

# Тема 7. Транспортные узлы

## Лекция 2. ТРАНСПОРТНЫЙ СЕРВИС В ТРАНСПОРТНЫХ УЗЛАХ

Выполнила: студентка гр.ОПУТ 08А1

Сергиенко В.В.

# 1. СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ, ТЕХНИЧЕСКИЙ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ СЕРВИС

► Высокое качество услуг является самой весомой составляющей, определяющей конкурентоспособность.

При отсутствии комплексного сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте основной этап – перевозка – теряет часть потребительской ценности, становится неконкурентоспособной и часто отвергается покупателем.

**Транспортный сервис** является совокупностью определенного набора **услуг**, предоставляемых пользователям. **Услуга** - это деятельность, выгоды или удовлетворение, которые продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей товаров.



# ТРАНСПОРТНАЯ СЛУЖБА ПЕРЕВОЗКА ГРУЗОВ ИЛИ ПассажиРОВ ЯВЛЯЕТСЯ ОСНОВНОЙ СЛУЖБОЙ.

- ▶ **Исполнитель транспортной услуги** - лицо, которое предоставляет данную услугу согласно договору.
- ▶ **Потребитель** – лицо, которое использует услугу, согласно договору.
- ▶ **Сопутствующая услуга (на транспорте)** - продажа билетов, доставка их на дом, на работу потребителю, предоставление постельного белья, обеспечение питанием; оформление заявки, подача, уборка вагонов, погрузочно-разгрузочные работы и т. д.
- ▶ **Дополнительная услуга** - услуги телеграфной, телефонной связи; очистка вагонов и контейнеров от остатков грузов, обеспечение грузоотправителей средствами пакетирования, сдача складов, вагонов, ПРМ в аренду, завоз-вывоз груза автотранспортом, таможенное оформление груза и т. д.

- ▶ **Транспортное обслуживание** – это процесс предоставления транспортных услуг потребителям в соответствии с установленными нормами и требованиями.
- ▶ **Транспортный рынок** – совокупность транспортных предприятий одного или нескольких видов транспорта, оказывающих транспортные услуги пользователям транспорта на определенной территории исходя из своих экономических особенностей и запросов потребителей.
- ▶ **Предоставление услуги** – деятельность исполнителя, необходимая для обеспечения услуги.
- ▶ **Вид транспортной услуги** – совокупность однородных транспортных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.
- ▶ Наиболее передовым методом сервиса вообще и транспортного в частности является предоставление пакетов услуг - комплексов услуг различного состава в зависимости от потребностей клиентов. Пакет услуг оформляется и предоставляется как единая услуга, что существенно ускоряет и облегчает процесс получения клиентом этих услуг.
- ▶ Под транспортным сервисом понимается система услуг по обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей, включая обеспечение перевозок, выполнение сопутствующих и дополнительных работ.

# СЛОВО «ОБСЛУЖИВАНИЕ» В РУССКОМ ЯЗЫКЕ ИМЕЕТ НЕСКОЛЬКО ЗНАЧЕНИЙ.

- ▶ *Комплекс товаров и услуг, необходимых человеку для удовлетворения социальных, производственных, бытовых и культурных потребностей жизнедеятельности, называется социально-культурным сервисом.*
- ▶ *Технический сервис – это обслуживание машин, станков, вагонов, локомотивов с целью увеличения срока службы и поддержания их рабочих параметров в необходимом диапазоне.*
- ▶ *Процесс обработки сырья, материалов, технических изделий и полуфабрикатов в сфере производства и эксплуатации с целью изменения их параметров и характеристик для получения качественной новой продукции называется технологическим сервисом.*

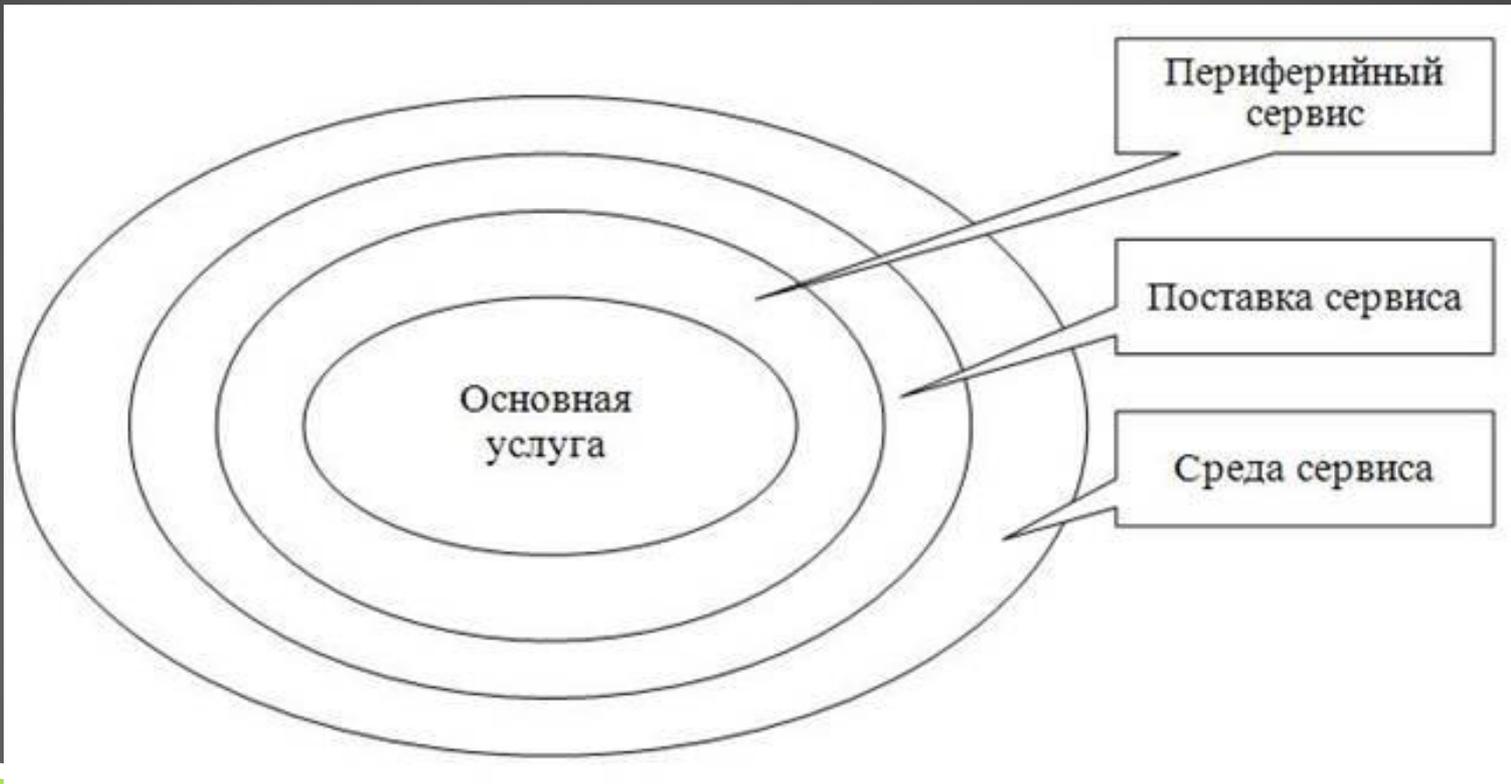
- ▶ Понятие «сервис» будет неполным, если его воспринимать как просто «обслуживание», т. е. выполнение каких-либо стандартных операций. Сервис предполагает еще и индивидуальный подход в обслуживании клиентов, техники, сырья.
- ▶ В транспортном сервисе индивидуальный подход в обслуживании, кроме операций по обслуживанию потребителей транспортных услуг, включает доброжелательное приветствие, улыбку, мягкую вежливую манеру общения, хорошее деловое настроение, искреннее проникновение в нужды, желания, спрос клиента.

## 2. ОСОБЕННОСТИ И СТРУКТУРА ТРАНСПОРТНОГО СЕРВИСА

Все услуги имеют свои характерные особенности

- ▶ Транспортная услуга не взаимозаменяема
- ▶ Участие покупателя
- ▶ Услуги транспорта относятся к услугам, завершающим и (или) предваряющим процесс материального производства.
- ▶ Услуги нельзя хранить и накапливать
- ▶ Спрос на услуги изменчив
- ▶ Неосвязаемость

# СТРУКТУРА СЕРВИСА



Список принято подразделять на следующие разновидности:

- ▶ удовлетворение потребительского спроса;
- ▶ производственный;
- ▶ – послепродажное обслуживание;
- ▶ – информационное обслуживание;
- ▶ – финансово-кредитный сервис.

**Все приведенные разновидности сервисных услуг, предоставляемых покупателю, можно разделить на услуги, оказываемые на трех этапах:**

- предпродажные услуги
- услуги, сопутствующие процессу продажи (реализации) продукции
- услуги послепродажного характера (*гарантийный и послегарантийный*).

## В транспорте возможны четыре варианта организации сервиса:

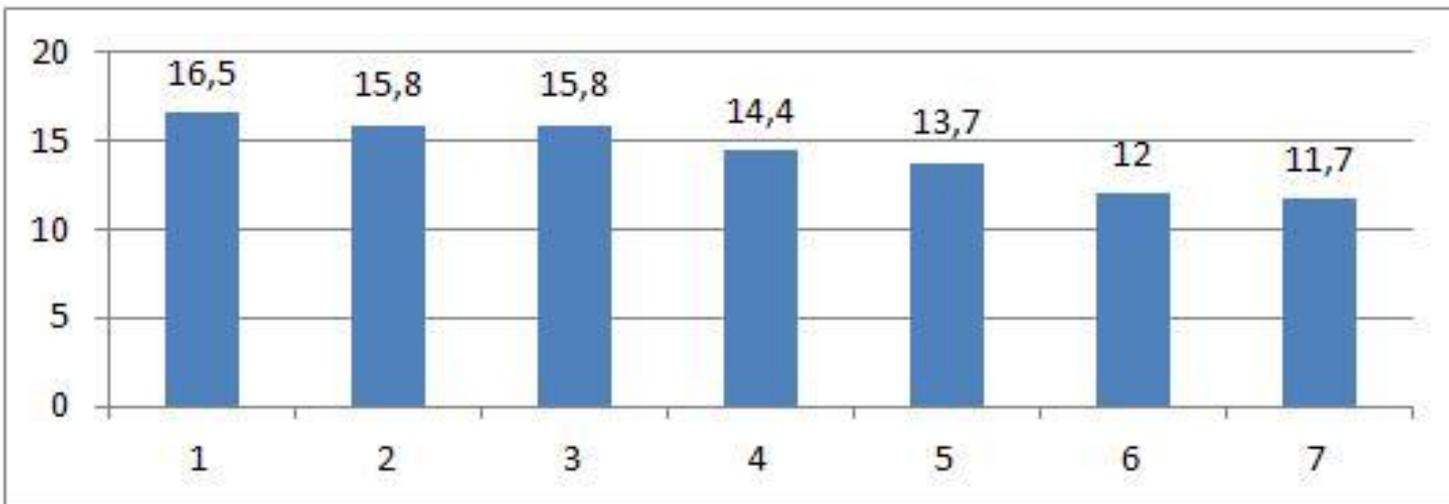
сервис обеспечивается исключительно персоналом перевозчика;

для транспортного сервиса создается консорциум (временное соглашение между перевозчиками отдельных видов транспорта);

- сервис поручается независимой и специализированной фирме;
- для выполнения сервисных работ привлекают посредников, несущих полную ответственность за качество и удовлетворение претензий по сервису (транспортно-экспедиторские, агентские, брокерские и другие организации).

**Транспортный рынок** – это сфера реализации транспортных услуг по перемещению пассажиров или материальных ценностей производственного или потребительского характера.

**На основе результатов исследования рынка** определяются структура подвижного состава, какие железнодорожные линии и какое хозяйство перевозчика наиболее выгодно инвестировать для их развития, каким образом перевозчик должен организовать доставку груза, как надо проводить кампанию по внедрению в практику новых форм обслуживания.



### Оценка уровней значимости показателей транспортного обслуживания:

1 – стоимость перевозки; 2 – скорость доставки; 3 – сохранность;

4 – предоставление льгот и скидок; 5 – доставка по согласованному графику;

6 – информационные услуги; 7 – перевозки «от двери до двери»

рынка в том, что он ориентирует перевозчика на повышение уровня сервиса с целью добиться коммерческого успеха транспортного предприятия. Повышение уровня сервиса в свою очередь дает:

- совершенствование организации перевозок и управления;
- реализацию высокого качества транспортного обслуживания пользователей;
- повышение доходности, прибыли и рентабельности перевозок;
- возможность перехода на новую систему планирования, изначально ориентирующую деятельность перевозчика на клиента, анализ его нужд, запросов и предпочтений, максимально чутко реагировать на изменения в составе клиентуры и реакцию на новые виды транспортных услуг;
- эффективное использование финансовых ресурсов для разработки и внедрения современных технологий и новых видов транспортных услуг.

**Цель изучения транспортных рынков** – выполнить ранжирование, охватывая региональные, национальные рынки, рынки зарубежных стран в порядке убывания интересов перевозчика к этим рынкам в зависимости от условий реализации на них транспортных услуг.

**К общим критериям ранжирования транспортных рынков относятся:**

- ▶ Емкость рынка
- ▶ Инвестиционная политика
- ▶ Стабильность правового режима на рынках
- ▶ Экспортно-импортное регулирование
- ▶ Географическое положение

**Классифицировать транспортные рынки можно:**

- 1) по географическому признаку
- 2) видам сообщения
- 3) номенклатурным группам
- 4) признаку нуждаемости грузовладельцев

### 3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ В ТРАНСПОРТНЫХ УЗЛАХ

Качество является одной из сложнейших категорий. Проблема качества имеет много аспектов. Одни исследователи различают философский, социологический, экономический, правовой, статистический аспекты, другие выделяют кибернетическую, математическую, техническую, производственную, потребительскую ее сторону.

**Качество транспортных услуг** - совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей или получателей в соответствующих перевозках и работах.

# ЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ТЕОРИИ ЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОЙ ОДУКЦИИ:

- ▶ качество – понятие относительное.
- ▶ приоритет конечных потребительских оценок показателей качества перед внутриотраслевыми.
- ▶ качество должно измеряться в натуральном, а не стоимостном выражении
- ▶ показатели качества транспортного обслуживания
- ▶ необходимость установления общего, интегрального показателя качества транспортного обслуживания.

**Качество транспортного сервиса - степень соответствия всего комплекса услуг транспорта и экспедирования потребностям и ожиданиям потребителей.**

# УРОВНИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО СЕРВИСА

Уровень качества	Название уровня	Характеристика уровня
I уровень	Соответствие стандарту	Производимые услуги соответствуют статьям федеральных законов (Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации, О железнодорожном транспорте, Правила перевозок и другим нормативным документам)
II уровень	Соответствие возможностям	Производство услуг должно отвечать техническим и технологическим возможностям железных дорог
III уровень	Соответствие требованиям рынка	Удовлетворение требований клиентуры в высоком качестве и низкой цене на транспортные услуги
IV уровень	Соответствие латентным потребностям	Удовлетворение неявных, скрытых потребностей в железнодорожных перевозках

- ▶ Показатель качества транспортной услуги (единичный, комплексный, интегральный) - количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств услуги (обслуживания), составляющих ее качество.
- ▶ Показатели эффекта (назначения)
- ▶ Показатели надежности
- ▶ Показатели экономии
- ▶ Экологические показатели
- ▶ Показатели безопасности
- ▶ Эргономические и эстетические показатели

**Принцип обеспечения качества услуг имеет в основе три фактора:**

- материальную базу
- квалифицированный персонал
- глубоко продуманную организационную структуру



# МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА



# ЗАВИСИМОСТЬ ПРИБЫЛИ ОТ УРОВНЯ КАЧЕСТВА

- ▶ В транспортных узлах происходит взаимодействие различных видов транспорта, в том числе транспортных средств и перегрузочной техники.
- ▶ Транспортный узел (ТУ) – это пункт стыковки двух или более видов транспорта, технологическое взаимодействие которых обеспечивается соответствующим комплексом устройств и средств.