

Оглавление

Введение	7
Лекция 1. Общие положения дисциплины «Сервис на транспорте»	9
1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития	9
1.2. Основные понятия сервиса	13
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	18
Список литературы	19
Лекция 2. Качество транспортной услуги	20
2.1. Показатели качества транспортной услуги	20
2.2. Основные критерии уровня сервиса	25
2.3. Обеспечение качества услуг на железнодорожном транспорте	28
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	31
Список литературы	32
Лекция 3. Управление качеством транспортных услуг	33
3.1. Рыночный подход к качеству транспортных услуг	33
3.2. Российские стандарты качества перевозок	39
3.3. Процесс удовлетворения транспортных потребностей клиента	43
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	45
Список литературы	45
Лекция 4. Сервис в грузовых перевозках	47
4.1. Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания	47

4.2. Грузовые терминалы, операторские компании, экспедиторские фирмы.....	49
4.3. Сервис контейнерных, интермодальных и альтернативных перевозок	53
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	58
Список литературы.....	58
Лекция 5. Предпринимательство в сфере транспортного сервиса	60
5.1. Предпосылки развития предпринимательства в сфере транспортного сервиса	60
5.2. Ассоциации и союзы	62
5.3. Предпринимательская деятельность на железнодорожном транспорте	65
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	71
Список литературы.....	71
Лекция 6. Сервис в пассажирских перевозках	73
6.1. Организация работы сервис-центров на станциях и вокзалах.....	73
6.2. Услуги, предоставляемые пассажирам на вокзалах.....	81
6.3. Обслуживание пассажиров скоростных поездов в пути следования	87
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	90
Список литературы.....	91
Лекция 7. Оценка полноты и степени доступности выполнения транспортных услуг	92
7.1. Показатели полноты выполнения заказов транспортных услуг	92

7.2. Сертификация и лицензирование транспортных услуг	95
7.3. Страхование железнодорожных перевозок.....	98
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	104
Список литературы.....	105
Лекция 8. Правовые основы внутренних и международных перевозок.....	107
8.1. Правовое регулирование смешанных перевозок	107
8.2. Особенности документального оформления международных перевозок на видах транспорта.....	109
8.3. Законодательные основы сервиса на транспорте	114
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	116
Список литературы.....	116
Лекция 9. Информационное обеспечение транспортных процессов.....	118
9.1. Классификация информационных технологий и обеспечения	118
9.2. Автоматизированные системы управления на транспорте.....	126
9.3. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе.....	129
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	130
Список литературы.....	131
Лекция 10. Стимулирование развития транспортного рынка.....	133
10.1. Понятие и принципы транспортного маркетинга	133
10.2. Процесс сегментации транспортного рынка	136

10.3. Реклама транспортных услуг	142
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы	145
Список литературы.....	145
Тестовое задание для промежуточной аттестации.....	147
Приложение 1. Развитие сервиса на транспорте	161
Приложение 2. Автоматизированные системы управления железнодорожным транспортом.....	163
Приложение 3. Список тем контрольных работ для студентов заочного обучения	164

Введение

Конспект лекций «Сервис на транспорте» разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и учитывает программные требования к подготовке специалистов по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог. Представленный учебный материал охватывает широкий круг вопросов управления сервисными процессами на транспортных предприятиях.

Целью освоения дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у студентов комплекса знаний об актуальных проблемах управления сервисной деятельностью на транспорте и формирование компетенций, позволяющих принимать эффективные решения в профессиональной деятельности в части организации сервиса на железнодорожном транспорте.

Задачи дисциплины:

- освоить методологию и методику планирования, организации анализа, оценки и проектирования системы сервиса при обслуживании клиентов транспортных предприятий;
- сформировать навыки системного подхода в вопросах организации сервиса при доставке грузов и пассажиров.

После изучения дисциплины студент должен знать:

- принципы и задачи транспортного сервиса пассажиров и грузов;
- принципы организации и функционирования сервис-центров на вокзалах и станциях;
- особенности функционирования транспортных пересадочных узлов;
- основы организации сервиса пассажиров в пригородном и дальнем сообщении;
- основы разработки и оказания услуг грузовладельцам на станциях при обычных и смешанных перевозках;
- показатели качества пассажирских и грузовых перевозок;

уметь:

- планировать услуги и товарооборот сервис-центра на станции и на вокзале;

- составлять схемы интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении;

- проводить поиск путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев;

- проводить анализ показателей качества пассажирских и грузовых перевозок;

- проводить научные и экспериментальные исследования параметров потоков пассажирских и грузовых перевозок;

- определять резервы повышения эффективности пассажирских и грузовых перевозок;

владеть навыками:

- расчета эксплуатационных затрат сервис-центра;

- определения оптимального набора производимых услуг;

- использования математических и статистических методов при сборе и обработке коммерческой информации;

- расчета технических и технологических параметров перевозки грузов в специализированных грузовых поездах и пассажиров в смешанных перевозках;

- расчета параметров перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах;

- владеть методами анализа информации о пассажирских и грузовых потоках.

В качестве информационной поддержки при освоении дисциплины следует использовать материалы учебной группы в социальной сети <https://vk.com/club116368473>

Лекция 1

Общие положения дисциплины «Сервис на транспорте»

План лекции

- 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития
- 1.2. Основные понятия сервиса

1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития

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

Сфера сервиса – часть экономики, которая включает в себя предоставление всех видов коммерческих и некоммерческих услуг. В современной экономике сфера сервиса становится ключевым сектором развития транспортного обслуживания. При различных подходах сфера услуг может быть определена как:

- часть экономики, которая включает в себя все виды платных и бесплатных услуг;
- сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых юридическим и физическими лицами.

Услуга в общем понимании этого термина означает какое-либо действие, приносящее пользу и помощь. Работа по оказанию услуг, т. е. удовлетворению чьих-нибудь нужд, называется сервисом. Услуги продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей товаров. Особенность услуг по сравнению с производством продукции, заключается в том, что услуга удовлетворяет потребности клиента за счет деятельности поставщика услуг.

Транспортировка – это особый вид деятельности, так как продукцией транспорта является деятельность работников транспорта по использованию транспортных ресурсов, которая материализуется в законченных перевозках. Поскольку продукция транспорта, т. е. перевозка, полезна для пользователя не как вещь, а как деятельность, к ней можно применить понятие «услуга».

Услуги подразделяются на материальные и нематериальные, а также услуги производственных и непроизводственных отраслей. Главный признак материальных услуг в том, что люди воздействуют на материальные продукты природы, преобразуя их для потребностей человека. Нематериальные услуги являются результатом воздействия на самого человека (образование, здравоохранение, различные виды искусства).

Транспортные услуги при перевозках грузов и пассажиров, относятся к нематериальным услугам. Согласно ГОСТ Р «Услуги транспортные. Термины и определения», транспортная услуга определяется как результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей клиента (пассажира, грузоотправителя и грузополучателя) в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями.

Одним из видов сервиса на транспорте является **логистический сервис**. Природа логистической деятельности предполагает возможность оказания потребителю материального потока разнообразных логистических услуг. Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товарных партий.

Слово «сервис» появилось в России не в результате рыночных преобразований последнего десятилетия XX века, а родилось вместе с индустрией гостиничного и автомобильного обслуживания населения. Сервис (от англ. service – обслуживание) – это система обеспечения, позволяющая покупателю выбрать для себя оптимальный комплекс услуг и работ для перемещения продукции из пункта производства в пункт потребления и выгодно эксплуатировать его в течение определенного срока.

В целом понятие «сервис» включает в себя немного больше, чем обслуживание. Понятие «сервис» будет не полным, если его воспринимать просто как «обслуживание», то есть выполнение каких-либо стандартных операций. **Сервис** включает в себя еще индивидуальный подход в обслуживании человека, техники, сырья или материала, выполнение индивидуальных услуг и операций, которые зачастую требуют от исполнителя дополнительных затрат времени, энергии, ресурсов, но, как правило, без дополнительного увеличения их стоимости для обслуживаемого объекта.

В первом значении обслуживание означает работу по удовлетворению чьих-либо бытовых, текущих или постоянных нужд и потребностей. Объектом обслуживания в данном случае является человек, а в сферу удовлетворения его запросов входит весь круг социально-бытовых и производственных услуг, оказываемых населению: образование, медицина, транспорт, торговля, общепит, страхование, туризм.

Комплекс товаров и услуг, необходимых человеку для удовлетворения социальных, производственных, бытовых и культурных потребностей жизнедеятельности, называется социально-культурным сервисом.

Второе значение относится к технике. Обслуживание означает работу по эксплуатации машин, механизмов, станков, подвижного состава и других технических средств и устройств. В этих случаях объектом обслуживания является уже не человек, а технические средства и механизмы, поскольку каждое техническое средство в процессе эксплуатации требует определенного обслуживания, контроля, регулировки, экипировки, ремонта и т. д.

Технический сервис – обслуживание машин, механизмов, станков, вагонов, локомотивов, автомобилей, самолетов и других технических средств, а также устройств с целью увеличения срока службы, поддержания их рабочих параметров и характеристик в установленных техническими условиями эксплуатации или техническим паспортом диапазоне. Примером здесь является техническое обслуживание и ремонт – комплекс операций или операция по поддержанию

работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании.

Третье значение относится к сырью, материалам, техническим изделиям и другим полуфабрикатам. Получение той или иной продукции заданного внешнего вида, состояния, качества требует изменения параметров и характеристик исходного материала в процессе производства или эксплуатации. Примером здесь служит процесс извлечения влаги из древесины (сушка), обработка ткани перед покраской, промывка и обработка продуктов перед приготовлением или консервированием; обмывка пассажирских вагонов перед техническим осмотром в начальных и конечных пунктах, внутренняя уборка вагонов; коммерческий и технический осмотр грузовых вагонов перед погрузкой, промывка цистерн, санитарная обработка вагонов и контейнеров после перевозки ряда грузов, информирование клиентов о прибытии груза; затаривание и упаковка груза, маркировка и т. д.

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.

Технологический сервис улучшает потребительские свойства продукции.

Сервис предполагает индивидуальный подход в обслуживании клиентов и техники. В транспортном сервисе индивидуальный подход в обслуживании, кроме операций по обслуживанию потребителей транспортных услуг, включает доброжелательное приветствие, улыбку, мягкую вежливую манеру общения, хорошее настроение, искреннее проникновение в нужды и желания клиента.

Посредничество при выполнении транспортных операций существует с давних времен, но потребность в единой системе сервиса на транспорте возникла относительно недавно.

В *приложении 1* приведена хронология развития международных организаций в сфере сервиса на железнодорожном транспорте.

Во время перехода России к рыночным отношениям транспортно-экспедиционное обслуживание грузовладельцев получило дальнейшее развитие. Созданы сотни экспедиторских компаний, часть которых имеет постоянных клиентов-потребителей транспортных услуг. Экспедиторская деятельность отдельных компаний сочетается с обязанностями перевозчиков и владельцев подвижного состава.

Использование технологий сервиса на транспорте приводит к гармоничному и динамическому развитию ряда смежных отраслей и видов бизнеса:

- а) в пассажирских перевозках: развитие экскурсионного, туристического, гостиничного, ресторанного обслуживания;
- б) в грузовых перевозках: развитие машиностроительной, электронной промышленности.

Увеличение потребления услуг в странах с высокоразвитой промышленностью и развитыми видами транспорта является одним из самых значительных явлений экономической жизни XXI века.

Качественное обслуживание населения вносит весомый вклад в бюджеты краев, областей, районов и так далее. Важное значение при этом имеет создание новых рабочих мест сервисными структурами, в которых может быть задействовано до 25% от основного персонала, обеспечивающего перевозку.

1.2. Основные понятия сервиса

Сервисные потоки – потоки услуг, генерируемые логистической системой в целом или ее подсистемами с целью удовлетворения внешних или внутренних потребителей коммерческой организации.

Услуга – итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя.

Сервис на транспорте – это высококачественное обслуживание пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, включая обеспечение перевозок, предоставление комплексных услуг и выполнение дополнительных работ.

Транспорт является одной из отраслей хозяйственной деятельности человека и его задачей является удовлетворение

потребности других отраслей и населения в перевозках при обеспечении безопасности и наиболее эффективном использовании ресурсов.

Транспорт общего пользования: железнодорожный, воздушный, автомобильный, морской, речной транспорт, обеспечивающий перевозки пассажиров и грузов, предоставление услуг транспортной экспедиции на основе уставов и кодексов соответствующих видов транспорта, а также иных федеральных законов и правовых актов Российской Федерации.

Инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования – технологический комплекс, включающий в себя железнодорожные пути общего пользования и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электрооборудования, 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 соответствующих лицензии и 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 на его получение лицу (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.

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.

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;

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);

Транспорт не общего пользования является составной частью производственных или торговых систем, не оказывает услуг в рамках публичной оферты.

Сервис может быть организован как до приобретения транспортной услуги (например, информационное обслуживание в интернете) и во время ее продажи (обслуживание в билетных кассах), так и по окончании услуги (трансфер с вокзала). Различают предпродажный сервис; сервис во время предоставления услуги; послепродажный сервис.

Социально-культурный сервис – комплекс услуг и товаров, оказываемых человеку и обществу в целом, необходимый для удовлетворения его биологических, социальных, производственных, социально-бытовых и культурных потребностей в жизнедеятельности.

В социально-культурный сервис входит полный спектр социально-бытовых и производственных услуг, оказываемых населению: транспорт, медицина, торговля, питание, страхование, туризм и т. д.

В социально-культурном, и в том числе сервисе на транспорте, индивидуальный подход в обслуживании еще включает: доброжелательное приветствие, улыбку, мягкую вежливую манеру общения, хорошее деловое настроение, этику делового общения.

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

Транспортно-экспедиторские операции разделяются на:

транспортные – завоз грузов на станцию отправления и вывоз грузов со станции назначения;

погрузочно-выгрузочные – погрузка грузов в вагоны или на автомобили и выгрузка из них, сортировка, упаковка, комплектование мелких отправок и контейнеров и др.;

экспедиторские и агентские – документальное оформление приема груза к перевозке и завоза на станцию, раскредитование перевозочных документов, оформление выдачи и вывоза грузов, оплата провозных платежей и сборов и др.

Транспортно-экспедиционные и агентские услуги могут принимать разные формы:

местная экспедиция, когда транспортно-экспедиционное обслуживание оказывают только в пункте отправления, назначения, в пути следования груза;

неполная (частичная) экспедиция, если выполняются лишь отдельные операции;

полное транспортно-экспедиционное обслуживание, когда транспортно-экспедиционная организация выполняет все функции, связанные с доставкой груза на всем пути следования от склада отправителя до склада получателя.

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

Железнодорожный транспорт в России является ведущим видом транспорта, выполняющим свыше 80% грузооборота и более 40% пассажирооборота транспорта общего пользования. В начальных и конечных пунктах ряд операций выполняют

грузоотправители и грузополучатели или по их поручению – посредники от соответствующих транспортных организаций.

Эти операции делятся на основные и вспомогательные.

Основные операции относятся к элементам перевозочного процесса: прием груза на складе отправителя, доставка на железнодорожную станцию отправителя, погрузка/выгрузка, маркировка, сопровождение, доставка на склад получателя, выдача груза получателю, оформление перевозочных документов, раскредитование, оплата провозных платежей и сборов, информирование клиента о местонахождении и времени прибытия груза на станцию назначения.

Вспомогательные операции предшествуют или сопутствуют процессу перевозки и включают: упаковку грузов, таможенные операции, консультации, длительное хранение, перевалку между видами транспорта, составление и копирование справок и документов и др.

Уставными положениями правил перевозок грузов транспортно-экспедиционное обслуживание дифференцировано по ряду факторов.

- по видам отправки (маршрутная, повагонная, мелкая, малотоннажная, групповая, сборная)

- по скорости перевозки грузов («грузовая», «большая», «пассажирская»)

- по исполнению ряда отдельных операций: железной дорогой – в местах общего пользования с согласия грузоотправителей, грузополучателей; грузоотправителями, грузополучателями – в местах необщего пользования, а также в местах общего пользования, если погрузка, выгрузка грузов не обязательны для железной дороги.

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

Экспедиторские услуги, предоставляемые грузоотправителям и грузополучателям экспедиторами на железнодорожном транспорте, подразделяют:

- 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).

Таким образом, сервис на транспорте представляет собой комплекс работ, направленных как на сопутствующее обслуживание транспортного процесса, так и обеспечение удобства клиентов в получении транспортной услуги.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Дайте определение понятию «услуга».
2. Какие операции выполняет транспортный агент?
3. Опишите основные свойства логистического сервиса.
4. Перечислите виды транспортно-экспедиционного обслуживания.
5. Какие основные работы проводятся в области логистического сервиса?
6. Опишите процедуру создания системы логистического сервиса.
7. Что включает в себя транспортно-экспедиционное обслуживание?
8. Дайте сравнительную характеристику транспорта общего и не общего пользования.
9. Приведите основные различия между материальными и сервисными потоками в транспортных системах.
10. В чем отличие между единичной услугой и сервисом?

Список литературы

1. Брагинский М. И. Договорное право. Книга четвертая: Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта. 5-е изд., стер. / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский. М.: Статут, 2011. 910 с.
2. Гаджинский А. М. Логистика: учебник / А. М. Гаджинский. М.: Дашков и К°, 2013. 420 с.
3. Глущенко В. В. Сервисология как методическая основа развития технического сервиса на транспорте / В. В. Глущенко И. И. Глущенко, В. А. Козырев, Н. Е. Вавилов // Бюллетень науки и практики. 2016. № 11 (12). С. 245–256.
4. Егиазаров В. А. Транспортное право: учебник / В. А. Егиазаров. Москва: Юстицинформ, 2011. 608 с.
5. Копылова Е. В. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебное пособие по дисциплине «Сервис на транспорте» / Е. В. Куликова, Е. Б. Куликова. М.: МИИТ, 2009. 216 с.
6. Левкин Г. Г. Организация интермодальных перевозок : конспект лекций / Г. Г. Левкин. М.: Директ-Медиа, 2014. 178 с.
7. Логистическое управление грузовыми перевозками и терминально-складской деятельностью: учебное пособие / под ред. Елисеева С. Ю., Николашина В. М., Сеницыной А. С. М.: УМЦ ЖДТ, 2013. 428 с.
8. Муленко О. В. Сервис на транспорте: тексты лекций / О. В. Муленко; Рост. гос. ун-т путей сообщения. Ростов н/Д, 2010. 72 с.
9. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. М.: Дашков и К°, 2013. 284 с.
10. Ульяницкий Е. М. Информационные системы взаимодействия видов транспорта: Учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта / Е. М. Ульяницкий, А. И. Филоненков, Д. А. Ломаш. М.: Маршрут, 2005. 264 с.

Лекция 2

Качество транспортной услуги

План лекции

- 2.1. Показатели качества транспортной услуги
- 2.2. Основные критерии уровня сервиса
- 2.3. Обеспечение качества услуг на железнодорожном транспорте

2.1. Показатели качества транспортной услуги

Согласно международным стандартам качества ИСО 9000 (в редакции ГОСТ Р ИСО 9000–2001 Системы менеджмента качества – основные положения и словарь) приводится такое определение: «Качество – это степень соответствия присущих характеристик установленным требованиям». При этом под термином «характеристика» понимается какое-либо отличительное свойство продукции. Рыночный подход позволяет нам определить, каким конкретно требованиям должны соответствовать показатели – потребностям или ожиданиям клиентов, потребителей услуг.

В соответствии с ГОСТ Р 51006–96 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.

Главными показателями качества являются уровень удовлетворения потребностей в перевозках по объему и структуре, времени доставки грузов. К единичным показателям, характеризующим потребительскую стоимость перевозок, относят сохранность, регулярность, ритмичность, равномерность, безопасность, надежность перевозок. Интегральным показателем качества перевозок называют затраты на их выполнение: трудоемкость перевозок, производительность труда, энергоемкость, себестоимость перевозок.

Нормативной основой регулирования отношений исполнителей транспортных услуг и их потребителей служит Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Поскольку перевозка является одной из первоочередных потребностей жизнедеятельности человека, то при выборе факторов «качество-цена» качество транспортного обслуживания в большинстве случаев выходит на первое место.

Показатель качества транспортной услуги – количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств услуги (обслуживания), составляющих ее качество.

Для характеристики **грузовых перевозок** основными показателями качества транспортного обслуживания грузовладельцев являются:

- скорость и сроки доставки грузов;
- сохранность перевозимых грузов;
- регулярность и своевременность или ритмичность и равномерность перевозок;
- комплексность и полнота транспортного обслуживания;
- безопасность движения транспорта;
- экологичность перевозок.

К показателям качества **транспортного обслуживания пассажиров** относят:

- безопасность поездок пассажиров;
- комфортабельность, комплексность и культура транспортного обслуживания в пути и в пунктах отправления, посадки и прибытия;
- скорость пассажирских перевозок;
- регулярность перевозок и удобство расписания движения транспортных средств.

К показателям качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров можно отнести также транспортную обеспеченность территории, связанную с размещением путей сообщения, и транспортную доступность клиентуры.

Ряд показателей качества численно определить очень сложно или не представляется возможным из-за отсутствия статистического учета (например, комплексность, комфортабельность или культуру транспортного обслуживания). Поэтому маркетинговые органы прибегают к условным рейтинговым оценкам потребителями услуг, выявляемых в процессе обследований перевозок, анкетных опросов, наблюдений, интервью и т. п.

Уровень выполнения установленных сроков доставки грузов ($K_{сд}$) определяется по формуле:

$$K_{сд} = (\sum P_{\phi} / \sum P_o) \text{ или } K_{сд} = t_{сд}^H / t_{сд}^{\phi}, \text{ при } t_{сд}^H > t_{сд}^{\phi}$$

где, ΣP_{ϕ} – фактический объем перевозок грузов в тоннах, доставленных грузополучателям с соблюдением установленных нормативных сроков доставки за определенный период времени t ;

ΣP_o – общий объем перевозок анализируемых грузов за тот же период времени t ;

$t_{сд}^H, t_{сд}^{\phi}$ – соответственно средние нормативный и фактический сроки доставки грузов за определенный период времени.

Нормативные сроки доставки устанавливаются исходя из технических условий работы подвижного состава, схем транспортировки, дальности перевозки и технологических норм выполнения грузовых и иных операций, связанных с доставкой конкретного груза.

Уровень сохранности перевозимых грузов ($K_{сг}$) можно определить по формуле:

$$K_{сг} = [\sum P_o - \sum P_{пот} (1 - \phi_H / 100)] / \sum P_o$$

где, $\Sigma P_{пот}$ – объем потерь перевозимых грузов за период;

ϕ_H – средняя норма естественной убыли перевозимого груза, в %.

Для различных грузов норма естественной убыли (усушка, утриска и т. п.) различна.

Уровень гарантированной ритмичности и регулярности перевозок ($K_{гр}$) определяется по формуле:

$$K_{гр} = n_n^t / n_o^t \text{ или } K_{гр} = \sum P_{зр} / \sum P_o,$$

где $n_n^t, \Sigma P_{зр}$ – количество поставок продукции или объем перевозок грузов соответственно, доставленных с соблюдением нормативного интервала за период времени t ;

$n_o^t, \Sigma P_o$ – общее количество поставок продукции или объема перевозок за тот же период рассматриваемым видом транспорта.

Этот показатель можно рассчитать также по уровню неравномерности перевозок за год как отношение максимального месячного объема перевозок на среднемесячную величину перевозок груза. При анализе качества перевозок сезонных грузов анализируемый период, представляемый обычно как 12 месяцев, сокращается до числа месяцев, в течение которых осуществляются массовые перевозки данного груза.

Полнота удовлетворения спроса на перевозки (K_{yc}) определяется по формуле:

$$K_{yc} = 1 - \sum P_{нев} / \sum P_o,$$

где, $\sum P_{нев}$ – объем не вывезенных из заявленных к перевозке грузов по вине железной дороги за определенный период времени t , тонн;

$\sum P_o$ – объем полностью обслуженных заявок на перевозку грузов за определенный период времени t , тонн.

Уровень комплексности обслуживания грузовладельцев ($K_{ком}$) определяется по формуле:

$$K_{ком} = \sum P_{ком} \cdot \alpha_{ком} / \sum P_o,$$

где $\sum P_{ком}$ – объем комплексных перевозок грузов «от двери склада отправителя до двери склада получателя» с участием железных дорог, включая комбинированные и интермодальные перевозки, использование транспортных коридоров, т;

$\alpha_{ком}$ – поправочный коэффициент, учитывающий уровень комплексности доставки грузов в начале и конце маршрута перевозки по транспортным схемам П-М-П, П-М-А, А-М-П, А-М-А и др. (П – подъездной путь, А – автотранспорт, М – магистральный железнодорожный транспорт). Зависит от информированности и культуры обслуживания клиентов на логистических линиях и определяется экспертно на основе маркетинговых обследований. Ориентировочно он может быть принят равным 0,8.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru