале, об аттестации ра-

ботников и пр. Документы по труду могут составляться, перемещаться и храниться как в бумажном, так и в электронном виде.

Документы финансово-бухгалтерской отчетности, регламентируемые государством, включают бухгалтерский баланс, приложение к бухгалтерскому балансу, отчет о прибылях и убытках, отчет об изменении капитала, отчет о движении денежных средств. Первичные бухгалтерские документы представлены счетами, накладными, кассовыми и банковскими документами. Главная книга, кассовая книга, журналы-ордера, ведомости и другие документы составляют сводные регистры бухгалтерского учета. К прочим финансово-бухгалтерским документам принято относить различные бухгалтерские справки, акты сверок, зарплатные ведомости и др. Финансово-бухгалтерские документы также могут составляться, перемещаться и храниться как в бумажном, так и в электронном виде.

К отчетно-статистическим документам относятся, прежде всего, отчеты разных уровней, а к научно-техническим – документы, содержащие научную, научно-техническую и экспериментальную информацию.

Исходя из уровня обобщения информации, различают первичные вторичные документы. Первичные документы содержат оригинальную информацию, представляющую собой описание (изложение) и фиксацию результатов исследований, разработок, операций, касающихся хозяйственной и организационной деятельности сервисной организации. Вторичные (информационные) документы предполагают аккумуляцию сведений, содержащихся в первичных документах, посредством аналитико-синтетической переработки первичных документов (от одного до нескольких). Все сервисные организации, осуществляющие кадровый учет, составляют как первичные, так и вторичные документы. К первичным документам кадрового учета можно отнести личные карточки и личные дела персонала организации, приказы о приеме на работу, о командировании сотрудника, об увольнении и поощрении (премировании) и многие другие. Именно на основании вышеперечисленных документов осуществляется

кадровый учет, составляются вторичные документы и, в конечном итоге, осуществляется управление сервисной организацией. Как первичные, так и вторичные документы сервисной организации могут составляться, храниться и перемещаться в бумажном и в электронном виде. Документы, составленные в электронном виде, заверяются электронными подписями, и обмен такими документами между организациями может осуществляться напрямую.

По характеру знаковых средств фиксации информации документы сервисной организации подразделяются на текстовые и нетекстовые. Текстовые документы создаются и хранятся в письменном виде, то есть при помощи любого способа письма. Большая часть документов сервисной организации, начиная с учредительных документов (учредительного договора и устава) относится именно к текстовым. Храниться такие документы могут как в письменном, так и в электронном виде. Нетекстовые документы составляются при помощи неречевых знаков. К их числу можно отнести документы иконические (картины, фотографии, кинофильмы), идеографические (ноты, чертежи и карты), звуковые, матричные (диски и дискеты). Значительное число сервисных организаций использует в своей деятельности нетекстовые документы. Например, туристский сервис предполагает обязательное использование иконических нетекстовых документов в виде фотографий, видеофильмов, идеографических документов в виде географических карт. То же самое можно сказать об индустрии гостеприимства, где иконические и идеографические документы играют огромную роль, поскольку именно по ним потребитель судит об организации, о качестве предоставляемых услуг. Так, выбирая отель, потребитель изучается фотографии, представленные на сайте, карты, показывающие местоположение отеля и пр. Нетекстовые документы активно используются в деятельности индустрии развлечений, сервисных организаций в области культуры, образования, некоторых областей отрасли здравоохранения и др.

По степени унификации все документы сервисной организации можно разделить на индивидуальные, трафаретные, типовые, примерные и унифици-

рованные. Индивидуальные документы предусматривают изложение информации в свободной форме. В трафаретных документах заранее предусмотрена его структура и часть содержания. Другая его часть заполняется при составлении документа. Типовые – это документы с описанием каких-либо стандартных явлений или процессов. Примерные - это документы с использованием аналогии в их создании и оформлении. И, наконец, унифицированные документы сервисной организации представляют собой входящие в какую-либо определенную унифицированную систему документации документы.

По месту составления документы классифицируются на входящие, исходящие и внутренние. К первым относятся документы, поступающие из сторонних организаций, например, прайс-листы отелей, экскурсионных бюро, присылаемые на адрес (почтовый или электронный) сервисной туристской организации. Исходящие документы представляют собой пересылаемые из одной организации в другие письма, деловые предложения и др. Турбюро может отправлять в отели, рестораны, экскурсионные бюро свои запросы, предложения, письма, касающиеся совместного ведения бизнеса. К внутренней документации сервисной организации относятся все документы, которые создаются, хранятся и перемещаются внутри самой организации. К ним могут относиться приказы, распоряжения, постановления, касающиеся деятельности самой организации.

По признаку ограничения доступа документы делятся на открытые (не имеющие грифа ограничения доступа) и документы, имеющие гриф ограничения доступа. Последние могут иметь грифы «совершенно секретно» и «секретно» - для документов, составляющих государственную тайну; гриф «конфиденциально» - для документов, доступ к которым законодательно ограничен; «коммерческая тайна» - для документов, разглашение которых может нанести ущерб организации; «для служебного пользования» - для документов, предназначенных для работников исключительно данной организации. Сервисные организации используют преимущественно грифы «коммерческая тайна» и «для служебного пользования».

Исходя из признака юридической силы, документы сервисных организаций подразделяются на подлинники или оригиналы, копии, выписки и дубликаты. К оригиналам можно отнести подписанные автором единственные или первые экземпляры официальных документов. Копии представляют собой не имеющие юридической силы документы, воспроизводящие полностью как информацию, так и все внешние признаки документа-оригинала. Однако существуют также заверенные копии, имеющие реквизиты, придающие им юридическую силу. Выписки – это части документа, имеющие печать, подпись должностных лиц и указание на документ, из которого сделана данная выписка. Дубликаты – документы, которые выдаются при уничтожении или утере подлинника, являющиеся его повторным экземпляром и имеющие такую же юридическую силу.

На документах сервисных организаций может указываться либо не указываться срок исполнения. Документы с указанием срока исполнения являются срочными, без такового – несрочными.

Организация документооборота представляет собой определенный набор правил, согласно которым в сервисной организации осуществляется движение документов. Организация документооборота аккумулирует все операции по составлению, оформлению, удостоверению, передаче, приему, согласованию и отправке документов.

Делопроизводство рассматривает документооборот как коммуникативную функцию, реализация которой должна соответствовать общим целям делопроизводства организации, то есть информационным обеспечением функционирования управленческого аппарата, документированием, хранением и использованием полученной информации.

Основополагающей характеристикой документооборота выступает алгоритм движения, включающий последовательное прохождение всех инстанций на пути движения документа. Основные инстанции и маршрут движения документов регулируются схемами прохождения документопотоков или отдельных категорий документов, включающих все пункты обработки документов. Такие

схемы движения документов утверждаются руководителями организации, а разрабатываются службами делопроизводства.

Изначально основу документооборота отражают следующие организационные документы: устав, положения, приказы о распределении обязанностей, организационная структура учреждения, должностные инструкции.

Оперативное движение документов с минимальными затратами финансовых средств, труда и времени и по максимально короткому маршруту является основным правилом документооборота.

В этой связи, организация движения документов предусматривает выполнение определенных правил:

- оптимизация (сокращение) количества инстанций, которые необходимо пройти документации, выбор только необходимых и исключение «лишних» инстанций;
- оптимизация (сокращение или исключение) движений возвратных документов;
- оптимизация операций по подготовке и обработке документации, сокращение (исключение) операций, повторяющих друг друга;
- оптимизация движения документации сервисной организации, направленная на обеспечение равномерной загрузки управленческого аппарата организации.

Документооборот представляет собой систему потоков, движение которых обеспечивает прямые и обратные связи в сервисной организации. Под документопотоком понимается сложившееся или организованное в границах информационной системы организации движение информации в определенном направлении при наличии общего источника и общего приемника.

Исходя из направления, можно выделить горизонтальные (связывающие подразделения сервисной организации, относящиеся к одному уровню) и вертикальные (связывающие подразделения сервисной организации, относящиеся к разным уровням) документопотоки.

Исходя из отношения к управленческому объекту, выделяются исходящий и входящий документопотоки (то есть отправляемые сторонним организациям-адресатам и поступившие извне), а также внутренний документопоток, включающий документы для собственных потребностей.

Движение документопотоков в конечном итоге зависит от содержания документов, разделении управленческих полномочий в сервисной организации, применяемой в организации техники и технологии, приемов и методов работы с документами.

Ключевым моментом в организации делопроизводства является регистрация документов. Важнейшая задача службы делопроизводства состоит в организации учета документов и их поиска. Документ должен быть найден в любое время и в кратчайший срок. Регистрация документов является важнейшим и наиболее трудоемким процессом, и в этой связи оптимизация делопроизводства сервисной организации, как правило, начинается с реорганизации системы регистрации.

Учет и контроль исполнения документов, а также справочная работа по документам являются основными целями регистрации документов сервисной организации.

Общие правила регистрации документов предусматривают следующее:

1. Документы, требующие специального учета, исполнения и использования в справочных целях, подлежат обязательной регистрации вне зависимости от способа получения.

2. Документы, которые не требуют исполнения, то есть полученные в качестве сведений (информации) регистрации не подлежат. Например, копии нормативных документов, печатные издания (книги, брошюры, журналы), информационные письма, поздравления, приглашения, уведомления, программы семинаров, совещаний и конференций, информационные материалы, рекламные материалы и пр.

3. Документ регистрируется только один раз и только в одном месте.

4. Каждый документ, прошедший регистрацию получает свой регистрационный номер.

5. Регистрационные формы ведутся отдельно для входящих, исходящих и внутренних документов.

6. Распорядительные документы (приказы, распоряжения и т.п.) регистрируются в день их подписания.

7. Служебные письма регистрируются в день отправления.

Существуют журнальная, карточная и автоматизированная электронная формы регистрации документов.

Автоматизированные системы регистрации являются наиболее рациональным способом регистрации документов в компьютерных системах.

Регистрация документов на компьютере позволяет:

- регистрировать документы, децентрализованно, в различных структурных подразделениях;
- организовать справочно-информационно работу, исходя из базы данных;
- организовать контроль за исполнением документов;
- использовать регистрационную карточку в электронной форме вместо оригинала документа;
- вносить в регистрационную карточку дополнительную информацию по мере его прохождения и исполнения, отслеживая, таким образом, события;
- многократно использовать введенную в регистрационную карточку информацию, связанную с созданием, прохождением и исполнением конкретного документа;
- прикреплять или связывать регистрационную карточку с новыми документами, созданными в процессе исполнения документа.

3.2 Применение информационных технологий в документообороте сервисной организации

Современные информационные технологии играют существенную роль в оптимизации деятельности любой организации вне зависимости от ее размеров и формы собственности. В этой связи проблема применения информационных технологий в документообороте организации находится сейчас в центре внимания, как ученых, так и практиков.

Сегодня в электронном виде создается около 100% документов организации. В этой связи введение СЭД (системы электронного документооборота) является оптимальным и эффективным решением улучшения документооборота любой организации.

Организация электронного документооборота способствует значительному повышению уровня качества обработки всей документации и обмена актуальными данными, сокращению количества ошибок, которые неизбежны в бумажном варианте ведения документооборота, а также снижению трудовых и временных затрат на обработку информации. Однако, несмотря на все преимущества перехода на электронный документооборот большинство организаций не исключают работу с документацией в бумажном виде, в результате чего организации, перешедшие на электронный документооборот, вынуждены вести двойной контроль документации, что вызывает большие неудобства и приводит к дополнительным затратам. Поэтому для осуществления эффективного и успешного электронного документооборота необходимо чтобы решение о переходе на него носило встречный характер со стороны всех партнеров организации.

Как уже отмечалось, на сегодняшний день управление организацией может эффективно осуществляться только на основе широкого использования информационных технологий. Сервисные организации в этом смысле не являются исключением: для поддержания своей конкурентоспособности организации используют телекоммуникационные линии связи, компьютерную технику,

компьютерные программы, а также заботятся о квалификации персонала, осуществляющего работу с информационными технологиями.

Информационные технологии, применяемые в большинстве сервисных организациях можно разделить на технико-аппаратное обеспечение, интернет-технологии и специализированное программное обеспечение.

Технико-аппаратное обеспечение включает телефонную связь, периферийную технику для работы с документами, персональные компьютеры. К интернет-технологиям, применяемым в сервисных организациях относятся электронная почта, корпоративный веб-сайт, профессиональные интернет-сообщества, программы мгновенного обмена сообщениями. Специальное программное обеспечение составляют справочно-правовые (информационно-правовые) системы, EPR-системы.

Одним из главных видов автоматизированных информационных систем, применяемых сервисными организациями, является, как правило, система электронного документооборота (СЭД), позволяющая:

- проводить идентификацию документа на основе его однократной регистрации;
- значительно сократить время движения документов, повысить оперативность их выполнения на основе возможности параллельного выполнения операций;
- осуществлять идентификацию ответственного за исполнение документа сотрудника организации на основе непрерывности движения документов на всех этапах;
- иметь единую документную базу, предотвращающую вероятность дублирования документов;
- осуществлять эффективный поиск необходимой документации;
- владеть развитой системой отчетности по всем видам жизнедеятельности и документооборота в сервисных организациях;
- осуществлять эффективный контроль движения документов.

- Главное предназначение СЭД заключается в контроле над документооборотом организации, назначении задач работникам и проверке исполнения документов.

Применение информационных технологий, СЭД служит необходимым условием успешного эффективного функционирования сервисных организаций. Одной из положительных сторон электронного документооборота, является идентификация документа по его уникальному номеру, которая достаточно удобна для быстрого поиска и идентификации документа. Определение статуса документа, возможность постоянного отслеживания его движения, хранение его электронной версии, быстрый доступ к тексту любого документа – все это значительно упрощает делопроизводство сервисных организациях.

Полезной является такая возможность электронного документооборота, как сохранение конфиденциальности работы с некоторыми документами путем ограничение его доступности (документ может быть доступен только определенному, заранее обозначенному кругу сотрудников).

Благодаря внедрению электронного документооборота можно отметить значительное ускорение доведения распоряжений руководства до всего персонала организации.

Электронный документооборот способствует контролю выполнения распоряжений руководства сервисных организаций: отчеты, выполненные в электронном виде, легче поддаются корректировке (в случае такой необходимости), быстрее доходя до руководства.

СЭД также способствует получению наиболее полной информации путем установления четкой взаимосвязи между документами организации.

СЭД в сервисных организациях, как правило, не является простой, поскольку:

- устанавливается во всех подразделениях сервисной организации;
- документация от руководства отправляется сразу нескольким исполнителям в различные подразделения;

- объем переписки по одной тематике между различными подразделениями, как правило, достаточно велик;
- зачастую на выполнение распоряжений руководства отводятся короткие сроки.

Однако справедливости ради следует отметить, что внедрение электронного документооборота в сервисных организациях может быть отмечено рядом недостатков и проблемных вопросов:

1. Легкость ведения электронной документации отмечается только подготовленными сотрудниками. Для остальных сотрудников время подготовки одного документа существенно увеличивается, поскольку сначала документ необходимо создать и оформить в бумажном варианте, а затем перевести в электронный. В большинстве сервисных организациях пока еще имеет смешанный бумажно-электронный документооборот.

2. Больше времени расходуется на распространение распоряжений руководства, по той же причине дублирования бумажной документации электронной (параллельной их подготовке).

3. Нередко наличие большого количества функций в программе, а также непростой порядок действий приводит к осложнениям в работе. Очевидно, что для создания определенного документа необходимы не все имеющиеся в программе функции, а только некоторые. В итоге для сотрудников бывает нелегко выбрать необходимые функции, не затягивая при этом процесс создания, оформления и передачи документа.

Однако, потребность в автоматизации, в повышении эффективности документооборота формируется не сиюминутно, а на основании выводов специалистов о том, что организации требуется ЕСМ-система. То есть, на всех стадиях существования информации и до тех пор, пока она не устареет, требуется осуществлять управление информацией.

Для понимания потребности в применении информационных технологий в документообороте организации, внедрении СЭД, для того, чтобы увидеть

прикладную пользу от использования конкретного ИТ-решения, необходимо не только понять, каким образом устроена ЕСМ-система, но также определить:

- какие этапы работы с информацией охватываются инфраструктурой ЕСМ;
- что возможно делать с информацией на каждом из этапов;
- какие правила управляют процессами взаимодействия с информацией;
- как обширная теория воплощается в практике.

Первоначально необходимо, на наш взгляд, определить терминологию, относящуюся к информационным технологиям. На сегодняшний день известно множество определений электронного документа, системы электронного документооборота, электронного документооборота, ЕСМ.

Электронным документом называется документ, содержащий информацию, представленную в электронно-цифровой форме, пригодной для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям, для обработки в информационных системах, а также для восприятия человеком.

Таким образом, если анализировать это понятие, то получается, что электронный документ представляет собой информацию в электронной форме, которая:

- пригодна для восприятия человеком;
- может передаваться по телекоммуникационным каналам связи.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что электронный документ - это любой документ, который представлен в электронном виде, в том числе это может быть скан-копия документа, файл, набранный в текстовом редакторе, и пр. При этом электронные документы могут быть формализованными, то есть составленными в таком виде, который позволяет с помощью программных средств распознавать их содержимое, и не формализованными (скан-копия).

В рамках обмена электронными документами стороны могут использовать как формализованные документы, так и неформализованные. Исключение составляют случаи, когда законодательством утвержден обязательный формат

для обмена конкретным документом (например, счет-фактура). Но если документ неформализованный, его принятие и распознавание возможно только с участием человека. Для того, чтобы обмениваться документами в электронном виде без участия человека в распознавании текста этих документов, необходимо все документы составлять в формализованном виде, то есть в том формате, который могут использовать программные средства всех участников обмена.

Электронный документооборот (ЭДО) представляет собой определенный способ организации работы с документами, в ходе которого практически вся масса документов применяется в электронном виде и хранится централизованно.

Система электронного документооборота (СЭД) – компьютерная программа, система, программное обеспечение, позволяющее организовать работу с электронными документами, их поиск, создание и изменение, а также взаимодействие между сотрудниками организации, то есть выдачу заданий, передачу документов и пр. СЭД также именуют EDMS - Electronic Document Management Systems – что означает система управления электронными документами.

ЕСМ - Enterprise Content Management в переводе с английского означает «управление корпоративными информационными ресурсами». Если сравнивать ЕСМ и СЭД, то первое несколько шире. ЕСМ-система представляет собой набор инструментов, методов и технологий, которые используются для сбора, накопления, хранения, доставки информации (контента) всем потребителям внутри организации, а также управления информацией.

Для того, чтобы определить, актуально ли внедрение в организации ЕСМ-системы или СЭД необходимо ответить следующие вопросы:

- возможно ли осуществить быстрый поиск необходимого документа, если это является крайне важным;
- можно ли быстро определить, какие из поручений руководства организации выполнены, а какие на текущий момент просрочены;

- зависит ли от скорости согласования документов, существующей в организации ее положительный имидж;
- насколько масштабен и велик объем бумаг, проходящий через руки руководства организации и ее сотрудников;
- возможно ли точно определить нахождение каждого выпущенного документа.

Явными преимуществами электронного документооборота можно считать:

1.Прозрачность бизнес-процессов: электронный документооборот создает возможность отслеживания этапов выполнения бизнес-процессов, делая, таким образом, деятельность организации контролируемой и прозрачной.

2.Повышение исполнительской дисциплины. Данные свидетельствуют о том, что ответственными работниками не выполняется около 20% порученных заданий. Осуществляя для руководства организации полный контроль всех этапов работ, ЕСМ-система влияет на дисциплину сотрудников и, в конечном итоге, на исполнение решений.

3.Сокращение затрат времени как сотрудников, так и руководителей организации. Применение ЕСМ-система сокращает время, затрачиваемое на создание, поиск, согласование документов, то есть практически на все операции с документацией. Ускорение же документооборота в организации ведет к ускорению всех бизнес-процессов.

4.Обеспечение конфиденциальности информации. Рассекречивание конфиденциальной информации может привести к значительным убыткам организации. ЕСМ-система, в отличие от бумажного документооборота, делает возможным доступ к документам только в строгом соответствии правами пользователей, и движение документов на всех протоколируется.

5.Выполнение требований стандартов ISO 9000. Поскольку одной из приоритетных задач, решаемых организацией, является сегодня постановка менеджмента качества, то одним из требований к системе менеджмента качества

можно назвать правильную организацию документооборота. При постановке системы менеджмента качества организации, преимущества использования ЕСМ-системы заключаются в следующем:

- ЕСМ-системы предоставляют возможность четкого выполнения разделов стандарта по управлению документами и записями ISO 9001:2000;
- ЕСМ-системы предоставляют возможность поддержки выполнения в рамках описанных бизнес-процессов регламентов сотрудниками;
- ЕСМ-системы предоставляют средства контроля за функционированием системы менеджмента качества со стороны руководства организацией.

6. Легкость внедрения обучения и инноваций. Построенная на базе ЕСМ-системы система оповещения дает возможность быстрого ознакомления всех сотрудников организации с новыми правилами работы. За счет возможности быстрого поиска необходимой для работы информации инструкций и положений можно существенным образом сократить сроки обучения новых сотрудников.

7. Развитие корпоративной культуры. Внедрение ЕСМ-системы ведет к оптимизации взаимодействия сотрудников организации, развитию горизонтальных связей, что в конечном итоге ведет к сплочению коллектива. Вместе с тем ответственность сотрудников за выполнение своего задания может возрасти.

8. Рост конкурентных преимуществ. Внедрение ЕСМ-системы ускоряет движение информационных потоков, повышает контроль за всеми процессами, что прямо отражается на конкурентных преимуществах организации по сравнению с конкурентами. Повышается качество и скорость обслуживания клиентов, а также мобильность самой организации.

Управлению информацией (контентом) организации можно рассматривать с двух сторон: со стороны теории и со стороны практики. Практические аспекты ЕСМ-системы, безусловно, интересны, прежде всего, с точки зрения бизнес-направленности. Вместе с тем, для встраивания практических вопросов

в структурированную систему знаний, под технической составляющей необходимо теоретическое основание. Для этого нужно обратить внимание, на составляющие жизненного цикла, указанные в каноническом определении из глоссария АИМ (Association for Information and Image Management): захват (Capture), управление (Manage), хранение (Store), защита (Preserve) и доставка информации (Deliver).

Управление информацией производится на протяжении всего жизненного цикла информации, начиная с ее создания или поступления в организацию, и заканчивая доставкой конечному потребителю или уничтожению после окончания срока хранения. Информация присутствует во всех процессах организации, она обрабатывается (как и создается) при помощи различных приложений и в разных информационных системах. Однако только ЕСМ акцентируется на едином подходе к управлению информацией на протяжении всего ее жизненного цикла.

Стоит обратить внимание на то, что с точки зрения бизнеса в жизненном цикле документа важны этапы, которые оказывают непосредственное влияние на бизнес-процессы, когда документ участвует в потоках работ (workflow). С чисто технической же точки зрения эти этапы не несут выраженной смысловой нагрузки, они обозначены общим термином «управление документом».

Говоря о классификации СЭД и ЕСМ-систем, а также об их функциональных возможностях, следует отметить, что согласно исследованиям компании Gartner, к ЕСМ могут быть отнесены системы, поддерживающие не менее трех функций из шести:

- управление документацией организации - группировка документов, выписка и возврат, контроль версий и пр.;
- поддержка проектных команд и совместная работа над общей документацией организации;
- управление образами бумажных документов организации и сканирование документов;

- управление записями для архивного длительного хранения документации организации, автоматизации нормативов и правил хранения документов, в соответствии регулируемыми правилами и законодательством;
- workflow для поддержания бизнес-процессов организации, назначение рабочих состояний и задач и, маршрутизации контента, и контроль исполнения задач;
- управление динамическим контентом, управление веб-контентом для автоматизации публикаций, взаимодействием пользователей для осуществления данных задач.
 - o Исходя из количества функций, СЭД можно разделить на:
 - электронные архивы;
 - системы делопроизводства;
 - workflow-системы;
 - комплексные или ЕСМ-системы.

Следует отметить, что для организаций, работающих в СЭД и ЕСМ, появляется возможность вести упрощенное делопроизводство и сосредоточиться на бизнес-процессах. То есть регистрация документов и контроль поручений секретарем в этом случае используется только при работе с исходящей и входящей корреспонденцией, для внутренних документов эти этапы исключаются. Это не значит, что все бизнес-процессы останавливаются, и никто их не контролирует. Исполнение тех или иных поручений осуществляется в рамках задач и заданий (workflow), отслеживая состояние которых можно также контролировать прохождение процесса. При этом возрастает количество горизонтальных задач, в рамках типовых бизнес-процессов или «кейсов», при которых не требуется прохождение цепочек согласования с вышестоящими руководителями.

ЕСМ-система часто становится «кровеносной» системой организации и задевает многие бизнес-процессы, позволяя сделать их эффективнее.

Комплексная автоматизация организаций в настоящее время достигается интеграцией нескольких систем, где каждая система выполняет свой круг задач.

В этой связи важным является определение того, что именно должна реализовывать каждая система.

СЭД и ЕСМ-система в первую очередь ориентированы на работу с неструктурированной информацией, поэтому попытки решения в ней некоторых задач будут малоэффективны.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся требования заказчиков, которые не целесообразно реализовывать в СЭД и ЕСМ-системе.

1. Кадровое делопроизводство. Несмотря на то, что кадровое делопроизводство напрямую связано с документами, задача данного направления – не в управлении самими документами, а в учете и управлении кадрами. Необходимо получать различные выборки по персоналу (по образованию, полу, специальностям, дате приема/увольнения и пр.), для этого информация должно храниться в структурированном виде в базе данных, а не в виде отдельных неструктурированных документов. Поскольку создание определенного документа должно влиять на изменение состояния сотрудников организации, для автоматизации кадрового делопроизводства в этой связи для хранения и согласования неструктурированной информации (фотографий, резюме, приказов и пр.) имеет смысл использовать специализированные системы управления персоналом, интегрированные с ЕСМ-системой. Кроме того полезно автоматизировать в ЕСМ-системе процессы согласования этих документов.

2. Учет финансовых документов. Аналогично обстоит ситуация со структурированными финансовыми документами: счетами-фактурами, накладными, актами выполненных работ и др. Для ведения налогового и бухгалтерского учета, которые основываются на первичных документах, предназначены специализированные бухгалтерские системы, а также специализированные модули ERP-системы. ЕСМ-система не может их заменить, хотя сканирование и организация электронного архива скан-образов финансовых документов - это задачи СЭД. Необходимость внедрения подобных решений обычно возникает при больших объемах документов и участников бизнес-процессов, которые будут

работать с финансовыми документами как с документами СЭД с учетом прав доступа, ЭЦП и пр.

Совместное использование ECM и ERP-систем возможно на следующих уровнях:

- хранение образов документов в ECM, учет которых ведется в ERP;
- хранение отчетов ERP в ECM, в том числе подписанных ЭЦП;
- согласование документов и записей справочников ERP с помощью ECM-системы.

Кроме того, теперь можно осуществлять обмен финансовыми документами (счетами-фактурами, договорами, накладными и актами) с контрагентами в электронном виде. И хранение таких документов в СЭД дает дополнительное преимущество.

3. Анализ и моделирование бизнес-процессов. Как правило, для анализа и моделирования бизнес-процессов используются системы класса BPM (Business Process Management). Это специализированные инструменты бизнес-аналитика организации или внешней консалтинговой фирмы. В моделируемых бизнес-процессах могут присутствовать действия, не связанные с документами, выполняемые вручную (например, доставка документов курьером), внешними субъектами (например, поставщиками) или с поддержкой других классов систем (ERP, CRM).

Классическая СЭД может дать некоторый объем информации для анализа бизнес-процессов (например, в виде отчетов о задержках выполнения определенных типов задач). Но это только небольшая часть данных необходимых для полноценного анализа.

Целесообразно реализовывать интеграцию СЭД и систем моделирования по справочным данным, например, видам документов или оргструктуре. Кроме того, эффективным будет использование СЭД, как поставщика данных для анализа существующих бизнес-процессов, которые выполняются в СЭД.

С другой стороны, имеющиеся на рынке системы управления документами часто выходят за рамки СЭД и сближаются с классом ВРМ-систем, тогда возможности могут включать тот или иной функционал для анализа и моделирования.

Большое значение для организации, внедряющей ЕМС-системы, имеет эффект получаемый от внедрения.

Оценка эффекта от внедрения ЕСМ-системы практически не отличается от оценки любого внедряемого проекта организации (включая оценку эффективности ИТ-проекта).

Организации, внедряющие информационные технологии, далеко не всегда задумываются об экономическом эффекте от внедрения. Такое вероятно в случаях, когда решаемые информационными технологиями проблемы не требуют дополнительных обоснований, поскольку очевидны, например, налаживание компьютерной сети организации или развертывание системы управления. Мотивом здесь служит зрелость технологий организации, без которой организация не может называться эффективной. В некоторых случаях эффект от внедрения информационных технологий подсчитать практически невозможно, хотя необходимость внедрения несомненна. В ряде же случаев подсчет эффекта от внедрения может обойтись организации дороже самой технологии. Все перечисленные варианты говорят о том, что под особым вниманием находятся затраты на проект и потенциал решения, например то, насколько быстро и эффективно могут решиться задачи организации с помощью внедренной информационной системы.

Эффект от внедрения СЭД далеко не всегда может быть понятен. Традиционные методики анализа эффективности использования активов к информации применить невозможно, как и формулу «эффективность есть отношения прибыли к общим затратам организации». Это обусловлено тем фактом, что информация является участвующим в производстве совместно с трудовыми и материальными ресурсами нематериальным активом. Внедрение ЕСМ-системы

идет параллельно с изменениями трудозатрат и бизнес-процессов. Расходы на информационные системы в большинстве случаев косвенные, исчислить их на единицу продукции возможно только с помощью некоторой модели экономического планирования, которую формализовать часто достаточно сложно.

Выбор и приобретение ЕСМ-системы является начальным этапом построения электронного документооборота в организации, предстоит процесс ее внедрения, прежде чем система заработает и начнет приносить реальный ощутимый эффект.

Внедрение ЕСМ-системы включает этапы:

- организация проекта назначение рабочей группы и руководителя;
- обследование организации и проектирование решений по использованию ЕСМ-системы;
- настройка и адаптация ЕСМ-системы;
- обучение персонала;
- эффективная эксплуатация.

В заключении необходимо отметить, что хотя внедрение новых программ играет огромную роль в совершенствовании использования информационных технологий в документообороте сервисных организаций, существует ряд рисков, связанных с их внедрением:

- административные риски – недостаток внимания со стороны руководства к внедрению новой программы;
- субъективные риски – сопротивление внедрению новых программ со стороны сотрудников организации по причине нежелания обучаться, опасений, страхов, потери времени и пр.;
- технологические риски – увеличение нагрузки на серверы, которое может привести к сбоям, зависаниям системы и др.

En conclusión, debe tenerse en cuenta que, aunque la introducción de nuevos programas juega un papel importante en la mejora del uso de la tecnología de la in-

formación en la gestión de documentos de las organizaciones de servicios, existen varios riesgos asociados con su implementación:

- □ riesgos administrativos: falta de atención por parte de la gerencia para introducir un nuevo programa;
- Risks riesgos subjetivos: resistencia a la introducción de nuevos programas por parte de los empleados de la organización debido a la renuencia a aprender, miedos, miedos, pérdida de tiempo, etc.
- □ riesgos tecnológicos: un aumento de la carga en los servidores, que puede provocar bloqueos, bloqueos del sistema, etc.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аузан А. Социокультурная формула экономической модернизации / А. Аузан, К. Келимбетов // Вопросы экономики. – 2012. – №5. – С. 38–44.
2. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. Учебник для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. – 2018.
3. Второй мозг: как микробы в кишечнике управляют нашим настроением, решениями и здоровьем / Эмран Майер; пер. с англ. – М.: Альпина нон-фикшн, 2018 г. – 348 с.
4. Высший замысел / С. Хоконг, Л. Млодинов [пер. с англ. М. Кононова под ред. Г. Гурбы]. – М.: Издательство АСТ, 2018. – 2008 с., ил.
5. Гречко М.В., Кобина Л.А., Щербина А.В. Актуальные вопросы теории сервиса и сервисологии / М. В. Гречко, В.Н. Курочкин. – Ростов-на-Дону: Издательство: ООО «Донской издательский дом». 2018. – 168 с.
6. Гречко М.В., Кобина Л.А. Человек и его потребности: учебное пособие / М.В. Гречко, Л.А. Кобина / Ответственный редактор проф. ЮФУ В.Н. Курочкин. – Ростов-на-Дону, 2019. – 200 с.
7. Гречко М.В., Курочкин В.Н. Адаптивный механизм воспроизводства интеллектуального капитала в секторе услуг высшего образования: монография / М.В. Гречко, В.Н. Курочкин. – Ростов-на-Дону, 2018. – 179 с.
8. Еремеева Н.В. Конкурентоспособность товаров и услуг. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018.
9. Зайцев Е.И. Организация производства на предприятиях транспорта. – Москва: Академия, 2008. – 176 с.
10. Игрунова О. М. Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах / О.М. Игрунова – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 210 с. //Электронный ресурс / Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429393>
11. Иллюзия выбора: кто принимает решения за нас, и почему это не всегда

- плохо / Касс Санстейн; пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2016 г. – 252 с.
12. Кобина Л.А. ООО «Свод Интернешнл» на рынке доверительного управления объектами туристского сервиса. Материалы III Международного политэкономического конгресса и VI Международной научно-практической конференции 2016 «Россия в глобальной экономике: вызовы и институты развития». – Ростов-на-Дону: издательство ЮФУ. – 2016. – С. 343–346.
13. Кобина Л.А., Долгополова Е.Е. Услуги в сфере сервиса, их характеристика и особенности / Л.А. Кобина, Е.Е. Долгополова. – Экономика и социум. – № 6 (19). – 2015. //Электронный ресурс / Режим доступа: [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-1\(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-1(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf)
14. Кобина Л.А., Хагба А.И. Особенности спроса и предложения на рынке сервисных услуг / Л.А. Кобина, А.И. Хагба. – Экономика и социум. – № 6 (19). – 2015. //Электронный ресурс / Режим доступа: [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-2\(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_19/Kobina%20L%20A-2(Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf)
15. Кокшаров А.С. Влияние культуры на экономическое развитие // Гуманитарные научные исследования. – 2013. – № 11 [Электронный ресурс]. URL: <http://human.snauka.ru/2013/11/4609> (дата обращения: 26.03.2016).
16. Курочкин В.Н., Кобина Л.А. Организационно-экономические аспекты сервисной деятельности: физкультурно-спортивные услуги, горнолыжный туризм и сервис: монография / В.Н. Курочкин, Л.А. Кобина. – Ростов-на-Дону: Дониздат. 2015.– 151 с.
17. Курочкин В. Н., Гречко М.В., Болховитина А.И. Инвестиционный анализ и оценка деятельности организаций туристско-гостиничного комплекса: монография / В. Н. Курочкин, М.В. Гречко, А.И. Болховитина. – Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2017. – 145 с.
18. Курочкин В.Н., Филимонова Е.В. Комплексный анализ и оценка финансового положения коммерческой организации: теория и практика, IT- технологии:

- монография /В.Н. Курочкин, Е.В. Филимонова. – Ростов-на-Дону, 2016. – 172 с.
19. Курочкина Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум. – М.: Юрайт. 2018.
20. Курочкин В.Н. Научно-методические основы обеспечения эффективности и надежности систем машиноиспользования в АПК: монография. – зерноград: РИО АЧГАА, 2011. – 472 с.
21. Курочкин В.Н. Совершенствование организации технического сервиса технологических систем /В.Н. Курочкин, Е.Н. Кущева, С.Л. Никитченко; под научн. ред. проф. В.Н. Курочкина. – зерноград: Азово-Черноморский инженерный институт, 2016. – 197 с.
22. Лифиц И.М. Конкурентоспособность товаров и услуг. Учебное пособие для академического бакалавриата. – М.: Юрайт. 2018.
23. Новая поведенческая экономика: почему люди нарушают правила традиционной экономики и как на этом заработать / Ричард Талер; [пер. с англ. А. Прохоровой]. – М.: Издательство «Э», 2017 г. – 368 с.
24. Социально-экономические проблемы развития отдельных отраслей сферы услуг. Под ред. Н.А. Восколович, И.Н. Молчанова. – Сборник статей. М.: Экономический факультет МГУ имени М. В. Ломоносова, 2017.
25. Тультаев Т.А. Маркетинг услуг. – М.: Инфра-М, 2017.
26. Управление автосервисом: учебное пособие / Под ред. Проф. Л.Б. Миротина. – М.: Экзамен, 2004. – 320 с.
27. Харрисон Л. Культура и экономическое развитие [Электрон.ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inliberty.ru/library/study/324/>
28. Христофоров А.В., Христофорова И.В., Суглобов А.Е. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Специфика применения и инновационные подходы: монография. – М.: РИОР, 2017.
29. Четвертая промышленная революция / Клаус Шваб; пер. с англ. – М.: Издательство «Э», 2017 г. – 208 с.
30. Щербина А.В. Конкурентный характер развития образовательных услуг и

образовательного сервиса: монография. – Ростов-на-Дону, 2016. – 182 с.

31. Щербина А.В., Курочкин В.Н., Грищенко Л.П., Кобина Л.А. Информационные технологии и сервис в управлении организациями: Монография.– Ростов-на-Дону: Издательство ЗАО «Дониздат», 2016. – 147 с.

32. Экономика всего. Как институты определяют нашу жизнь / Александр Аузан. – 4-е издание. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017 г. – 192 с.

33. HomoDeus. Краткая история будущего / Юваль Ной Харари; [пер. с англ. А. Андреева]. – М.: Синдбад, 2018 г. – 496 с.

34. Inghart R. Postmodern: varying values and changing societies//the Policy, № 4, 1997 p. 24–35.

35. Sapiens. Краткая история человечества / Юваль Ной Харари; [пер. с англ. Л. Сумм]. – М.: Синдбад, 2016 г. – 520 с.


ПРИЛОЖЕНИЕ

МИНОБРНАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Высшая школа бизнеса

УТВЕРЖДАЮ
руководитель образовательной
программы

 / Курочкин В.Н./
(подпись)

« 16 » марта 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность
(название дисциплины)

Направление подготовки / специальность:

43.03.01 Сервис

Уровень образования:

бакалавриат

Форма обучения:

очная, заочная

Ростов-на-Дону 2019

Программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 - сервис, утверждённого приказом Министерства образования и наук Российской Федерации от «20» октября 2015 г . № 1169

Составитель:

(подпись)

ФИО

 В.Н. Курочкин

16 марта 2018 г

Программа одобрена на заседании кафедры организации и технологий сервисной деятельности

18 марта 2018 г протокол № 8

Заведующий кафедрой

(подпись)

Щербина А.В.

18 марта 2018

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью курса Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является достижение следующих компетенций: «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса» и «способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями».

Задачи:

- является формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.
- освоение студентами теоретических знаний по основам организации деятельности предприятия сервиса, по организации и управлению процессом оказания услуг;
- изучение организации основного производства на предприятиях сферы услуг, организации обслуживания клиентов, контроля качества услуг и продукции;
- рассмотрение особенностей деятельности предприятий сервиса.

I. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

2.1. Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к Б1.

2.2. Освоение дисциплины «Сервисная деятельность» опирается на знания, умения и виды деятельности, приобретенные студентами при изучении дисциплин:

“сервисология”,

Знания: содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.); основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей;

Умения: работать в “контактной зоне” как сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложение на услуги.

Навыки: навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

“История”,

Знания: понятийный аппарат; организационную структуру базовых архивов; организацию использования документов в научно-исследовательской и культурно-просветительской работе;

Умения: работать с литературой и историческими экспонатами; использовать источники (артефакты); выработать собственную позицию по дискуссионным вопросам; анализировать исторические процессы и явления и видеть их преемственность; быть способным к приобретению новых знаний.

Навыки: навыками работы с артефактами (атрибуция, классификация, интерпретация); навыками работы с учетно-фондовой документацией, в том числе и компьютерной системой «КАМИС»; навыками работы по проектированию (научная, художественная и технорабочая); навыками работы по проведению экскурсии.навыками работы с научно-справочным аппаратом (НСА) архивов (путеводителями, описями, каталогами, обзорами и перечнями документов) и историческими источниками на базе фондов;

«Теория и история услуг и сервиса».

Знания: основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания учетом природных и социальных факторов.

Умения: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей.

Навыки: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

«Менеджмент в сервисе»

Знания: основные категории менеджмента; инфраструктуру и интеграционные процессы в менеджменте; природу и состав функций менеджмента; содержание и специфику деятельности менеджера;

Умения: изучать и анализировать условия хозяйственной деятельности организаций для принятия соответствующих управленческих решений; применять основные методы управления для повышения эффективности деятельности организаций;

Навыки: навыками практического использования приобретенных знаний основ менеджмента в условиях будущей профессиональной деятельности; навыками применения основных методов управления в различных хозяйственных ситуациях.

2.3. Данная дисциплина является необходимой основой для последующего изучения дисциплины “Отраслевой сервис”, «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

II. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВПО (ОС ЮФУ) и ОП ВОпо направлению подготовки 43.03.01 Сервис:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<i>УК - не предусмотрено</i>	<i>УК-1.1</i>	
	<i>УК-1.3</i>	
<i>ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</i>	<i>ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</i>	<i>Знать: основные категории и принципы знаний клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности</i>
		<i>Уметь: использовать основные принципы клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности</i>
		<i>Владеть: навыками определения цели и задач управления клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности</i>
	<i>ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i>	<i>Знать: основные методические подходы к разработке системы клиентских отношений</i> <i>Уметь: использовать методы разработки системы клиентских отношений</i> <i>Владеть: навыками разработки системы клиентских отношений</i>
<i>ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i>	<i>Знать: методику совершенствования системы клиентских отношений</i> <i>Уметь: использовать в своей работе методики совершенствования системы клиентских отношений</i> <i>Владеть: навыками применения методики совершенствования системы клиентских отношений</i>	

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, **180 часов**

Форма отчетности: _____ экзамен _____
(экзамен, зачет, дифференцированный зачет)

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов очная форма

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия		
1	Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и зарубежом	3	2	2	-	6	опрос
2	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа	3	2	2	-	6	опрос
3	Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.	3	2	2	-	6	опрос
4	Теоретический анализ сервисной деятельности.	3	2	2	-	6	Опрос, тест
5	Сервисная деятельность как составная часть экономики	3	2	2	-	6	Опрос, тест
6	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	3	2	2	-	6	Опрос, тест
7	Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности	3	2	2	-	6	Опрос, тест, эссе
8	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период	3	2	2	-	6	Опрос, тест
9	Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг	3	2	2	-	6	Опрос, тест
10	Культура сервиса	3	1	2	-	6	Опрос, тест, эссе
11	Социальный менеджмент сервисного предприятия	3	2	2	-	6	опрос

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				Форма промежуточной аттестации (по семестру)
12	Менеджмент персонала сервисного предприятия	3	1	4	-	7	эссе
13	Эстетические основы сервисной деятельности	3	1	2		7	Опрос, тест
14	Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия	3	1	2		7	Опрос, тест, эссе
Итого часов			24	30	-	90	36

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

Форма отчетности: экзамен
(экзамен, зачет, дифференцированный зачет)

Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов заочная форма

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия			
1	Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и зарубежом	2	1	1	-	8	опрос	
2	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа	2	1	2	-	8	опрос	
3	Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.	2	1	1	-	8	опрос	
4	Теоретический анализ сервисной деятельности.	2	1	2	-	8	Опрос, тест	
5	Сервисная деятельность как составная часть экономики	2	1	1	-	8	Опрос, тест	
6	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	2	1	1	-	8	Опрос, тест	
7	Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности	2	1	1	-	8	Опрос, тест, эссе	
8	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период	2	1	1	-	8	Опрос, тест	
Итого часов			8	10	-	126	36	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и зарубежом	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	1 нед.	6	опрос	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	1 нед.	6	опрос	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, составление таблиц	1 нед.	6	опрос	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Теоретический анализ сервисной деятельности.	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	1 нед.	6	Опрос	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Сервисная деятельность как составная часть экономики	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	3 нед.	6	Опрос, тест, эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, составление таблиц	3 нед.	6	Опрос, тест	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, составление таблиц	1 нед.	6	Опрос, тест	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	1 нед.	6	Опрос, тест	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование	1 нед.	6	Опрос, тест	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Культура сервиса	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование	2 нед.	6	Опрос, эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	Социальный менеджмент сервисного предприятия	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование	1 нед.	6	Опрос	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Менеджмент персонала сервисного предприятия	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, использование Интернета	1 нед.	7	Эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Эстетические основы сервисной деятельности	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, использование Интернета	1 нед.	7	Эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература
3	Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, использование Интернета	1 нед.	7	Эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				90		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				90		

4.3 Содержание учебного материала

Тема 1. Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и за рубежом.

Новые подходы к изучению сервисной деятельности. Сущность сервисной деятельности. Теоретические понятия сервиса, сервисной деятельности. Историческая эволюция и современное состояние сервисной деятельности.

Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа.

Дифференциация знаний и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Услуги в средневековом обществе. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема 3. Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современному сервису. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды развития общества.

Тема 4. Теоретический анализ сервисной деятельности.

Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общественного потребления». Теоретические основы анализа сервисной деятельности. Классификация услуг в сервисной деятельности постиндустриального общества.

Тема 5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Экономическая сущность в сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Тема 6. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Тема 7. Адаптивно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Процесс обслуживания потребителей. Сервисные технологии. Проблема качества и безопасности сервисных услуг.

Тема 8. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.

Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России. Сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сер-

видного бизнеса.

Тема 9. Процесс управления и обслуживания потребителей сервисных услуг.

Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент.

Тема 10. Культура сервиса.

Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Отраслевая специфика культуры сервиса. Национальные традиции обслуживания. Региональные аспекты культуры обслуживания.

Тема 11. Социальный менеджмент сервисного предприятия.

Социальные принципы и экономические основы сервисной деятельности.

Менеджмент персонала на сервисном предприятии.

Тема 12. Менеджмент персонала сервисного предприятия

Основные принципы служебного этикета. Психологические особенности сервисного обслуживания. Культивация конструктивных индивидуально-психологических особенностей процесса обслуживания.

Тема 13. Эстетические основы сервисной деятельности

Эстетическая культура работника сервиса. Внешний облик, его соответствие служебным целям. Элементы эстетики в сервисной деятельности. Формирование общего конструктивного стиля обслуживания. Философия обслуживания. Дух доброжелательности и хорошего настроения в сфере сервисного обслуживания.

Тема 14. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия.

Общие принципы и методы социального управления сервисным предприятием. Проблемы отечественной сферы сервисной деятельности по управлению трудовыми ресурсами. Деятельность подразделений по работе с кадрами. Кадровое планирование. Подбор и наем персонала. Регулирование трудовых отношений. Обеспечение благоприятных условий труда. Основные принципы менеджмента управления сервисными предприятиями. Динамика социально-кадровых особенностей.

4.4 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

1. Сервисная услуга и ее виды.
2. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве
3. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
4. Хостель – сервисная услуга для молодежи
5. Становление и развитие тайпшерных услуг. Преимущества и недостатки рынка услуг тайпшера
6. Роль сферы услуг в экономике страны
7. Качество услуги с позиции потребителя
8. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
9. Сервисная деятельность и потребности человека.
10. Служба сервиса и ее функции
11. Место и роль общения участников сервисной деятельности;
12. Организация обслуживания потребителей;
13. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности;
14. Категории потребителей, особенности обслуживания;
15. Инновационные технологии в сервисе.
16. Информационный сервис.
17. Теория организации обслуживания.

18. Сервисная деятельность и потребности человека.
19. Служба сервиса и ее функции.
20. Виды сервисной деятельности.
21. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- использование интерактивных методов обучения (интерактивная доска) лекционных занятий на всем протяжении курса.
- компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры,
- психологические и иные тренинги,
- групповые дискуссии,
- результаты работы студенческих исследовательских групп,
- использование информационных ресурсов и баз данных,
- применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий,
- применение предпринимательских идей в содержании курса,
- использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук,
- использование методов, основанных на изучении практики (casestudies),
- использование проектно-организованных технологий обучения работе в команде над комплексным решением практических задач.

VI. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Полный комплект контрольно-оценочных материалов (Фонд оценочных средств) оформлен Приложением к данной рабочей программе дисциплины.

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Аванесова, Галина Алексеев на. Сервисная деятельность [Текст]: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов высших учебных заведений - Москва: Аспект Пресс, 2006. - 320 с
2. Орловская В.П. Технологии и организация предприятия сервиса М.:КНОРУС, 2013. 175.
3. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.:КНОРУС, 2013. 351 с.
4. Информационные системы и технологии управления. /Под ред. Г.А.Титаренко. М.: ЮНИТИ. 2013. 579 с.

4.2. Дополнительная литература

1. 1. Персианов В. В. Организационная деятельность: планирование, проектирование, управление / В.В. Персианов; А.В. Гордеев - М.|Берл ин: Директ-Медиа, 2016. - 90 с. <http://biblioclub.ru/index.php>
2. Проблемы и перспективы развития торговли, индустрии гостеприимства, сервиса и услуг в России и за рубежом [Текст] : материалы Международной научно-практической конференции, 7 октября 2011 г. /. - Казань : Изд-во «Познание» Института экономики, управления и права, 2012. - 428 с. <http://biblioclub.ru/index.php>
3. Гражданский кодекс Российской Федерации, ч. 1.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации.
5. Трудовой кодекс Российской Федерации.
5. Антонов А. Н., Морозова Л. С. Основы современной организации производства. – М.: Дело и сервис, 2008.
6. Волков О. И. Экономика предприятия. – М.: ИНФРА-М, 2006.
7. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства. М.: Магистр, 2013. 401 с.
8. Чудновский А.Д., М.А. Жукова Информационные технологии управления в туризме..М.: КНОРУС, 2011. 100 с.
9. Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. М.: КНОРУС. 2011. 200 с.
10. Морозов М.А., Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Академия, 2012. 240 с.

4.3. Список авторских методических разработок

4.4. Периодические издания

- Форум Кадрового Агентства Арсенал Групп - обсуждение профессиональных тем ресторанного бизнеса, способы поиска работы, составление резюме, вопросы о вине, обмен впечатлениями
- <http://www.hotelmanagement.net/>

4.5. Интернет ресурсы

- <http://www.levada.ru>
- <http://info.tatcenter.ru/8054.htm>
- <http://www.nisse.ru/analitics.html?id=mngm&part=p8>
- <http://www.regnum.ru/allnews/159788.htm1>

4.6. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий

- <http://www.sfedu.ru>
- Microsoft Office 2003/Microsoft Office 2007/Microsoft Office 2010 и выше (Microsoft Access, Microsoft Publisher, MS PowerPoint)

V. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебно-лабораторное оборудование Аудитории: учебная мебель (столы и стулья), доска, мультимедийное оборудование (при необходимости)
Оборудование рабочих мест преподавателя и обучающихся: переносной экран в лекционных аудиториях, ноутбук (при необходимости)
Специализированное оборудование: мультимедийное (при необходимости)

8.2. Программные средства

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security 10

8.3. Технические и электронные средства презентации курса лекций, использование которых предусмотрено методической концепцией преподавания.

Учебное издание

Курочкин Валентин Николаевич

доктор технических наук, профессор
Высшей школы бизнеса Южного федерального университета,
лауреат премии Главы Администрации
Ростовской области в области науки

Щербина Алексей Владимирович

доктор философских наук, кандидат экономических наук, профессор
Высшей школы бизнеса Южного федерального университета,
Председатель научно-методического совета ЮФУ,
эксперт Рособнадзора в области аккредитации
образовательных программ и организаций

Гречко Михаил Викторович

кандидат экономических наук, профессор РАЕ
доцент Высшей школы бизнеса Южного федерального университета

Кобина Лариса Алексеевна

старший преподаватель Высшей школы бизнеса
Южного федерального университета

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**

*Ответственный редактор
профессор ВШБ ЮФУ В.Н. Курочкин*

Печать цифровая. Бумага офсетная. Гарнитура «Таймс».
Формат 60x84/16. Объем: 8,72 усл. п.л.; 6,25 авт. п. л.
Заказ № 6427 Тираж 510 экз.
Издательство «Донской издательский дом»
344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Суворова, 19. Тел. 247-34-88
