

## КАЧЕСТВО УСЛУГ АВТОТРАНСПОРТА В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ

Ст. преп. *Груздов Г. Н.*,  
к.т.н., доцент *Герасименко В. Г.*,  
студ. *Климок И. Г.*

Кафедра организации производства  
и экономики промышленности.

Северо-Кавказский горно-металлургический институт  
(государственный технологический университет)

*В работе приведены основные требования потребителей к услугам транспорта.*

Отечественная практика хозяйственных взаимоотношений на автомобильном транспорте и в обслуживаемых им отраслях строилась на системе централизованного планирования. Автотранспортные предприятия (АТП) получали из директивных органов перечень обязательной клиентуры и номенклатуры перевозимых грузов, а клиентура – перечень АТП, услугами которых она могла пользоваться.

Жесткое централизованное планирование приводило к отсутствию конкуренции. В такой системе автотранспортные предприятия имели возможность, не тратя никаких усилий, диктовать клиентам свои условия. Большинство предприятий выполняло только перевозочные операции, не интересуясь потребностями клиентов в других услугах.

В транспортной цепи производитель-перевозчик-потребитель имелись, следующие недостатки:

- низкий уровень взаимодействия между предприятиями транспорта и потребителями их услуг;
- значительная разобщенность интересов сторон;
- низкий уровень информационной связи между участниками перевозочного процесса;
- значительные простои грузовых единиц (контейнеров) в узловых пунктах в ожидании обслуживания предприятиями транспорта;
- невозможность информирования потребителя о месте нахождения отправки и времени прибытия к месту назначения; несовершенная система документооборота и т.п.

По мере ослабления плановых начал возникла необходимость перехода экономики страны к рыночным отношениям. А функционирование экономики Российской Федерации в рыночных условиях выдвигает перед автомобильным транспортом ряд проблем по адаптации к рыночной экономике. Характерными чертами функционирования автотранспорта в условиях рыночной экономики являются такие объективные обстоятельства, как:

- новые экономические условия работы автомобильного транспорта и потребителей его услуг;
- формирование рынка услуг транспорта;
- усиление конкуренции между предприятиями транспорта и различными видами транспорта.

Без учета требований рынка не может нормально развиваться ни одно предприятие. Конечной целью любого предприятия транспорта, функционирующего в условиях рынка, является получение прибыли на основе производства услуги, необходимого потребителю.

Автотранспортная отрасль является одной из наиболее доступных с точки зрения приватизации собственности. Купить один или несколько автомобилей в частное или коллективное пользование не столь сложно и дорого, чем крупное производственное предприятие.

Для стран с развитой рыночной экономикой характерна специализация деятельности предприятий транспорта, которая позволяет каждому отдельному участнику процесса доставки добиваться высокого уровня качества обслуживания при меньших затратах в том сегменте рынка услуг транспорта которую он занимает. Специализация проявляется прежде всего в различном статусе предприятий, то есть в предписанном им на основании полученного разрешения (лицензии) виде деятельности. Предприятия транспорта делятся на следующие группы: транспортные, экспедиционные, информационно-посреднические, стивидорские, лизинговые, по ремонту подвижного состава и оборудования и т.п.

Помимо специализации по виду деятельности, существует также специализация территориальная, то есть право на

обслуживание определенного региона, специализация по виду перевозимых грузов, по характеру маршрутов и т.п. Экспедиционные предприятия наряду с обслуживанием потребителей оказывают услуги транспортным предприятиям, предлагая и выполняя оптимальные варианты доставки груза, в частности, в смешанном сообщении. частности, условий контрактов на поставку товаров.

Одним из главных условий успешной деятельности предприятий транспорта в условиях рынка является знание и владение основными рыночными понятиями и положениями.

До 90-х годов понятие «услуга транспорта» не использовалось в практике планирования и организации работы автомобильного транспорта. Исключением являлась такая сфера деятельности, как транспортно-экспедиционное обслуживание, где это понятие является общепринятым.

Такой подход был обусловлен традиционным рассмотрением автомобильного транспорта наравне с производственными отраслями. В качестве продукции автомобильного транспорта при этом рассматривалась только перевозка, измеряемая такими валовыми показателями, как объемы перевозок, грузооборот и т.п. Эти показатели традиционно использовались в качестве показателей оценки качества деятельности предприятий автомобильного транспорта. В условиях рынка необходим новый подход к данному вопросу, поэтому возникает необходимость в рассмотрении такого рыночного понятия, как «услуга».

К услугам относятся все виды труда, непосредственно не занятые изменением и преобразованием форм материи и сил природы и производящие особую потребительную стоимость, которая выражается в общественно полезной деятельности самого труда в различных отраслях общественного хозяйства (наука, образование, здравоохранение и т.д.). К услугам относят также и те виды труда, которые, будучи заняты собственно в материальном производстве, не овеществляются в предметно осязаемом, обособленном продукте труда (транспорт, связь).

Таким образом, само оказание услуг создает желаемый результат.

Услуги транспорта относятся к услугам, завершающим и (или) предваряющим процесс материального производства. Услуги транспорта определяются как подвид деятельности транспорта, направленный на удовлетворение потребностей потребителей и характеризующийся наличием необходимого технологического, финансового, информационного, правового и ресурсного обеспечения. Под услугой, следовательно, подразумевается не только собственно перевозка груза, но и любая операция, не входящая в состав перевозочного процесса, но связанная с его подготовкой и осуществлением.

К услугам автомобильного транспорта относятся:

- перевозка грузов, почты;
- услуги погрузочно-разгрузочные (погрузка, выгрузка, перегрузка, внутри складские операции);
- услуги по хранению грузов;
- услуги по подготовке к перевозке перевозочных средств;
- предоставление перевозочных средств на условиях аренды, проката;
- услуги транспортно-экспедиционные и дополнительные, выполняемые при перевозке грузов, багажа и другого по обслуживанию предприятий, организаций, населения;
- перегон новых и отремонтированных перевозочных средств и т.п.

Перевозка груза является основным видом услуг транспорта. Перевозка груза, как правило, сопровождается предоставлением одного или нескольких видов других услуг (погрузкой, разгрузкой, экспедированием и т.п.).

Анализ отечественного и зарубежного опыта позволяет дать следующую классификацию услуг транспорта: по признаку взаимосвязи с основной деятельностью предприятий транспорта – на перевозочные (т.е. включающие в том или ином виде элемент перевозки) и не перевозочные; по виду потребителя, которому предоставляется услуга, – на внешние (предоставляемые нетранспортным предприятиям и организациям) и внутренние (т.е. предоставляемые другим предприятиям и организациям автомобильного транспорта или других транспортных отраслей). Примером внутренней услуги

является предоставление транспортным предприятием подвижного состава экспедиторскому предприятию для выполнения перевозки; по характеру деятельности, связанной с предоставлением данной услуги, – на технологические, коммерческие и информационные и т.п. Спрос на услуги транспорта определяются, в частности, развитием в регионе других видов транспорта, степени их интеграции, уровнем тарифов различных видов транспорта, качества услуг, предоставляемых потребителям предприятиями различных видов транспорта.

Наблюдаются два направления в организации услуг транспорта:

- приспособление ассортимента предлагаемых услуг к специфическим требованиям потребителей;
- активное формирование потребности и спроса с целью наиболее прибыльной реализации имеющихся услуг (предложение унифицированных услуг).

Удельный вес услуг транспорта по мере развития экономики, как правило, возрастает либо стабилизируется. Подобная ситуация прослеживается практически во всех странах.

Решение проблемы эффективности распределения товаров и повышения уровня качества обслуживания потребителей услуг транспорта в рыночных условиях тесно связывается с проблемой качества услуг. Только высокий уровень качества обслуживания может обеспечить надежный рынок сбыта для услуг предприятий транспорта. Высокий уровень качества и эффективности обслуживания должны подкрепляться соответствующим уровнем материально-технического обеспечения, включая развитую систему складских и контейнерных терминалов, современную погрузочно-разгрузочную технику, компьютерные средства информатики и управления.

Исследование и анализ проблемы качества транспортно-экспедиторского обслуживания потребителей услуг транспорта показал, что в основе существующих концепций обслуживания лежит суждение, утверждающее, что высокий уровень качества обслуживания потребителей услуг транспорта достигается при условии обеспечения комплексного обслуживания, то есть чем

больше услуг будет оказано потребителям, тем выше будет уровень качества обслуживания. Вместе с тем в условиях рынка обслуживание с широким ассортиментом предлагаемых услуг, чем это необходимо потребителю, будет обходиться последнему дороже.

Основными требованиями, предъявляемыми потребителями к услугам транспорта, являются следующие:

- надежность перевозок;
- минимальные сроки (продолжительность) доставки;
- регулярность доставки груза;
- гарантированные сроки доставки, в том числе доставка груза точно в срок;
- безопасность перевозок;
- обеспечение сохранности груза при доставке;
- удобства по приему и сдаче грузов;
- наличие дополнительных услуг;
- наличие различных уровней транспортного обслуживания;
- приспособляемость к требованиям клиентов (гибкость обслуживания);
- отлаженная система информации и документирования;
- сопровождение груза до конечного пункта назначения;
- организация доставки груза от двери до двери ;
- приемлемая стоимость перевозки; возможность таможенной очистки (уплата таможенной пошлины и т.п.);
- оптимальная дислокация пунктов отправления и доставки;
- возможность получения достоверной информации о тарифах, условиях перевозки и местоположения груза;
- наличие необходимой транспортной тары;
- наличие необходимого перегрузочного оборудования в пунктах перевалки;
- ликвидация промежуточных перегрузочных операций.