
Определение и особенности транспортного обслуживания предприятия

Авилов Сергей Анатольевич

Бакалавр АСА ДГТУ, Россия, г. Ростов-на-Дону

E-mail: zzzsergio_11@mail.ru

Сервис (обслуживание) — деятельность по предоставлению услуг, сопровождающая или обеспечивающая выполнение определенного процесса.

Важность и актуальность услуг подтверждается удельным весом этой сферы деятельности в валовом внутреннем продукте развитых стран, где он составляет 70-80%.

В обобщенном понимании услуга представляет собой некое действие, которое приносит пользу потребителю. По определению американского специалиста по маркетингу Ф. Котлера, услуга — это любое мероприятие, которое одна сторона может предложить другой. Особенность услуг, по сравнению с производством продукции, заключается в том, что услуга удовлетворяет потребности (общественные, производственные, личные) деятельностью, а не вещной, предметной формой.

Анализ природы услуг позволяет выделить их основные особенности, наиболее значимы из которых следующие:

- услуга представляет собой сочетание процесса ее оказания и результата;
 - в зависимости от объекта услуги делятся на материальные и нематериальные;
 - объект предоставления услуги (потребитель) зачастую является участником процесса ее оказания;
 - процесс предоставления и потребления услуги, как правило, бывает одновременным;
 - в сфере сервиса высока доля ручного труда, качество которого зависит от квалификации персонала;
 - исполнитель услуги не является собственником ее результата;
- услуги, как правило, не сохраняемы, их нельзя накапливать.

Важнейшим признаком услуги является то, что в ней неразрывно слиты два процесса — производство и потребление. При предоставлении услуги эти два процесса неотделимы друг от друга, в отличие от удовлетворения потребности вещной, предметной формой продукта.

Услуги подразделяются на материальные и нематериальные, или услуги производственных и непроизводственных отраслей. Главный признак материальной услуги в том, что люди воздействуют на материальные продукты природы, преобразуя их для человеческих потребностей. Нематериальные услуги являются результатом воздействия на самого человека (образование, здравоохранение, различные виды искусства). Таким образом, транспортные услуги, как при перевозке грузов, так и при перевозке пассажиров, относятся к материальным услугам. Транспортное обслуживание (сервис) определяется как деятельность транспортно-экспедиционных предприятий, связанная с процессом перемещения грузов в пространстве и во времени с предоставлением перевозочных, погрузочно-разгрузочных услуг и услуг хранения. Экспедиционное обслуживание является составной частью движения товара от производителя к потребителю и включает в себя выполнение дополнительных работ и операций, без которых

невозможен перевозочный процесс.

К услугам транспорта в самом общем виде можно отнести:

- перевозку грузов и пассажиров;
- погрузочно-разгрузочные работы (погрузка, выгрузка, перегрузка, пересадка пассажиров, внутри складские операции);
- хранение грузов на складах перевозчика;
- подготовку воздушного судна к выполнению рейса;
- предоставление воздушного судна на условиях аренды (лизинга);
- прочие услуги.

Анализ отечественного и зарубежного опыта позволяет предложить следующую классификацию услуг транспорта:

- по признаку взаимосвязи с основной деятельностью предприятий транспорта услуги подразделяются на перевозочные (т.е. включающие в том или ином виде элемент перевозки) и не связанные с перевозкой;
- по характеру деятельности, связанной с предоставлением определенной услуги, — на технологические, коммерческие, информационные и т.д.;
- по размерам стоимости услуги разделяются на услуги высокой, средней и низкой стоимости.

Услуги с небольшим уровнем оплаты могла иметь большую составляющую основных средств или активов. Примером такой услуги может служить аренда воздушного судна, услуга по воздушной перевозке. Услуги с высокой составляющей труда — услуги, оказываемые людьми, требующие высокого уровня профессионализма, например, консалтинг, услуги транспортного экспедирования и т.п.

Транспортный сервис, таким образом, представляет собой часть системы обращения и распределения товаров, которая включает в себя, помимо перевозки груза, выполнение складских, погрузочно-разгрузочных и коммерческих операций.

К общим характеристикам транспортных услуг можно отнести следующие: транспортная услуга, как и любая другая, не может существовать вне процесса ее производства а, следовательно, накапливаться; предоставление услуги — это практически предоставление самого процесса труда, следовательно, качество услуги — это качество самого процесса труда.

Качество транспортных услуг определяется скоростью, временем и надежностью доставки точно в срок, степенью безопасности, сохранности грузов и пассажиров, тарифной стоимостью, наличием большого количества сопутствующих услуг и т.д.

К особенностям предоставления услуг при перевозке пассажиров можно отнести то, что транспорт не располагает большими возможностями для сглаживания неравномерности и пиков спроса, создание дополнительных мощностей для беспрепятственного удовлетворения всех колебаний спроса стоит весьма дорого.

Становление рыночной экономики в нашей стране дало возможность дальнейшего развития транспортного сервиса посредством решения необходимых задач в комплексе: это не только сама перевозка, а сложная взаимосвязанная цепь всевозможных услуг.