

**КОМПЛЕКС
ТРАНСПОРТНО-
ЭКСПЕДИЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1.1. Становление системы сервиса на транспорте



Что такое система сервиса в транспорте?

- **Транспорт** -одна из отраслей хозяйственной деятельности человека.
- Главная задача: удовлетворение потребности других отраслей и населения в перевозках при обеспечении безопасности и наиболее эффективном использовании ресурсов.
- **Service** – служба, обслуживание.
- **Т.О. , система сервиса на транспорте** – это организационно-техническая структура, направленная на оказание услуг по транспортированию грузов и пассажиров.

Из истории

- Всем известно, что в средневековье через посредников в тавернах можно было нанять от повозки до корабля.
- В связи с развитие ж/д транспорта в XIX веке н. э. в странах Европы увеличился объем перевозок.
- В 1872 г.- первая международная транспортная организация – Европейская конференция по расписанию пассажирских поездов (к 1993 г. в нее вошли 23 страны).
- К 1993 г. в Международной ассоциации ж/д конгрессов (1884 г.) вошли представители 78 стран мира.

- В 1902 г. -Международный комитет ж/д транспорта для разработки мер по обеспечению сохранности грузов и багажа.
- в 1922 г.- Международный союз железных дорог для решения широкого круга задач по улучшению организации международных перевозок. В 1950 г.- было организовано Международное бюро железнодорожной документации.
- 1926 г.- Международная федерация экспедиторских ассоциаций (FIATA), первое объединение, направленное на решение проблем, связанных с экспедированием грузов (в ассоциации 130 стран).
- Международное железнодорожное общество InterFrigos 1949 г. в Европе- перевозка скоропортящихся продуктов.

- До 1917 г. на отечественных железных дорогах в области экспедирования действовали небольшие коммерческие агентства, комиссионные конторы, городские станции, а также специализированные акционерные общества.
- За время существования СССР были организованы транспортно-экспедиционные конторы (ТЭК) на станциях, централизованный завоз и вывоз грузов автотранспортом.
- Общее государственное руководство с 1956 г. осуществлялось Главным грузовым управлением МПС.
- В настоящее время в России производится реформирование всей транспортной отрасли, в том числе и системы транспортно-экспедиционного обслуживания.

1.2. Основные понятия транспортно-экспедиционной деятельности



- **Инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования** – технологический комплекс, включающий в себя железнодорожные пути общего пользования и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы и систему управления движением и иные обеспечивающие функционирование этого комплекса здания, строения, сооружения, устройства и оборудование;



Владелец инфраструктуры – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или на ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на основании соответствующего договора



Перевозчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж правомочному (получателю);



Оператор железнодорожного подвижного состава – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие вагоны, контейнеры на праве собственности или ином праве, участвующие на основе договора с перевозчиком в осуществлении перевозочного процесса с использованием указанных вагонов, контейнеров;

Пользователь услугами
железнодорожного транспорта –
пассажир, грузоотправитель
(отправитель), грузополучатель
(получатель) либо иное физическое
или юридическое лицо, пользующееся
услугами (работами), оказываемыми
организациями железнодорожного
транспорта и индивидуальными
предпринимателями на
железнодорожном транспорте;

-груз – объект (в том числе изделия, предметы, полезные ископаемые, материалы, сырье, отходы производства и потребления), принятый в установленном порядке для перевозки в грузовых вагонах, контейнерах;

-грузоотправитель (отправитель) – физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе;

-грузополучатель (получатель) – физическое или юридическое лицо, уполномоченное на получение груза, багажа, грузобагажа;

Перевозочный документ – документ, подтверждающий заключение договора перевозки груза (транспортная железнодорожная накладная) или удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира, багажа, грузобагажа (проездной документ (билет), багажная квитанция, грузобагажная квитанция);

Продукция или услуга – результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы (ГОСТ Р ИСО 9000-2001, далее – ИСО 9000).

Продукция: 1) материальная; и 2) нематериальная (проект, программное обеспечение, инструкция).

«Обслуживание потребителей»-совокупность действий исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Агентирование – обслуживание перевозчика (принципала), заключающееся в совершении юридических и иных действий за вознаграждение и за его счет.

Транспортная экспедиция – транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза, а также других работ, имеющих отношение к перевозке, в соответствии с договором (ГОСТ Р 51006-96).

Транспортно-экспедиционное обслуживание – процесс предоставления экспедиторских услуг грузоотправителям и грузополучателям в соответствии с договором транспортной экспедиции и установленными нормами и требованиями (ГОСТ Р 51133-98).

1.3. Классификация транспортно-экспедиционных услуг и правовое регулирование транспортно-экспедиционной деятельности



1) по месту выполнения (на складе грузоотправителя или экспедитора, на станции отправления, в пути следования, на станции назначения, на складе грузополучателя или экспедитора);

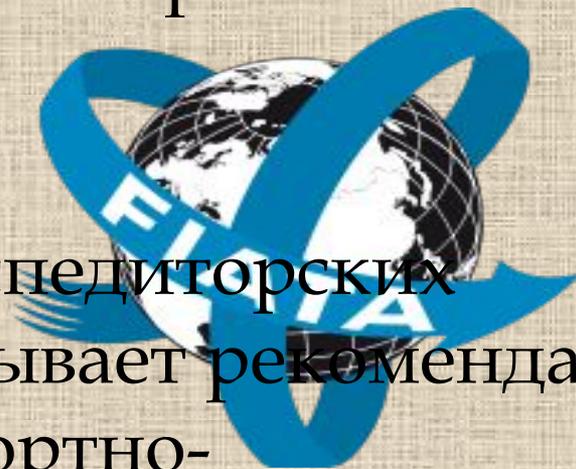
2) по времени выполнения (до приема груза к перевозке, в процессе приема груза, после приема груза, в процессе перевозки, до выдачи груза, в процессе выдачи груза, после выдачи груза);

3) по виду выполняемых работ:

- заполнение и оформление документов;
- заключение договора перевозки;
- предъявление грузов к перевозке;
- получение груза на станции назначения;
- завоз и вывоз груза;
- подача-уборка вагонов;
- выполнение погрузочно-разгрузочных и складских работ;
- информационное обслуживание;
- подготовка груза и подвижного состава к перевозке;
- страхование грузов;
- платежно-финансовые услуги (оплата провозных платежей, сборов, штрафов);
- таможенное оформление грузов;
- прочие виды услуг.

Основными международными законодательными актами являются Генеральное соглашение по тарифам и торговле (ГАТТ, св. 100 государств), Генеральное соглашение по торговле услугами Всемирной торговой организации, Конвенция о международных смешанных перевозках грузов, Таможенная конвенция о международной перевозке грузов, Европейское соглашение о международной дорожной перевозке опасных грузов (ДОПОГ), регламентирующее требования к перевозкам опасных грузов и др.

Международная федерация экспедиторских ассоциаций (ФИАТА) разрабатывает рекомендации по регламентированию транспортно-экспедиционной деятельности



Правовое регулирование транспортно-экспедиционной деятельности в России осуществляется на основе *Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), глава 41 "Транспортная экспедиция"*. В соответствии с ним, экспедитором может быть юридическое лицо, а также гражданин, получивший статус предпринимателя.

Порядок осуществления перевозок в международном сообщении регулируется международными нормами, рассмотренными выше, а также *Таможенным кодексом РФ*.

Отраслевыми правовыми документами являются *Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации (КТМ РФ), Кодекс внутреннего водного транспорта РФ (КВВТ РФ), Воздушный кодекс (ВК РФ), Устав автомобильного транспорта (УАТ РФ)*, а также подчиненные им нормативные акты.

1.4. Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе логистики и маркетинга



Логистика – научное направление, оптимизирующее планирование и управление движением материальных, энергетических и информационных потоков.

Логистика помогает построить внутреннюю организацию предприятия по принципу оптимальности распределения всех видов ресурсов, что позволяет получить максимальный результат его деятельности при минимальных затратах.

Маркетинг – система управления и организации деятельности предприятия на основе комплексного учета процессов, происходящих на рынке.

Средствами маркетинга выявляется комплекс ориентиров для взаимодействия с окружающей средой и, как следствие, появляется возможность увеличить позитивное и снизить негативное влияние внешних факторов.

Условия для протекания логистического процесса:

- продукт (требуемое наименование);
- качество (необходимое качество);
- количество (потребное количество);
- стоимость (приемлемые затраты);
- потребитель (точный адресат);
- время (точное исполнение сроков);
- место (точное место назначения);
- индивидуальный подход (система обслуживания адаптируется к клиенту, заказу).

Виды экономической полезности товара:

- форма (сам продукт);
- владение (возможность приобретения);
- время (своевременность приобретения);
- место (удобное место приобретения).



Система обслуживания (СО) потребителей – совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня обслуживания.

СО состоит из функционально обособленных объектов, не подлежащих декомпозиции (разделению на части) в рамках решаемой задачи.

Свойства СО:

- сложность*: наличие большого числа элементов, сложный характер взаимодействия между ними, сложность выполняемых системой функций, множество внешних факторов;
- подвижность*: изменчивость параметров СО под влиянием внешней среды и внутренних взаимодействий;
- неопределенность поведения*: степень непредсказуемости поведения СО;
- адаптивность*: способность системы изменять свою структуру и выбирать варианты поведения сообразно с новыми целями системы и под воздействием внешней среды;

Структура СО – упорядочение элементов по какому-либо признаку: по составу, по назначению, по размерам и т.п.

Функциональная основа СО:

- 1) цель функционирования СО;
- 2) альтернативы – задачи, решение которых способствует достижению цели (может носить взаимообусловленный и альтернативный характер);
- 3) ресурсы, требуемые для достижения цели;
- 4) математическая и логическая модели – система связей между (1), (2), (3), факторами внешней среды;
- 5) критерий выбора предпочтительной альтернативы.

Одной из важных задач является обеспечение высокого качества обслуживания.

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**