

Лекция 5 – Услуги на транспорте. Транспортная услуга /транспортный продукт/ и ее особенности.

План:

1. Понятие и виды услуг транспорта.
2. Качество услуги транспорта.
3. Методика определения потребности в услугах транспорта.

Список литературы:

1. Современная логистика / Д. Джонсон [и др.]; пер. с англ. – М.: Вильямс, 2002. – 624 с.
2. Склад: организация, управление, логистика [Электронный ресурс] / Волгин В.В.; оболочка, оформление, изд.: ООО ИД «Равновесие». - Электрон. дан. и прогр. - М.: Равновесие, 2007. – 1 CD-ROM – (Электронный справочник).

Услуга, в общем понимании этого термина, означает чье-либо действие, приносящее пользу, помощь другому. Работа по оказанию услуг, то есть по удовлетворению чьих-либо нужд называется **сервисом**.

Материальная услуга

при которых не происходит преобразования форм материи и продуктом которых является особая потребительная стоимость, выражающаяся в общественной полезности самого труда

Транспортная услуга

является особым видом деятельности транспорта, который требует соответствующего технологического, финансового, информационного, правового и ресурсного обеспечения

•Транспортные услуги

•Складские услуги

•Экспедиторские услуги

•Логистические услуги

Транспортные услуги имеют ряд особенностей, которые необходимо учитывать при применении логистических принципов, а процессе управления предприятиями транспортного комплекса

- **услуга существует только в процессе ее производства, а значит, не может накапливаться**
- **качество услуги определяется качеством процесса оказания услуги, поскольку продажа услуги представляет собой продажу самого процесса ее оказания**
- **услуга имеет потребительскую стоимость в определенное время на определенном направлении, что ограничивает возможность ее замены**
- **существует неравномерность спроса на услуги, как временная, так и пространственная**
- **предложение, как правило, не обладает достаточной гибкостью в приспособлении к быстро меняющемуся спросу**
- **возможности транспорта для сглаживания колебаний спроса ограничены**

- **Международные услуги по транспортировке без ограничения по объему груза**
- **Мультимодальные перевозки, комбинированный транспорт**
- **Экспресс доставка**
- **Транспорт для корпоративных клиентов**
- **Транспортные услуги - оказание транспортных услуг**

Важные параметры качества услуг выделяют следующие

- **осязаемость, т.е. среда оказываемой услуги (оборудование, внешний вид персонала, интерьер офиса, обеспечение мониторинга услуги и др.)**
- **надежность - последовательность исполнения «точно в срок»**
- **доступность - простота процедуры установления контактов с предприятием, предоставление клиенту выбора удобного времени оказания услуг**
- **ответственность - гарантии выполнения услуг**
- **безопасность - отсутствие риска и недоверия со стороны клиента**
- **вежливость и коммуникабельность персонала, взаимопонимание с покупателем**

- **Складские услуги**
 - **Погрузочно-разгрузочные работы и подготовку грузов к отправке авиацией или любым наземным транспортом**
 - **Прием грузов и контроль товара на складах**
 - **Услуги карго-терминала по обработке авиационных грузов в аэропортах**
 - **Полный комплекс складских услуг**
 - **Рентген-контроль, компьютерное определение веса, объема и размера грузовых единиц**
 - **Кодирование упаковки, маркировку и этикетирование**
 - **Прием грузов, контроль товара, [консолидацию](#) и формирование партий на складах**
 - **Кросс-докинг**