

Транспортное обслуживание в сервисе



Кафедра «Сервис, туризм и индустрия
гостеприимства»

Лекционный курс

Автор

Петренко А.С.

Аннотация

Лекционный курс предназначен для бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис», написан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования.

Рассмотрены теоретические основы транспортного обслуживания в сфере сервиса и туризма, особенности и структура транспортного сервиса. Освещены вопросы правового обеспечения, регламентирующие сервисные услуги в пассажирских перевозках, а также представлена специфика транспортного обслуживания каждого вида транспорта, показатели качества транспортного

АВТОР



Петренко Антонина

Сергеевна –

**КАНДИДАТ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ
НАУК, ДОЦЕНТ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСА	4
Тема 1. Транспортные услуги: основные понятия, сущность, роль в сервисной деятельности.....	6
Тема 2. Правовое обеспечение транспортных услуг в сфере сервиса и туризма	122
Тема 3. Авиаперевозки в системе транспортного обслуживания ..	17
Тема 4. Роль железнодорожного транспорта в системе транспортного обслуживания	23
Тема 5. Автотранспорт в системе транспортного обслуживания...	29
Тема 6. Водный транспорт в системе транспортного обслуживания	35
Тема 7. Показатели качества предоставления транспортных услуг	38
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	44
ГЛОССАРИЙ	45

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСА

Целью освоения курса «Транспортное обслуживание в сервисе» является ознакомление студентов с основными принципами транспортного обеспечения сервисной деятельности в современных условиях; формирование комплексного представления о нормативно-правовом обеспечении транспортных услуг; понимания значения транспорта в сервисе.

Основными задачами дисциплины являются освоение студентами:

- освоение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение классификации видов транспорта;
- ознакомление с нормативно-правовой базой предоставления транспортных услуг в сфере обслуживания;
- развитие умения аргументировано и логично формулировать собственное видение различных сторон рассматриваемой сферы теоретического изучения и практической деятельности.

Курс лекций разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и может быть рекомендован не только студентам вузов и иных учебных заведений, но и специалистам сервисных организаций и практическим работникам.

Дисциплина «Транспортное обслуживание в сервисе» относится к вариативному блоку цикла гуманитарных, социальных и экономических дисциплин и имеет логическую и содержательно-методическую связь с такими дисциплинами как «Сервисная деятельность», «Сервисная логистика», приобретенные в процессе изучения данной дисциплины знания и навыки могут использоваться при изучении последующих дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Бизнес-планирование в сервисе», «Организация праздников, встреч приемов», читается в – 4 и 6 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения студент должен:

знать:

- основное содержание правовых документов, регламентирующих перевозки различными видами транспорта;
- особенности составления актов и претензий в случае нарушения перевозчиком условий перевозки;
- о требованиях и мероприятиях, обеспечивающие безопасность потребителей услуг в процессе перевозки;
- о требованиях экологической безопасности транспортных средств (что дает возможность критически оценивать возможность использования конкретного транспортного средства при реализации внутренних и международных маршрутов).

уметь:

- принимать решения в нестандартных ситуациях, связанных с транспортным обеспечением;

Транспортное обслуживание в сервисе

- работать с основной транспортной документацией, считывать информацию (в том числе и указанную в кодах) представленную в бланках билетов различных видов транспорта;

- пользоваться самыми разными источниками – учебники и учебно-методические пособия, периодические источники, первоисточники, ресурсы сети Интернет и т.п.

- применять полученные знания на практике.

владеть навыками:

- работы с документами, регламентирующими работу отдельных видов транспорта;

- разработки и организации транспортных маршрутов.

Указанные связи и содержание дисциплины «Транспортное обслуживание в сервисе» дают студентам системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности.

Тема 1. Транспортные услуги: основные понятия, сущность, роль в сервисной деятельности

В настоящее время транспортная отрасль является одной из важнейших составляющих инфраструктуры любого государства и хозяйственной деятельности человека, основной задачей которой является удовлетворение потребности в безопасном и наиболее эффективном перемещении.

Транспортный сервис предлагает оказание услуг в удовлетворении потребностей граждан в личном пространственном перемещении. Сюда входит целый комплекс услуг различного уровня, обеспечивающий и сопровождающий пространственное перемещение граждан в пределах отдельных селитебных зон, региональное и межрегиональное перемещение на всех видах транспортных средств (автомобильный транспорт индивидуального (такси) и общественного пользования, метрополитен, железнодорожный, речной, морской, воздушный и прочие виды транспорта).

Уровень и тип транспортного средства, протяженность перемещения обуславливают специфику транспортного сервиса. Кроме личного пространственного перемещения в транспортный сервис входит пространственное перемещение грузов непромышленного назначения, составляющих фонд личного потребления граждан и материальную базу социальных структур.

Особенности функционирования транспортного сервиса заключается в его применении в отдельных группах услуг: сфере бытового обслуживания населения; при оказании посреднических услуг; досуговых услуг; сервисной деятельности в гостиницах; туристской деятельности.

Основной услугой транспортного сервиса считается непосредственное перемещение населения, но кроме понятия основной услуги, существует понятие сопутствующей и дополнительной услуги. Под сопутствующей услугой на транспорте подразумевается услуга, непосредственно не связанная с перевозкой и необходимая для того, чтобы использовать основную услугу (продажа билетов, доставка их на дом, предоставление постельного белья, обеспечение питанием, оформление заявки и т. д.).

К дополнительным услугам относятся услуги, придающие основной услуге дополнительную выгоду и помогающие отличить данную услугу от конкурирующих с ней (услуги телефонной связи, таможенное оформление и т. д.). Основная услуга, как правило, требует сопутствующих, но не дополнительных. Следует отметить, что и дополнительные, и сопутствующие услуги сами по себе могут являться также и основными услугами.

Транспортное обслуживание – это процесс предоставления транспортных услуг потребителям в соответствии с установленными нормами и требованиями. Транспортное обслуживание осуществляется на транспортном рынке. Транспортный рынок – совокупность транспортных предприятий одного или нескольких видов транспорта, оказывающих транспортные услуги пользователям транспорта на определенной территории исходя из своих экономических

Транспортное обслуживание в сервисе

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.

Основными задачами транспортного сервиса являются: комплексное улучшение потребностей грузовладельцев и общества в целом в перевозках; разработка новых форм обслуживания на базе новейших научно-технических достижений, информационных и ресурсосберегающих технологий.

В транспортном сервисе наблюдается 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.

Все услуги как товар, и услуги транспорта и экспедирования, в частности, имеют свои характерные особенности.

Транспортная услуга не взаимозаменяема, потому что она жестко «привязана» к месту и времени, что ограничивает внутриотраслевую конкуренцию на одном виде транспорта (например, между железными дорогами). Такая конкуренция может быть между видами транспорта или при наличии альтернативных путей сообщения в рамках одного и того же вида транспорта (например, автомобильного или воздушного).

Участие покупателя. В любой деятельности по оказанию услуг покупатель в той или иной степени является участником этого процесса.

Эта особенность не позволяет заранее проверить качество оказываемых услуг, поскольку производство услуги и ее потребление происходит одновременно. При оказании транспортных услуг потребители сами должны выбрать маршрут и способ доставки, оформить документы, доставить груз на железнодорожную станцию отправления и забрать со станции назначения. Таким образом, потребители являются, по сути, частью рабочей силы при оказании услуг, поэтому необходимо создать для них соответствующие условия, провести обучение.

Услуги транспорта относятся к услугам, завершающим и (или) предваряющим процесс материального производства. Перемещение готовой продукции с завода-изготовителя в пункт назначения для ее дальнейшей реализации потребителям относится к услугам, завершающим процесс материального производства. Доставка сырья из мест добычи на комбинат для переработки его в готовую продукцию или полуфабрикаты относится к услугам,

Транспортное обслуживание в сервисе

предваряющим процесс материального производства.

Услуги нельзя хранить и накапливать. Это заставляет предприятия в сфере услуг при неравномерном спросе создавать запасы производственных мощностей, тогда как предприятия в производственной сфере могут создавать запасы продукции на складах, что дешевле. Если же услуга не оказывается в период снижения спроса, то производственные мощности простаивают, теряется прибыль. Предприятию в сфере услуг приходится создавать резервы производственных мощностей, чтобы не потерять клиентов, которых нельзя будет обслужить в периоды максимального спроса.

Спрос на услуги изменчив. Любой спрос изменчив, однако, спрос на услуги, как правило, характеризуется более крупными, сложными и быстрыми колебаниями. Эта особенность в совокупности с предыдущей делают задачу максимизации эффективности работы предприятия в сфере услуг очень сложным делом. Предприятие должно уметь очень гибко распоряжаться своими производственными мощностями, чтобы минимизировать как потери из-за простоев в период сниженного спроса, так и сохранить своих клиентов.

Неосвязаемость сервисного компонента. Обычно бывает трудно составить четкое описание стандартной услуги. Многие люди по-разному понимают «правильность» оказания услуги. Так, потребитель и обслуживающий персонал смотрят на процесс оказания услуг с разных точек зрения, поэтому часто не могут найти общий язык.

Сервис как комплексное обслуживание отличается от процесса предоставления единичных услуг наличием нескольких сфер, окружающих основной продукт. Структура транспортного сервиса представлена на рисунке 1.

Основная услуга – непосредственно центральная часть сделки, то, без чего потребителя не интересуют все прочие характеристики услуги. Для транспортной услуги основной услугой является перевозка определенной партии груза от станции отправления до станции назначения в установленные сроки.

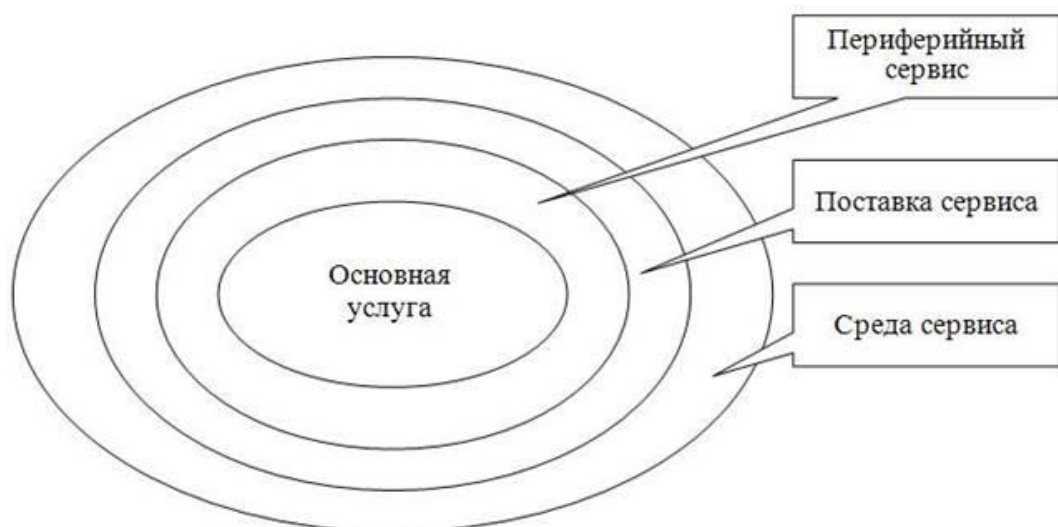


Рисунок 1 – Структура транспортного сервиса

Транспортное обслуживание в сервисе

Периферийный сервис – это те аспекты услуги, которые имеют ценность для потребителя, но не являются основной причиной для совершения покупки. В периферийный сервис входят такие показатели услуги, как, например, доставка грузов «точно в срок», предоставление специально оговоренного подвижного состава и т. д. Следует отметить, что эти показатели для определенных групп потребителей входят в основную услугу. В периферийный сервис входят сопутствующие и дополнительные услуги.

Поставка сервиса – это то, как услуга предоставляется, сценарий работы обслуживающего персонала. Поставка сервиса должна быть стандартизирована, что сделает услугу предсказуемой для покупателя и надежной для менеджмента.

Среда сервиса – расположение зданий, доступ к нему, обстановка, атмосфера и структура, в которой работает персонал. Включает в себя системы обеспечения, оплаты труда, обучения и контроля.

Транспортные услуги и операции классифицируются на:

1. Международные и внутренние.

Международные перевозки – перевозки грузов, пассажиров и багажа, между двумя и более странами, в соответствии с условиями международного договора перевозки, особенностью которых является наличие «иностранного элемента».

Внутренние перевозки представляют собой перемещение грузов, пассажиров и багажа, между населенными пунктами, расположенными на территории одного государства.

2. В зависимости от предмета транспортных операций:

- грузовые;
- пассажирские;
- почтовые;
- багажные.

3. По видам транспорта:

- железнодорожные перевозки;
- водные (морские и речные) перевозки;
- автомобильные перевозки;
- воздушные перевозки;
- трубопроводные перевозки;
- смешанные перевозки.

Отнесение перевозки к международной или внутренней, классификация её по предмету и конкретный вид транспорта определяют те правовые нормы, которые регулируют условия договора перевозки, таможенного оформления перевозок, транспортного страхования грузов и др.

4. В зависимости от формы и функций перевозочных документов:

- железнодорожный, автомобильный и речной транспорт: накладная;
- морской: коносамент, чартер или (очень редко) накладная;
- смешанные перевозки: чаще всего, сквозной коносамент.

В зависимости от возложенных на транспортный документ функций он может быть обратным (коносаменты и сквозные коносаменты) и необратным (накладные и чартеры).

Любой транспортный документ выполняет две основные функции: является подтверждением наличия договора перевозки и служит распиской перевозчика в

Транспортное обслуживание в сервисе

приёме им груза. Обратные документы обладают также товаро-распределительной функцией.

5. В зависимости от периодичности:

- регулярные перевозки;
- нерегулярные перевозки.

6. По составу участников выполнения транспортных операций:

- перевозчики (фирмы, основной вид деятельности которых – транспортировка грузов);
 - экспедиторы (транспортные посредники, основной вид деятельности которых – исполнение услуг, связанных с перевозкой грузов);
 - операторы смешанных перевозок (фирмы, принимающие на себя обязательства по доставке груза несколькими видами транспорта через несколько пунктов перевалки и хранения, но по одному договору на исполнение всех услуг);
 - транспортные посредники (агенты, брокерские фирмы, лизинговые компании и др.);
 - участники внешнеторговой сделки.

7. Транспортные операции могут подразделяться на внутренние и внешние.

К внутренним транспортным операциям и организации внешнеторгового комплекса относятся: подготовка планов перевозок, их учет, анализ, контроль, проработка транспортных условий в договорах купли-продажи и т. д. К внешним транспортным операциям относят операции, непосредственно связанные с перевозочным процессом: заключение договоров на транспортное обслуживание, согласование планов перевозок, тарифов, фрахта, условий транспортировки товара, расчеты за перевозку товара и т. д.

8. В зависимости от места проведения:

- транспортные операции внутри страны – организация доставки грузов к пограничным пунктам, передача грузов, транспортных средств и различного транспортного оборудования за границу;
- транспортные операции на территории других стран – переадресование грузов, заключение нового договора перевозки, транспортно-экспедиторские, агентские, лизинговые, брокерские и другие виды обслуживания внешнеторговых операций.

Сервис в пассажирских перевозках рассматривается как система обеспечения, позволяющая улучшить условия перемещения пассажиров на транспорте и повысить его конкурентоспособность.

Существует ряд общественных принципов, которые должны соблюдаться и учитываться пассажирскими компаниями и сервисными центрами.

1. В обязательном порядке населению предлагается комплекс услуг. Пассажиры должны иметь информацию о сервисных услугах, оказываемых в начальных и конечных пунктах, а также в вагонах в пути следования. Пассажирские компании и сервисные центры должны принимать на себя только те обязательства, выполнение которых они гарантируют.

2. Необязательность использования клиентом сервисных услуг. Работники сервисных центров, пассажирских компаний и их структур не должны навязывать клиенту свой сервис.

3. Эластичность сервиса. Сервисные услуги должны предлагаться

Транспортное обслуживание в сервисе

пассажирам от единичных до максимального набора, состав которых определяет сам клиент.

4. Удобство сервиса. Сервисные услуги предоставляются в том месте, в такое время и такой форме, которые устраивают клиента.

5. Техническое соответствие сервиса. Технический уровень оборудования, подвижного состава и его оснащения должен соответствовать технологии сервиса, иначе предлагаемые услуги не будут соответствовать качеству обслуживания клиентов.

6. Информационная отдача сервиса. Пассажирская компания должна прислушиваться к информации, которую может выдать службы вокзала, сервисные центры, поездная бригада проводников относительно сегментов пассажиропотока, реализации товаров и услуг, об оценке и мнениях клиентов, поведении и приемах сервиса конкурентов и соответствующим образом реагировать на нее.

7. Разумная ценовая политика в сфере сервиса, которая может оказывать существенное влияние на потребление товаров и услуг не только на железнодорожном транспорте, но и его партнеров при продаже пакетов услуг.

8. Соответствие качества сервисных услуг уровню производства.

Добросовестный производитель услуг должен соизмерять свои производственные возможности с возможностями сервиса и никогда не поставит клиента в положение «обслуживай себя сам». Кроме того, должны быть установлены требования к каждому виду услуг для контроля их качества и сертификации.

В основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках входят следующие.

1. Повышение доходов от перевозки пассажиров и оказание сервисных услуг.

2. Маркетинговые исследования спроса населения на перевозки и услуги на основе опроса, анкетирования, статистических данных и т. д.

3. Создание развернутой сети сервисного центра.

4. Лицензирование, стандартизация и сертификация сервисных услуг на транспорте.

5. Создание сетевой информационной автоматизированной системы резервирования и продажи основных и дополнительных транспортных услуг. В информационной системе должны быть созданы базы данных, доступные сервисные центры, пассажирским компаниям и их подразделениям, содержащие:

- правила и условия перевозок пассажиров;
- перечень сертифицированных и лицензированных сервисных услуг, их коды, количество, сроки выполнения;
- тарифы, скидки и цены на услуги, величины штрафов за невыполнение договорных обязательств;
- учет проданных, выполненных, отклоненных и неудовлетворительно выполненных заказов на услуги.

6. Определение экономически целесообразной стоимости проезда на места в отдельных типах вагонов и сервисные услуги.

7. Оформление заявок на основные и дополнительные услуги очно, по

Транспортное обслуживание в сервисе

телефону, по электронной почте, через Интернет, с визитом на дом или предприятие.

8. Обеспечение полноты и своевременность расчетов между пассажирами и перевозчиками.

9. Обеспечение технической и технологической подготовки пассажирского состава к рейсу.

10. Информационное обслуживание пассажиров о предоставлении транспортных услуг, тарифов, цен.

11. Сбор и анализ информации о качестве обслуживания пассажиров и качестве проданных услуг своих и конкурентов.

12. Совершенствование существующих и внедрение новых сервисных услуг на основании спроса и предложения.

13. Подготовка высококвалифицированного персонала.

Тема 2. Правовое обеспечение транспортных услуг в сфере сервиса и туризма

Общей тенденцией современной мировой экономики является ее дерегулирование, т.е. сокращение масштабов вмешательства в нее государства. Транспорт не является исключением, однако уровень государственных регламентации всегда был и остается здесь более высоким, нежели во многих других отраслях. Назовем основные причины этого явления:

– транспортная инфраструктура, прежде всего — пути сообщения, имеет очень высокую капиталоемкость. Сооружение одного километра автомобильной или железной дороги требует инвестиций порядка 400 млн. руб. На развитие и содержание сети одних только автомобильных дорог развитые страны расходуют ежегодно средства, сопоставимые с расходами на оборону. Ни транспортный бизнес, ни пользователи транспортных услуг не способны обеспечить финансирования даже текущего содержания транспортных коммуникаций. Поэтому развитие, модернизация и обеспечение работоспособности базовой сети транспортных коммуникаций являются обязанностью государства;

– транспортная система требует сбалансированного развития с учетом долгосрочных перспектив развития регионов страны и отраслей экономики. Реализация крупных транспортных проектов без должной их координации с приоритетами других отраслей и между собой может привести к нерациональному расходованию значительных ресурсов и возникновению дисбалансов или «узких мест» в транспортной системе или в обслуживаемых отраслях. В условиях развития международной интеграции подобная координация должна осуществляться не только на национальном, но и на международном уровне;

– транспорт является сферой повышенных техногенных рисков, высокой уязвимости для криминальных и террористических проявлений, а также одним из главных источников загрязнения окружающей среды и потребителем невозпроизводимых природных ресурсов. Только государство способно устанавливать и эффективно контролировать нормы, обеспечивающие безопасное для людей и окружающей среды функционирование транспорта;

Транспортное обслуживание в сервисе

– одно из важнейших требований к рынку транспортных услуг – его стабильность. Поэтому государство не может полностью доверить выравнивание неизбежных дисбалансов спроса и предложения на услуги транспорта «невидимой руке рынка» (по известному выражению Адама Смита). Деятельность естественных транспортных монополий и конкуренция транспортных операторов во многих сегментах объективно требуют государственного регулирования не только в интересах пользователей транспортных услуг, но и в целях защиты транспортных предпринимателей от недобросовестной конкуренции;

– транспорт во все времена играл и продолжает играть особую роль в обеспечении национальной безопасности и обороноспособности страны. Транспортные системы должны быть постоянно готовы к деятельности в условиях чрезвычайных ситуаций. Государство обязано вырабатывать соответствующие требования и обеспечивать их выполнение.

Итак, транспортная система любой страны, независимо от уровня развития рыночных отношений, является одним из главных объектов государственного управления.

Цели и задачи, которые ставит перед собой государство в развитии транспорта, зависят от экономических, географических, социальных факторов, от особенностей текущего периода развития экономики, от международного положения конкретной страны и целого ряда других факторов. Такие цели и задачи на определенный период, одобренные руководством страны, а также основные направления реализации приоритетов в сфере транспорта принято формулировать в виде единого документа – транспортной стратегии, в которой выражается государственная транспортная политика. В ходе разработки и обсуждения такого документа, который принимается правительством или высшим законодательным органом, вырабатывается единое понимание роли транспорта и задач его развития органами власти различных уровней, бизнесом, пользователями транспортных услуг, всем обществом.

Положения государственной транспортной политики реализуются с помощью механизмов государственного управления транспортом. Такими механизмами являются:

– разработка и реализация государственных программ развития транспортной системы, направленных на развитие транспортной инфраструктуры, повышение безопасности и экологичности транспортной деятельности, инновационное развитие и другие стратегические цели. При реализации таких программ государственное финансирование из бюджетов различных уровней может сочетаться с привлечением средств бизнеса, в том числе на основе государственно-частного партнерства;

– совершенствование структуры транспортной отрасли. В частности, может проводиться приватизация государственных транспортных предприятий, изменение правового статуса транспортных операторов, создание или ликвидация регулирующих органов и т.д. Примером подобных структурных преобразований является масштабное реформирование железнодорожного транспорта, которое с конца 20 в. ведется в десятках стран мира;

– разработка системы экономических, технических, экологических и иных требований к организациям, осуществляющим транспортную деятельность, и

Транспортное обслуживание в сервисе

обеспечение их соблюдения как при допуске в транспортный бизнес, так и в текущей деятельности транспорта. Основным инструментом, применяемым для этого в мировой практике, является лицензирование транспортных операторов;

- регулирование конкуренции транспортных операторов: недопущение демпинга, неоправданной дискриминации пользователей услуг, рыночных сговоров, недобросовестной конкуренции;

- регулирование деятельности естественных транспортных монополий;

- регулирование тарифов на услуги транспортных операторов. Общей мировой тенденцией является переход к применению свободных транспортных тарифов при всемерном развитии конкуренции на транспорте, но необходимость в тарифном регулировании все еще сохраняется, прежде всего – в отношении субъектов транспортных монополий;

- государственная поддержка отдельных транспортных операторов или потребителей. Необходимость в такой поддержке возникает, когда рыночные факторы не способны обеспечить достаточного предложения необходимых с социально-экономической точки зрения транспортных услуг. Примером является транспортное обслуживание отдаленных малонаселенных территорий, где платежеспособный спрос на транспортные услуги недостаточен для рентабельной работы перевозчиков. Государственная поддержка в подобных случаях может предоставляться в форме целевого субсидирования операторов, введения налоговых преференций или выплаты соответствующих компенсаций пользователям;

- создание системы мониторинга транспортной деятельности, контроля и надзора на транспорте.

Механизмы государственного управления реализуются на основе соответствующих нормативных правовых актов, система которых постоянно совершенствуется с учетом текущего состояния экономики, а также приоритетов государственной транспортной политики.

Государственное управление транспортом осуществляется уполномоченными на это органами. В большинстве стран для этой цели в системе исполнительной власти создается единое министерство транспорта. В структуре транспортных министерств обычно действуют:

- функциональные подразделения, задачами которых являются выработка положений транспортной политики и общее руководство ее реализацией, определение пропорций бюджета транспортной отрасли, разработка и управление реализацией общетранспортных программ, координация развития отдельных видов транспорта, взаимодействие с органами управления других отраслей экономики и т.п.;

- отраслевые подразделения, которые осуществляют реализацию функций государственного управления на отдельных видах транспорта с учетом их особенностей.

В системе министерства транспорта могут также создаваться подведомственные ему агентства или иные структуры, выполняющие особые функции (надзор и контроль, допуск к осуществлению транспортной деятельности и т.п.).

В странах федеративного устройства могут создаваться органы управления

Транспортное обслуживание в сервисе

транспортом отдельных субъектов федеративного государства. В своей деятельности они не подчиняются федеральному транспортному министерству, а взаимодействуют с ним в рамках установленного конституцией страны распределения полномочий между уровнями государственного управления.

В рыночной экономике предприятия и предприниматели самостоятельно определяют профиль своей деятельности. Задача государства – обеспечение безопасной, квалифицированной и надежной (с точки зрения защиты интересов потребителей) деятельности транспортных операторов в выбранном ими сегменте.

Решение этой задачи начинается с допуска организаций и предпринимателей к осуществлению автотранспортной деятельности, основой которого во всем мире является система лицензирования.

Лицензией называется выданное уполномоченным государственным органом разрешение на осуществление определенного вида деятельности.

Лицензирование неразрывно связано с системой структуризации транспортной деятельности и направлено, прежде всего, на четкую идентификацию положения транспортного оператора на рынке.

Вид выдаваемой лицензии зависит от экономических и технологических особенностей сегмента, в котором намерен осуществлять свою деятельность оператор. Набор требований к соискателю лицензии может изменяться от простейшей заявительной регистрации до необходимости доказать свою профессиональную пригодность, финансовую состоятельность, хорошую репутацию, наличие необходимого персонала, транспортных средств и оборудования и т.д. Это зависит от характера деятельности в соответствующем сегменте, от уровня потенциальных рисков, с которыми она сопряжена, а также от задач, которые ставит государство в отношении того или иного сегмента рынка. Так, для стимулирования притока операторов в определенный сегмент планка лицензионных требований может быть снижена; для повышения уровня безопасности перевозок могут быть ужесточены соответствующие требования к транспортным средствам и подготовке персонала, и т.п.

В зависимости от перечисленных факторов лицензирование может быть:

– разрешительным. В этом случае для получения лицензии необходимо предоставление определенных документов, иногда — сдача экзаменов. В выдаче лицензии может быть отказано из-за несоответствия соискателя лицензионным требованиям;

– заявительным (уведомительным). В этом случае для получения лицензии достаточно направить в уполномоченный орган определенную информацию о соответствующем бизнесе. Оператор, уведомивший государство о начале своей деятельности, вносится в соответствующий реестр и с этого момента его деятельность считается легитимной, что, однако, не освобождает его от проверки соответствия установленным лицензионным требованиям.

Некоторые виды транспортной деятельности могут осуществляться без лицензии. Обычно это услуги, предоставление которых сопровождается минимальными коммерческими или физическими рисками, и (или) услуги, неразрывно сопряженные с другими, лицензируемыми видами деятельности. Так, в некоторых странах экспедиторы не должны получать лицензию и могут

Транспортное обслуживание в сервисе

свободно выполнять целый ряд услуг по оформлению документов, планированию перевозки, временному хранению грузов и т.д. Однако если в набор услуг экспедитора входит перевозка, то он обязан, либо иметь соответствующую лицензию (если выполняет перевозку сам), либо привлекать к выполнению перевозки только лицензированного оператора.

Наличие у транспортных операторов лицензий позволяет:

- государству – обеспечивать безопасное и качественное транспортное обслуживание, оценивать и регулировать соотношение спроса и предложения на различных сегментах, управлять внутривидовой и межвидовой конкуренцией;

- лицензированным операторам – рассчитывать на защиту государства от недобросовестной конкуренции со стороны организаций, не имеющих соответствующей лицензии;

- клиентам – рассчитывать на получение услуг от надежных квалифицированных операторов, а также ориентироваться на рынке, получая четкую информацию о количестве операторов, действующих в различных сегментах рынка, об услугах, которые они, в соответствии со своими лицензиями, могут или обязаны предоставлять, об их ответственности и т.д.

На начальном этапе рыночных преобразований в Российской Федерации на транспорте была создана система лицензирования, которая охватывала практически все виды перевозочной деятельности и была построена на основе общепринятых в мире подходов. Однако на определенном этапе реформ в контексте необходимости либерализации рыночной деятельности и ликвидации административных барьеров в экономике начался демонтаж этой системы.

В настоящее время в соответствии с Федеральным законом от 04.05.2011 № 9Э-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» в секторе перевозок грузов лицензированию подлежат только перевозки грузов воздушным транспортом (за исключением случая, когда перевозки осуществляются для обеспечения собственных нужд), а также перевозки и погрузочно-разгрузочная деятельность применительно к опасным грузам на железнодорожном, морском и внутреннем водном транспорте.

Очевидно, этот перечень далеко не охватывает всех видов грузовых перевозок. В частности, полностью отсутствует лицензирование на грузовом автомобильном транспорте — наиболее массовом виде транспорта, где обеспечение безопасности и защита рынка от недобросовестных предпринимателей представляются особенно важными. Не подлежат лицензированию даже автомобильные перевозки опасных грузов.

Решения о ликвидации системы лицензирования нередко обосновываются ссылками на опыт развитых стран, где либерализация экономики якобы сопровождается отменой лицензирования и государственной системы допуска в бизнес вообще. Существует мнение, что государственное лицензирование операторов может быть заменено страхованием, добровольной сертификацией либо аттестацией, проводимой саморегулируемыми организациями. Однако предметный анализ опыта развитых стран опровергает эту точку зрения.

В международной практике процедура допуска не всегда буквально именуется «лицензированием», но в любом случае основана на жесткой системе

Транспортное обслуживание в сервисе

требований, которым должен отвечать претендент на работу в том или ином сегменте рынка транспортных услуг.

Особенность транспортных услуг заключается в сочетании различных видов сервиса: услуг транспорта, питания, размещения, экскурсий и т. д. Отсюда большое число правовых документов, регламентирующих сервисные услуги в пассажирских перевозках.

1. Основным документом, регламентирующим перевозку пассажиров и багажа, является договор перевозки. Факт заключения договора перевозки удостоверяется проездным билетом. В стоимость услуг перевозки входят: оплата права проезда по дороге на определенное расстояние по тарифу перевозки; стоимость плацкарты (право пассажира на спальное место в вагонах различного класса); плата за страховку при возникновении несчастного случая; комиссионный сбор за услуги предварительной продажи билетов и др. Иногда в стоимость услуг включаются местные сборы и доплаты.

Сопутствующие (питание, напитки, постельное белье и др.) и дополнительные услуги предоставляются пассажиру за определенную плату.

2. Стандарт ГОСТ 51004-96 «Услуги транспортные, пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».

3. Гражданский кодекс РФ гл. 34 – Аренда, гл. 40 – Перевозки, гл. 47 – Хранение, гл. 48 – Страхование и др.

4. Федеральный закон N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996

5. Закон о защите прав потребителей и т. д. является основой регулирования отношений исполнителей транспортных услуг и их потребителей.

Кроме того, это могут быть и другие документы: правила, СНиПы, СанПиНы, инструкции, утвержденные органами государственного управления, которые устанавливают обязательные требования, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья клиентов, охраны окружающей среды, сохранность имущества клиентов, соответствие услуг функциональному назначению, точности и своевременности исполнения.

Тема 3. Авиаперевозки в системе транспортного обслуживания

Меньше половины всех международных перемещений грузов, пассажиров и багажа, осуществляется по наземным дорогам, в то время как роль воздушного транспорта ежегодно повышается. Согласно статистике, темпы роста популярности авиатранспорта выше, чем других его видов, что обусловлено расширением географии перемещения и существующей устойчивой тенденцией к сокращению сроков перемещения в пользу их частоты. Это обстоятельство вызывает пристальный интерес различных сфер бизнеса к авиационным перевозкам.

Самолеты – наиболее популярный на дальние расстояния вид транспорта в XXI веке, а авиаперевозки – самый востребованный вид транспорта в туризме.

Воздушный транспорт является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей мирового хозяйства, с каждым годом занимающей все

Транспортное обслуживание в сервисе

более значимые позиции в общемировой транспортной системе. В значительной степени это было обусловлено положительными тенденциями в мировой экономике, расширением торговых связей, а также бурным развитием туризма.

Воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров и багажа, выполняемую авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату, а также наземными транспортными средствами перевозчика.

Факторы, определяющие роль авиаперевозок для сферы сервиса:

1) авиация – быстрый и удобный, а иногда и единственно возможный вид транспорта при перемещениях на дальние расстояния;

2) сервис и дополнительные услуги на авиарейсах в настоящее время имеют привлекательный для потребителей вид;

3) авиационные компании применяют гибкую тарифную политику, дополнительные бонусы, мотивируя потребителей (туроператоров) активно использовать воздушный транспорт, развивать корпоративное обслуживание;

4) постоянно совершенствуются формы кооперации авиакомпаний мира и туроператоров, расширяя географию возможных путешествий и предоставляя индустрии туризма возможности для дальнейшего развития и повышения качества обслуживания.

В транспортной системе России воздушный транспорт — один из основных видов пассажирского транспорта. Перевозки пассажиров составляют 4/5, а грузов и почты — 1/5. По доле в пассажирообороте воздушный транспорт уступает лишь железнодорожному и автомобильному транспорту. Основные сферы использования воздушного транспорта — внутренние и международные перевозки пассажиров на дальние расстояния, доставка срочных и дорогостоящих грузов, а также транспортное обслуживание территорий, лишённых других видов транспорта. Наиболее массовые и устойчивые пассажиропотоки сконцентрированы на авиалиниях от Москвы по пяти основным направлениям: Кавказкому, Южному, Восточному, Центральноазиатскому и Западному. Крупнейший авиаузел России – Московский отправляет ежегодно около 15 млн. пассажиров.

На рынке авиаперевозок действуют более 260 авиакомпаний, из них 85 – в государственной и муниципальной собственности; 150 авиакомпаний выполняют полёты на международных линиях.

Воздушный транспорт является самым дорогим, что ограничивает его грузовое применение (скоропортящиеся грузы), большее значение он имеет для пассажироперевозок. К сожалению, сеть действующих аэропортов в России начиная с 1991 года по 2016 год сократилась более чем в 4 раза (таблица 1). В настоящее время в реестр аэродромов гражданской авиации включено 393 аэродрома, 62 из которых имеют федеральное значение и образуют опорную сеть российской гражданской авиации. Отсутствие действенных мер может привести к необратимым последствиям, приводящим к прекращению деятельности перевозчиков и серьезным социально-экономическим последствиям в регионах. В отличие от большинства развитых государств, в России национальные авиаперевозчики могут использовать (и используют) лётную технику, зарегистрированную не в РФ, а в иностранных офшорных зонах.

Таблица 1 – Количество аэропортов в Российской Федерации

Год	1991	2000	2005	2010	2012	2013	2014	2015	2016
Количество аэропортов	1302	533	393	328	315	304	297	282	279

В 2016-2020 годах на реконструкцию и строительство аэродромной инфраструктуры в федеральном бюджете предусмотрено 256 млрд. рублей. Приоритетными, по данным Минтранса, в ближайшие годы станут аэропорты, расположенные в городах, где пройдет Чемпионат мира по футболу 2018 года, а также «социально значимые аэропорты» в населенных пунктах, где авиация является безальтернативным круглогодичным видом транспортного сообщения.

Различают внутреннюю и международную воздушные перевозки.

Внутренняя воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства.

Международная воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт посадки на территории другого государства.

Период перевозки включает в себя: при перевозке пассажира - период времени с момента входа пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно и до момента, пока он не покинет перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика; при перевозке багажа - период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации. При этом под перроном понимается часть летного поля гражданского аэродрома, предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, груза и почты, а также для других видов обслуживания.

Существуют следующие типы воздушных перевозок:

1) внутренний рейс (domestic flight) – пункт отправления, называемый «origin» (ORG), и пункт назначения, называемый «destination» (DES), находятся в одной стране (Москва-Воронеж, Вена-Зальцбург);

2) международный рейс (international flight) – пункты отправления и пункты назначения находятся в разных странах (Москва-Париж, Амстердам-Сиэтл);

3) ближне-магистральный авиарейс – рейс, продолжительностью не более 4-5 часов без смены континента (Москва-Лондон);

4) дальне-магистральный авиарейс (loghhaul flight) – рейс, продолжительностью более 4-5 часов, при этом пункты отправления и пункты назначения находятся на разных континентах (Москва-Нью-Йорк);

5) регулярный рейс – выполняемый в соответствии с постоянно действующим долгосрочным (регулярным) расписанием авиаперелет;

6) чартерный рейс – выполняемый на договорной основе авиарейс вне долгосрочного регулярного расписания;

Транспортное обслуживание в сервисе

7) прямой рейс – это рейс из пункта отправления в пункт назначения, с одним взлетом и одним приземлением (посадкой);

8) рейс с посадкой – это рейс из пункта отправления в пункт назначения, выполняемый с дополнительным, кроме пункта ORG, взлетом, и дополнительным приземлением в пункте промежуточной посадки. Из пункта посадки пассажиры вылетают без смены борта (авиалайнера) и авиакомпании.

Посадка может производиться по следующим причинам:

– запланированная расписанием посадка, определяемая коммерческими интересами авиакомпании или ее партнеров;

– необходимость дозаправки самолета;

– форс-мажорные обстоятельства (технические неполадки, погода, самочувствие пассажиров, в случае возникновения угрозы жизни и др.);

9) рейс с пересадкой, транзит, – это рейс, выполняемый со сменой борта в аэропорту пересадки. При этом пассажир может продолжить путешествие авиалайнером той же авиакомпании (такой транзит называется в авиационном транспорте трансфером), либо рейсом другого авиационного перевозчика.

Регулирование перевозок воздушным транспортом осуществляется в соответствии с международным законодательством (если перевозка носит международный характер) или с национальным законодательством (если перевозка носит внутренний характер).

Основными документами, регулирующими воздушные международные перевозки, являются международные глобальные и двусторонние конвенции.

Каждая авиакомпания определяет правила перевозки пассажиров и грузов самостоятельно. Эти правила должны соответствовать национальному законодательству стран, по которым проходит маршрут поездки, и двухсторонним международным и многосторонним договорам.

Правовое регулирование воздушных перевозок в России происходит на основании Гражданского кодекса РФ, Воздушного кодекса РФ и принимаемыми на уровне Правительства РФ, федеральными авиационными правилами.

Целью государственного регулирования деятельности гражданской авиации является создание условий для формирования современной авиатранспортной системы, соответствующей потребностям общества в перевозке туристов и грузов, а также выполнения социальных, оборонных и других специальных требований в интересах национальной и экономической безопасности России.

Воздушный кодекс РФ устанавливает правовые основы использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации.

Этот документ направлен не только на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, но и на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности.

Задачами государственного регулирования являются:

а) создание условий для эффективного функционирования гражданской авиации (сохранение и развитие авиационной инфраструктуры, ведение государственного реестра воздушных судов, совершенствование процедур

Транспортное обслуживание в сервисе

лицензирования и сертификации авиационной техники, работ и услуг, аттестации авиационного персонала);

б) создание условий для добросовестной конкуренции в гражданской авиации;

в) развитие нормативной правовой базы в отрасли гражданской авиации;

г) совершенствование системы подготовки и переподготовки кадров, технических средств обучения, обеспечение высокого уровня квалификации авиационного персонала;

д) координация деятельности по строительству и эксплуатации аэропортов и аэродромов;

е) обеспечение мониторинга технико-эксплуатационного состояния парка воздушных судов и наземных служб;

ж) приведение деятельности авиационных предприятий в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

Цена авиабилета складывается из авиационного тарифа, налогов аэропортов и сервисных сборов.

Авиационный тариф – это стоимость авиаперевозки из пункта отправления в пункт назначения и права пассажира по данному тарифу.

Налоги аэропортов – это сборы, которые авиакомпании выплачивают аэропортам за предоставление соответствующей инфраструктуры: взлетно-посадочной полосы, стоянки для авиалайнеров, проведение технических осмотров и контроля, заправку, обслуживание на стоянке, услуги наземных служб аэропорта, услуги по проведению специальных процедур контроля и досмотра пассажиров в аэропорту, погрузку-выгрузку и контроль багажа и др.

В настоящее время налоги аэропортов могут составлять в структуре цены авиабилета до 60%.

Сервисные сборы взимаются с пассажира за оформление (бронирование и выпуск) авиабилета при внесении изменений и возврате. Дополнительно могут взиматься топливные и другие сборы.

При приобретении авиабилета бронирование проводится бесплатно и не обязывает пассажира в дальнейшем приобретать забронированный билет. В этом случае авиакомпания или авиа агент вправе ожидать ответной вежливости от пассажира: аннулирования заказа.

Авиационные тарифы подразделяются на опубликованные, конфиденциальные, нормальные и специальные.

Опубликованные тарифы – это тарифы открытого доступа, размещенные в системах бронирования, справочниках, доступных всем изданиях и Интернете. Опубликованные тарифы называют тарифами IATA, потому что они согласовываются и утверждаются IATA, являются одинаковыми для всех авиакомпаний по соответствующим направлениям и служат основой для расчетов между авиакомпаниями.

Конфиденциальные – закрытые тарифы, которые разрабатываются авиакомпаниями на определенные сроки по строгим правилам, публикуются только в собственных системах бронирования и доступны дистрибьютерам компании (авиа агентам).

Транспортное обслуживание в сервисе

Нормальные тарифы – тарифы с максимальным разрешением по всем параметрам.

Специальные тарифы – разработанные авиакомпаниями на определенные сроки действия тарифы с ограничениями и запретами, а также для определенных групп пассажиров (студентов, моряков, молодежи, детей, граждан определенной страны и др.). Права по перевозке по специальным тарифам не могут быть переданы другим авиакомпаниям.

Существуют также нормальные и специальные тарифы IATA, которые публикуются в открытых справочниках и являются, таким образом, опубликованными. Именно нормальные опубликованные тарифы используются для расчетов между авиакомпаниями.

Основные составляющие (параметры) авиационного тарифа:

- 1) срок действия, условия применения по датам и рейсам;
- 2) min stay – минимальный срок, который пассажир обязан провести в конечном пункте своего маршрута до продолжения полета в обратном направлении: правило выходного дня (Sunday Return Rule) или ограниченное количество дней, 2 или 3. Правило выходного дня ограничивает минимальное время пребывания в пункте назначения первым воскресеньем после прибытия в дестинацию, т.е. ночь с субботы на воскресенье пассажир должен провести в пункте назначения;
- 3) max stay – максимальный возможный срок пребывания, срок действия авиабилета (от 1 недели до 1 года);
- 4) refund – правила полного или частичного возврата стоимости авиабилета до или после вылета (на обратном пути);
- 5) rebooking – правила изменения даты вылета и смены рейса до или после вылета (на обратном пути);
- 6) upgrade – правила перехода к более высокому (более дорогому) тарифу;
- 7) open date – возможность оформления перевозки с открытой, не фиксированной датой обратного перелета;
- 8) no show – действительность билета в случае опоздания или неявки на рейс: билет может быть аннулирован полностью, без возможности восстановления или (для высоких, т.е. дорогих тарифов) восстановлен за штраф, или бесплатно;
- 9) discounts – скидки для детей до 2-х лет и от 2-х до 12-ти;
- 10) unaccompanied minors – возраст и условия транспортировки детей без сопровождения родителей.

Существуют специальные тарифы для студентов, преподавателей и молодежи, – годовые, с гибкими правилами обмена даты (STAR travel). Однако если студентам и преподавателям необходимо краткосрочное путешествие, то оптимальным вариантом будет бронирование билета по строгим специальным краткосрочным тарифам, которые значительно дешевле.

Правила тарифов, требования к документам пассажира при перевозке детей без сопровождения необходимо уточнять в авиакомпании или в специализированном агентстве.

Транспортное обслуживание в сервисе

В России эксплуатируются модели В-737, В-767 и В-777. В ближайшем будущем компания «Boeing» планирует продолжить усовершенствование хорошо зарекомендовавших себя в эксплуатации моделей В-747, В-767 и В-777.

Тема 4. Роль железнодорожного транспорта в системе транспортного обслуживания

В условиях рыночной экономики и усиления конкуренции на рынке транспортных услуг железнодорожный транспорт сохраняет важную роль в экономике России. Его ведущее значение обусловлено двумя факторами: технико-экономическими преимуществами над большинством других видов транспорта и совпадением направления и мощности основных транспортно-экономических межрайонных и межгосударственных связей России с конфигурацией, пропускной и провозной способностью железнодорожных магистралей. Так же это обусловлено географическими особенностями нашей страны. Протяженность железных дорог в России (87 тыс. км.). Основным российским железнодорожным перевозчиком является ОАО РЖД, владеющее всей магистральной железнодорожной инфраструктурой.

Главная задача железных дорог России – обеспечить надежную транспортную связь.

Железные дороги являются наиболее экономичным видом транспорта (в отличие от воздушного и автомобильного транспорта), уступая по уровню себестоимости перевозок лишь трубопроводному и морскому транспорту.

Преимуществом железнодорожного транспорта является независимость от природных условий (строительство железных дорог практически на любой территории, возможность ритмично осуществлять перевозки во все времена года, в отличие от речного транспорта). Эффективность железнодорожного транспорта становится ещё более очевидной, если учесть такие его преимущества, как высокие скорости подвижного вагонотока, универсальность, способность осваивать грузопотоки практически любой мощности (до 75–80 млн. т. в год в одном направлении), во много раз меньше чем у других видов транспорта. Среди существующих показателей наиболее точно характеризуют уровень мобильности железнодорожного транспорта следующие: удовлетворение потребностей народного хозяйства в перевозках за определенный период времени, соблюдение сроков доставки грузов, оборот вагона, участковая и техническая скорость, коэффициент участковой скорости, средний простой вагона под одной грузовой операцией. В пассажирских перевозках наиболее важны такие показатели, как соблюдение графика и расписания движения, выполнение плана пассажирских перевозок.

Железнодорожный транспорт России занимает ведущее место в транспортной системе страны, выполняя около 85 % грузооборота и более 37 % пассажирооборота транспорта общего пользования. На конец 2016 г. железные дороги перевезли 136,4 млн. т. грузов, 1470,0 млн. пассажиров. Железные дороги России по своей технической оснащенности и показателям перевозочной работы являются крупнейшей транспортной системой мира.

Транспортное обслуживание в сервисе

Российские железные дороги включают в себя 17 дорог, общая эксплуатационная длина которых составляет около 86,2 тыс. км. Железные дороги России занимают первое место в мире по протяженности электрифицированных магистралей, второе место – по эксплуатационной длине железных дорог (после США), третье место – по перевозкам грузов (после Китая и США), грузообороту (после США и Китая), перевозкам пассажиров (после Японии и Индии). Железные дороги включают в себя инженерные сооружения и различные технические устройства и средства, обеспечивающие своевременное, полное и качественное удовлетворение потребностей населения и народного хозяйства в перевозках. Сюда входят:

- железнодорожный путь;
- подвижной состав (локомотивы и вагоны);
- сооружения локомотивного и вагонного хозяйства;
- сооружения и устройства сигнализации, связи и вычислительной техники;
- электро- и водоснабжение;
- железнодорожные станции и узлы.

Бесперебойная и безаварийная работа такого многоотраслевого хозяйства требует взаимоувязанной и слаженной работы всех звеньев.

Железнодорожный транспорт среди всех видов наиболее приспособлен к массовым перевозкам, поскольку функционирует круглогодично, независимо от времени года и погоды, что особенно важно для России с ее различными климатическими зонами. Железные дороги являются универсальным видом транспорта для перевозок всех видов грузов при сравнительно небольшой себестоимости и высокой скорости их доставки потребителю. Железнодорожный транспорт по сравнению с другими видами в меньшей степени воздействует на окружающую среду и имеет меньшую энергоемкость на выполнение перевозочной работы.

Перевозка грузов по железным дорогам экономически выгодна на больших расстояниях. Это объясняется более высокой долей расходов, не зависящих от дальности перевозок и удорожающих их себестоимость на коротких расстояниях. Средняя дальность перевозки одной тонны груза на железнодорожном транспорте составила 957 км, а на автомобильном — всего 21 км. При этом себестоимость перевозки тонны груза по железным дорогам более чем в пять раз ниже, чем при перевозке автомобильным транспортом. По грузообороту железнодорожный транспорт занимает первое место в единой транспортной системе страны и является основным видом транспорта общего пользования в системе народного хозяйства.

Для грузовладельцев нередко более важным является не стоимость транспортной услуги, а показатели качества обслуживания – регулярность перевозок, своевременность доставки грузов, их сохранность и другие.

Показатели эффективности перевозок и качество транспортной продукции на три группы:

- транспортная обеспеченность и доступность территорий;
- эксплуатационная работа транспорта;
- транспортное обслуживание пользователей.

Транспортное обслуживание в сервисе

Железнодорожные перевозки являются эффективным инструментом транспортного обеспечения в сфере сервиса. Достаточно высокий комфорт путешествия, высокая скорость, полный набор бытовых услуг, точность доставки в пункт назначения, умеренные цены делают этот вид транспорта конкурентоспособным при передвижении на малые расстояния.

Железные дороги и другие виды рельсового транспорта для пассажирских перевозок можно разделить на дороги:

- традиционного назначения – для дальних перевозок внутри страны и международных;
- пригородного сообщения – перевозки на близкие расстояния;
- внутригородского рельсового транспорта, относимые к системе быстрых сообщений (трамвай, линии метрополитена);
- экзотических видов: фуникулеры (рельсовое транспортное средство с канатной тягой для перевозки людей или грузов на небольшое расстояние по крутой трассе), музейные железные дороги и т.д.

В системе пассажирских перевозок, поезда разделяют на нерейсовые (чартерные), комплектуемые по необходимости, и рейсовые, курсирующие по жестко установленному маршруту и строго соблюдаемому графику движения.

Рейсовые поезда подразделяют на пригородные, местные и дальние.

В зависимости от протяженности маршрута движения поезда различают перевозки:

- в дальнем сообщении – на расстояние 500-700 км и более;
- местном сообщении – на расстояние 200-500 км и преимущественно в дневное время;
- пригородном сообщении – на небольшие расстояния и в сравнительно короткое время.

Поезда и вагоны подразделяются на категории. Различают следующие категории поездов: пассажирский (скорость до 100 км / ч), скорый (до 120 км/ч), ускоренный (до 120 км/ч), скоростной (свыше 140 км/ч).

Категории вагонов: сидячий, плацкартный, купейный, спальный, вагон-ресторан, почтово-багажный вагон.

За рубежом существует другое разграничение вагонов на классы (первый, второй, туристический), а купе делятся на мужские, женские, семейные, для курящих, некурящих, люкс, одно-, двух-, трёх-, четырехместные и туристические (до 6 мест).

В Европе принята следующая классификация поездов:

- TD – межконтинентальный экспресс;
- 1С – международный экспресс;
- 1CL – скоростной суперэкспресс;
- TEE – фирменный экспресс;
- ЕС – скоростной экспресс;
- Е – скорый поезд;
- RSB – пригородный поезд и др.

Организация железнодорожных перевозок осуществляется учреждениями железнодорожного транспорта.

Сегодня отрасль переживает инвестиционный кризис. Хотя объем

Транспортное обслуживание в сервисе

инвестиций в последние несколько лет составил около 100 миллиардов рублей в год, износ подвижного состава и инфраструктуры продолжает расти. Подвижной состав не только изношен, но и технически устарел. Железнодорожный транспорт нуждается не только в «омоложении» основных средств, но в приобретении технически современных и более совершенных подвижного состава и путевого оборудования.

Железные дороги являются ведущим звеном транспортной системы России, важнейшим элементом производственной инфраструктуры. Но, к сожалению, приток инвестиции в данный вид транспорта заметно сократился. Результатом снижения объема инвестиций стал рост физического и морального износа основных производственных фондов отрасли.

Приток инвестиций в железнодорожный транспорт необходим для решения важнейших задач, среди которых необходимо особо выделить:

- замещение выбывающих и изношенных основных производственных фондов;
- улучшение качества транспортного обслуживания, расширение сервисных услуг;
- повышение уровня безопасности функционирования железнодорожного транспорта;
- увеличение эффективности работы транспорта за счет внедрения ресурсосберегающих технологий и совершенствования эксплуатационной работы сети железных дорог;
- повышение конкурентоспособности железнодорожного транспорта на международном и внутреннем рынке транспортных услуг;
- развитие телекоммуникаций, информатизации и связи для создания единого информационного пространства.

Также к основным проблемам отрасли, требующим системного решения, относятся еще несколько проблем.

Физическое и моральное старение технических средств. Средний износ основных фондов магистрального железнодорожного транспорта составляет 59%, а по тепловозам и грузовым вагонам – более 80%.

Критический уровень заполнения пропускных способностей на ряде важнейших участков. Протяженность «узких мест» по пропускной способности уже составляет около 8 тыс. км, а это почти 30% основных грузонапряженных направлений сети железных дорог.

Крайне низкий уровень транспортного обеспечения целого ряда регионов и отсутствие транспортной доступности перспективных месторождений и точек экономического роста, прежде всего в восточных и северных районах страны.

Хотелось бы также остановиться на территориальных диспропорциях в развитии железнодорожного транспорта. С одной стороны, четверть железных дорог в центральных регионах страны и крупных городах работают в режиме, превышающем оптимальный уровень загрузки. А с другой – некоторые субъекты федерации (Республики Алтай и Тыва, Магаданская область, Чукотский автономный округ) вообще не имеют рельсовых путей. А еще в десяти железнодорожная сеть недостаточно развита. При этом многие крупнейшие месторождения полезных ископаемых не осваиваются из-за отсутствия

Транспортное обслуживание в сервисе

железнодорожного сообщения.

Существенное отставание отечественной железнодорожной техники и технологий от уровня передовых стран мира из-за низкого уровня инвестиций в железнодорожный транспорт последние два десятилетия.

Не полностью реализованы возможности взаимодействия железнодорожного транспорта с отечественным транспортным машиностроением, приборостроением и связью.

Отсутствует необходимая комплексность в координации развития с другими видами транспорта.

Кроме того, к проблемным вопросам относится соотношение действующего железнодорожного законодательства с законодательством о техническом регулировании. Закрепленная федеральным законом о железнодорожном транспорте в Российской Федерации компетенция федеральных органов исполнительной власти по изданию нормативно-технических актов вступает в противоречие с федеральным законом о техническом регулировании.

Требуется ревидировать перечень прав, обязанностей и ответственности перевозчика, владельца инфраструктуры, пассажира, грузоотправителя, отправителя, грузополучателя, получателя и других физических и юридических лиц, участвующих в организации и осуществлении перевозки, оказании услуг инфраструктуры и иных услуг железнодорожного транспорта общего пользования».

Недостаточные темпы развития железнодорожного транспорта, в свою очередь, сдерживают развитие ряда других отраслей. В частности, недостаточная разветвленность сети железных дорог и слишком медленное обновление железнодорожного транспорта существенно сдерживают развитие лесной отрасли России. 70% процентов лесных запасов страны не могут в настоящее время быть освоены из-за инфраструктурных ограничений.

Тем не менее, правительство принимает меры и разрабатывает эффективные программы для развития железнодорожного транспорта. В следующей главе мы подробнее рассмотрим те «сдвиги», что уже произошли в этой отрасли.

Решающая роль в обслуживании пассажиров, находящихся в пути следования, принадлежит проводникам. Создание атмосферы домашнего уюта, искренняя забота о пассажирах обеспечивает комфорт, который оставляет приятные ощущения и воспоминания о поездке.

Культура обслуживания пассажиров в поездах является неотъемлемой частью железнодорожного сервиса. Пассажир, пользующийся услугами железнодорожного транспорта, вправе рассчитывать на хорошее к себе отношение, на определенный уровень удобств в пассажирском поезде и на вокзале, на предоставление ему ряда необходимых услуг. Обслуживание пассажиров – это сложный процесс взаимодействия личностей проводника и пассажиров. Чтобы взаимоотношения с пассажирами складывались благоприятно, проводник должен учитывать внешние проявления их темперамента, а также уметь разобраться в сложившейся ситуации. Профессиональная этика требует от проводника при общении с пассажирами соблюдения определенных правил поведения и проявления таких качеств, как чуткость, терпимость, уважение,

Транспортное обслуживание в сервисе

скромность.

Чуткость предполагает отзывчивое, сочувственное отношение к людям. Она исключает грубость, высокомерие, нетерпимость, недоверие и подозрительность.

Сочувствие выражается в стремлении понять другого человека, оказать поддержку. В области служебных взаимоотношений очень важно чуткое отношение руководителей к работникам и работников друг к другу.

Уважение – это почтительное отношение к людям, признание достоинства личности человека, с которым происходит общение.

Скромность – моральное качество, характеризующее личность с точки зрения отношения ее к окружающим. Скромный человек не признает за собой никаких исключительных достоинств или особых прав, относится к людям с уважением, проявляет терпимость.

Культура общения проводника с пассажирами должна строиться на его умении одинаково приветливо встречать разных по характеру, национальности, полу людей, оказывать им максимальное внимание, чтобы каждый пассажир остался доволен оказанной услугой. Проводник должен помнить о том, что он является полномочным представителем ОАО «РЖД» и по оценке его работы у пассажира сложится мнение об организации работы на железнодорожном транспорте в целом. Пассажир оплачивает все расходы и услуги, и любая ссылка на имеющиеся трудности вызывает у него только раздражение.

Большое значение имеет внешний вид проводника. Общее требование – опрятность и аккуратность в одежде. В связи с тем, что проводнику приходится выполнять разнообразную работу в вагоне, следует выбирать и соответствующую одежду. При посадке, высадке, во время дежурства проводник должен быть одет в форменный костюм. В фирменных поездах это может быть одежда, установленная только для бригады проводников этого поезда. Обязательно ношение галстука, а при нахождении во время посадки снаружи вагона – форменного головного убора и обуви, соответствующей форменной одежде. Для уборки в вагоне, работы с котлом отопления используется рабочая одежда, которая должна быть чистой. При разноске чая проводник должен быть одет в соответствующую верхнюю одежду.

Прическа проводника, как женщины, так и мужчины, должна быть аккуратной, руки чистыми. Во время отдыха, между дежурствами проводник не должен появляться в вагоне в мятой одежде, неопрятным и непричесанным. Общее впечатление у пассажиров от внешнего облика проводника должно быть благоприятным.

Необходимо помнить, что ни сложная работа, ни пережитые проводником неприятности, ни его плохое самочувствие не дают ему права разговаривать с пассажиром в неуважительном тоне. Постоянный самоконтроль и доброжелательность проводника во взаимоотношениях с пассажиром позволяют улучшить настроение и общее состояние самого проводника. С кем бы из пассажиров проводник ни разговаривал, в его голосе всегда должны звучать интерес и понимание. Лучший способ добиться этого – проявлять искренний интерес к каждому пассажиру, говорить естественно, легко и просто.

При обслуживании пассажиров в пути следования проводник обязан соблюдать следующие правила этики общения с пассажирами:

Транспортное обслуживание в сервисе

– пассажира необходимо приветливо встретить, внимательно выслушать, дать ответ на его вопросы, оказать необходимую помощь, проявить корректность и тактичность в общении;

– разговаривать с пассажиром спокойно, сдержанно, не повышая голоса, выражать свои мысли ясно и кратко. Если тон разговора пассажира неуважительный, оскорбительный, требовательный к проводнику, необходимо сохранять доброжелательность и терпеливость. Независимо от возраста пассажира обращаться к нему только на «Вы»;

– при размещении пассажиров необходимо указать им место согласно проездному документу и пожелать хорошей поездки. Пассажирам преклонного возраста, инвалидам и пассажирам с детьми помочь устроиться на их местах;

– прежде чем войти в купе к пассажирам, необходимо постучать в дверь и спросить разрешение;

– при обслуживании пассажиров необходимо не забывать такие слова, как «пожалуйста», «будьте любезны», «спасибо», «благодарю» и т. п.

Замечания пассажирам об их неправильном поведении надо высказывать вежливо, тактично, без окриков;

– в ночное время суток осторожно будить тех пассажиров, которые заканчивают свою поездку, не беспокоя рядом отдыхающих пассажиров;

– перед прибытием на конечный пункт напоминать пассажирам, не оставили ли они свои вещи, проездные документы.

При нарушении общественного порядка и противоправных действиях пассажиров проводник вагона обязан, не вступая в словесную перепалку, не вызывая агрессии нарушителей, вызвать начальника поезда и сотрудников милиции для принятия соответствующих мер.

Тема 5. Автотранспорт в системе транспортного обслуживания

Автомобильный транспорт с наибольшей эффективностью обеспечивает потребности народнохозяйственного комплекса в местных перевозках грузов и пассажиров.

Автомобильный транспорт играет существенную роль в системе транспортного обслуживания. Это связано с его мобильностью, информативностью и дешевизной по сравнению с другими видами транспорта.

Автотранспорт, бесспорно, является самым востребованным и популярным видом транспорта для перемещения людей и перевозки грузов, особенно когда речь идёт о малых и средних расстояниях. Автоперевозки считаются одним из самых недорогих и быстрых способов перевозки.

Сфера применения автомобильного транспорта чрезвычайно широка. Автомобили выполняют большую часть городских, пригородных и короткобежных внутрирайонных грузовых перевозок. Они подвозят грузы от производителей продукции к станциям железных дорог, речным пристаням, морским портам и развозят от них к потребителям. Таким образом, автомобильный транспорт может участвовать в перевозках одного и того же груза несколько раз. Поэтому его доля в перевозках грузов чрезвычайно велика и составляет почти 80% от общего объема перевозок грузов всеми видами транспорта.

Транспортное обслуживание в сервисе

Автоперевозка имеет ряд значительных преимуществ и отличительных характеристик в сравнении с другими видами транспортных перевозок. Прежде всего, это возможность перемещения и доставки груза от «двери до двери», что позволяет снизить риски и общие транспортные затраты.

При автоперевозке используется более гибкая и удобная система планирования маршрута и схема доставки, что позволяет существенно увеличить скорость доставки грузов в отличие, например, от авиаперевозки.

Ещё одним немаловажным преимуществам является высокая сохранность груза.

Итак, к преимуществам автотранспорта можно отнести:

- возможность доставки груза от двери до двери;
- высокая маневренность, гибкость, динамичность;
- высокая скорость доставки груза;
- возможность использовать различные маршруты и схемы доставки;
- широкие возможности выбора наиболее подходящего перевозчика;
- невысокие тарифы (когда речь идёт о небольших расстояниях).

Недостатки: автоперевозка невыгодна на дальних расстояниях, так как себестоимость перевозки существенно увеличивается. Автоперевозка по сравнению с другими видами перевозок приносит наибольший вред окружающей среде.

Следует отметить, что автоперевозки не самый безопасный вид перевозки грузов, так как есть возможность хищения груза и угона автотранспортного средства. Так же существенными недостатками являются ограничения веса и габаритов груза, зависимость от погодных и климатических условий.

Итак, недостатки автоперевозки это:

- высокая себестоимость перевозки на больших расстояниях;
- зависимость от погодных и дорожных условий;
- недостаточная экологическая чистота;
- возможность хищения груза и угона автотранспортного средства;
- ограничения географии доставки грузов. Перевозку можно осуществить только в пределах материка.

Несмотря на все вышеперечисленные недостатки, автоперевозки являются очень популярным и востребованным видом перевозки, а зачастую и единственным способом доставки грузов. Для многих компаний перевозчиков автоперевозки являются основным направлением деятельности, причём именно автоперевозки приносят большую часть доходов.

Перевозки пассажиров и багажа, грузов осуществляются в городском, пригородном, междугородном, международном сообщении.

Перевозки в городском сообщении осуществляются в границах населенных пунктов.

Перевозки в пригородном сообщении осуществляются между населенными пунктами на расстояние до 50 километров включительно между границами этих населенных пунктов.

Перевозки в междугородном сообщении осуществляются между населенными пунктами на расстояние более 50 километров между границами этих населенных пунктов.

Транспортное обслуживание в сервисе

Перевозки в международном сообщении осуществляются за пределы территории Российской Федерации или на территорию Российской Федерации с пересечением Государственной границы Российской Федерации, в том числе транзитом через территорию Российской Федерации.

Перевозки пассажиров и багажа подразделяются на:

- 1) регулярные перевозки;
- 2) перевозки по заказам;
- 3) перевозки легковыми такси.

Автомобильный подвижной состав подразделяют на разновидности автомобилей:

– пассажирский (легковые автомобили, автобусы, пассажирские прицепы и полуприцепы)

– грузовой (грузовые автомобили, автомобили-тягачи, грузовые прицепы и полуприцепы с универсальными или специализированными надстройками для размещения груза)

– специальный (скорая помощь, милиция, пожарная автомобили)

– специализированный (прицепы и полуприцепы с установленным специальным оборудованием, имеющие технологическое или другое назначение и выполняющие различные, преимущественно нетранспортные, работы)

Пассажирские автомобили (вместимость до восьми человек, включая водителя) называются легковыми, свыше 8 человек автобусом.

Абсолютное большинство современных автомобилей – легковые. Грузовые автомобили перевозят практически все виды грузов, успешно конкурируя с грузовыми железнодорожными поездами.

Автомобильный транспорт (автобусы) выполняет основной объем пассажирских перевозок – почти 90% от всех перевозок пассажиров основными видами магистрального транспорта. Однако основная их часть – около 80% – приходится на внутригородские перевозки. Доля пригородных поездок составляет 18%, а междугородных – лишь 2%. В последние годы в крупных городах резко возрастает парк индивидуальных легковых автомобилей, что приводит к увеличению их доли в пассажирских перевозках.

Автобусы выполняют перевозку пассажиров по установленному маршруту с предусмотренными остановками или по маршрутам, которые определяет заказчик – юридическое или физическое лицо.

Автобусные перевозки делятся на следующие виды по территориальному признаку:

– перевозки в пределах одного города являются городскими;

– пригородными считаются перевозки, осуществляемые за пределы города до 50 км включительно;

– междугородными являются перевозки, осуществляемые за пределы города более чем на 50 км;

– международными называются перевозки, следующие за границу или из-за границы Российской Федерации.

Также автобусы различаются по назначению перевозок, бывают автобусы общего пользования, туристско-экскурсионные и специальные.

Еще автобусы различают по количеству мест, комфорту, внутреннему и

Транспортное обслуживание в сервисе

внешнему виду.

По количеству мест бывают автобусы:

- очень маленькой вместимости – микроавтобусы (с числом мест 9-11 человек);
- маленькой вместимости (если число мест примерно 21-26 человек);
- средней вместимости (если число мест не превышает 33-34 человека);
- большой вместимости (если число мест не превышает на 41-45 человек);
- особо большой вместимости, (в которых число мест не превышает 80).

Также автобусы бывают одноэтажные, полутрехэтажные и двухэтажные.

Так же автобусы классифицируются в зависимости от применяемого топлива. В наше время многие автомобили, выполняющие пассажирские перевозки, работают на бензине, дизельном топливе или природном газе.

С недавних пор, стали появляться ТС работающие на электрических батареях – электромобили.

Что бы обеспечить безопасность пассажиров создали регламент о сроках эксплуатации ТС выполняющих перевозку большого количества пассажиров. В большинстве своем срок эксплуатации автобусов не превышает 8-10 лет. Помимо этого, в наше время Комитет по технической адаптации ЕС выдвинул предложение по установке в автобусы ремней безопасности и энергопоглощающих сидений.

Государственная транспортная политика Российской Федерации предусматривает активное государственное регулирование деятельности автотранспортных предприятий по формированию и функционированию рынка транспортных услуг. Регулирование осуществляется путем лицензирования перевозок грузов и пассажиров автомобильным транспортом и решения вопросов по обеспечению безопасности дорожного движения. Основной нормативной базой являются нормативные документы. Перечень нормативных документов, регламентирующих деятельность Российской транспортной инспекции:

- Федеральный закон № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007;
- Федеральный Закон № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 04.04.2011;
- Федеральный Закон № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» от 10.12.1995;
- Постановление Правительства Российской Федерации № 730 от 16.10.2001 «Об утверждении положения о допуске российских перевозчиков к осуществлению международных автомобильных перевозок»;
- Федеральный Закон № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001;
- Приказ Минтранса России от 20.08.2004 «Об утверждении Положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей автомобилей»;
- Постановление Правительства РФ от 15.04.2011 № 272 «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом»;
- Таможенный кодекс РФ.

Транспортное обслуживание в сервисе

В целях формирования единой политики и совершенствования нормативной правовой базы по вопросам квалификации специалистов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих перевозочную деятельность на автомобильном транспорте, были приняты Квалификационные требования к специалистам юридических лиц и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим перевозки пассажиров и грузов автомобильным транспортом.

В сфере автомобильных перевозок действует целый ряд документов правового характера, регулирующих деятельность на автомобильном транспорте во внутреннем и в международном сообщениях.

Под международными перевозками понимаются перевозки, во время которых транспортное средство пересекает территории хотя бы двух государств. Международные автоперевозки представляют собой специфическую область деятельности автотранспорта, так как они осуществляются на базе международных нормативных актов с учетом национальных законодательств тех государств, по чьим территориям пролегает маршрут. При этом международные правовые документы охватывают следующий круг вопросов:

- инфраструктура;
- дорожное движение;
- требования к автотранспортным средствам;
- условия работы экипажей транспортных средств;
- налоговое обложение;
- перевозка пассажиров и грузов, таможенные процедуры;
- перевозка специфических категорий грузов.

В основе международных пассажирских автомобильных перевозок лежат многосторонние и двусторонние договоры, заключенные между несколькими или двумя государствами на правительственном уровне. Одним из важнейших многосторонних договоров в этой области является «Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа» (КАПП), которая была разработана Комитетом по внутреннему транспорту Европейской экономической комиссии ООН в 1973 г. В Конвенции даны определения таких основных понятий, как «перевозчик», «пассажир», «транспортное средство»; перечислены транспортные документы, применяемые при международной автоперевозке (индивидуальный или коллективный билет, багажная квитанция); определена ответственность перевозчика за ущерб, причиненный жизни, здоровью пассажира или его багажу в результате происшествия, связанного с перевозкой.

Российская Федерация, как правило, осуществляет автомобильное сообщение на основании двусторонних соглашений. Такие соглашения Россия имеет с Азербайджаном, Австрией, Албанией, Арменией, Беларусью, Бельгией, Болгарией, Великобританией, Венгрией, Германией, Грецией, Грузией, Данией, Ираном, Ирландией, Италией, Казахстаном, Кипром, Китаем, Киргизией, Латвией, Литвой, Люксембургом, Македонией, Молдовой, Монголией, Нидерландами, Норвегией, Польшей, Португалией, Румынией, Сербией, Словакией, Словенией, Таджикистаном, Финляндией, Францией, Хорватией, Чехией, Швейцарией, Швецией, Эстонией. В соответствии с этими соглашениями компетентными

Транспортное обслуживание в сервисе

органами договаривающихся сторон заблаговременно передаются друг другу предложения по организации регулярных перевозок. Предложения должны содержать данные о наименовании перевозчика (фирмы), маршрута следования, расписании движения, пунктах остановок, на которых перевозчик будет производить посадку и высадку пассажиров, а также о намечаемом сроке и регулярности выполнения перевозок. Компетентные органы договаривающихся сторон должны выдавать разрешения в письменной форме на осуществление регулярных перевозок пассажиров на тот участок пути, который проходит по территории их государства.

В Российской Федерации принят ряд нормативных актов, с одной стороны, входящих в национальную законодательную базу в сфере автотранспорта, а с другой стороны, определяющих правовые нормы в международном автомобильном сообщении. К таким документам относится Федеральный Закон «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» (от 09.07.1998 г.). Этот документ регулирует ряд правил, которые должны выполняться российскими и иностранными перевозчиками в международном сообщении. В частности, иностранные перевозчики должны:

- иметь разрешения на перевозку, выданные компетентными органами;
- иметь списки перевозимых пассажиров;
- соблюдать режим труда и отдыха водителей;
- не использовать принадлежащие им транспортные средства для перевозки пассажиров между пунктами, расположенными на территории России (так называемый запрет на автотранспортный каботаж);
- иметь отличительные знаки тех государств, где зарегистрировано транспортное средство, и т.д.

Пассажирские перевозки автомобильным транспортом являются самым массовым и доступным видом транспорта.

По территории области проходит более 650 междугородных и пригородных регулярных пассажирских маршрутов и около 150 межобластных маршрутов, соединяющих все муниципальные образования области общей протяженностью более 80 тыс. км. Автовокзалы и автостанции области объединены в единую сеть.

За 2016 год министерством транспорта Ростовской области проведено 9 конкурсов на право заключения договора о выполнении пассажирских перевозок, по итогам которых открыто 9 новых маршрутов, связывающих небольшие населенные пункты с городами областного значения и районными центрами.

На рынке пассажирских транспортных услуг в Ростовской области осуществляют деятельность 195 транспортных предприятий различных форм собственности, парк которых составляет около 5000 единиц подвижного состава большой, малой и особо малой вместимости: около 1700 автобусов большой вместимости, 145 троллейбусов, 158 трамваев. Также на маршрутах работают более 3000 автобусов малой и особо малой вместимости.

За 2016 год объем перевезенных пассажиров автомобильным транспортом составил 303 750,24 тыс. человека, что на 4% ниже прошлогоднего уровня.

Транспортное обслуживание в сервисе

Основной проблемой автомобильного транспорта является старый подвижной состав, средний возраст которого составляет 15 лет, в г. Ростове-на-Дону – 13 лет.

В связи с вступлением в силу Федерального закона от 13.07.2015 №220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» ближайшие годы перед министерством транспорта области в части автомобильного транспорта стоит задача – организация выдачи разрешительных документов на осуществление перевозки пассажиров и багажа по межмуниципальным автобусным маршрутам Ростовской области в форме электронного документа.

Тема 6. Водный транспорт в системе транспортного обслуживания

Водный транспорт – вид транспорта, перевозящего грузы и/или пассажиров по водным путям сообщения, как естественным (океаны, моря, реки, озера), так и искусственным (каналы, водохранилища). Основным транспортным средством является судно.

Для погрузки и выгрузки служат порты (морские и речные); для пассажиров сооружают морские и речные вокзалы.

Водный транспорт отличается высокой провозной способностью и очень низкой себестоимостью перевозок; кроме того, он позволяет перевозить почти любые крупногабаритные грузы. Водный транспорт жизненно важен там, где невозможны сухопутные перевозки: между континентами, островами, а также в слабо освоенных районах. Важной разновидностью водного транспорта являются паромы.

Скорость движения на водном транспорте относительно невысока, поэтому в настоящее время он почти не используется для деловых пассажирских перевозок. Зато он очень популярен у туристов и среди любителей активного отдыха. Используются и большие туристические суда, разнообразнейшие катера, яхты и лодки.

По типу используемых акваторий подразделяется на:

– речной транспорт (перевозки по озёрам обычно относят к речному транспорту (за исключением самых крупных озёр – таких, как Каспийское море). Речной транспорт (или внутренний водный) являлся главным в России до конца XIX в. В группу речного транспорта входят все суда, осуществляющие перевозку пассажиров или грузов по внутренним водным путям – рекам, озерам или каналам. В настоящее время его значение невелико – около 2% грузооборота и массы перевозимых грузов. Хотя это дешёвый вид транспорта, но он имеет серьезные недостатки. Главный – направления течения рек часто не совпадают с направлениями перевозок грузов. Для соединения соседних речных бассейнов приходится строить дорогостоящие каналы. На территории России речной – сезонный вид транспорта, поскольку реки замерзают на несколько месяцев в году. Общая протяженность судоходных речных путей в России составляет 85 тыс. км. 3/4 грузов, перевозимых в настоящее время речным транспортом России, – это

Транспортное обслуживание в сервисе

минерально-строительные материалы. Большое значение речной транспорт играет в северо-восточной части России, где фактически отсутствуют сети других видов транспорта.

Перевозки пассажиров речным транспортом незначительны. Но есть сфера, в которой речные суда нашли свое признание в наши дни – это экскурсионные кораблики, курсирующие по рекам и каналам.

– морской транспорт.

Морской транспорт. Морскому транспорту принадлежит особенное место в транспортной системе стран. Он выполняет такие функции:

1) обеспечивает морские международные связи;

2) удовлетворяет потребности в перевозках внутри страны в каботажном плавании (малый и большой каботаж). Малый каботаж – плавание судов в пределах одного или двух совместимых морских бассейнов без захода в территориальные воды других государств. Большой каботаж – плавание судов между портами разных бассейнов, разделенных береговыми территориями других государств;

3) морской транспорт выполняет перевозку грузов иностранных фрахтовщиков, которые включают экспортные и импортные перевозки.

В эту группу входят все суда, способные передвигаться по поверхности морей и океанов и выполняющие функции по перевозу грузов или пассажиров. На долю морского транспорта приходится львиная доля перевозок грузов в мире, особенно крупногабаритных и наливных, таких как нефть, нефтепродукты, сжиженный газ и продукция химической промышленности. Основные две группы грузовых морских судов – это танкеры, для перевозки жидких грузов и контейнеровозы, которые в универсальных 20- или 40-футовых контейнерах перевозят все остальные грузы. Реже встречаются более узкоспециализированные морские суда, приспособленные для перевозки, например, автомобилей, крупного рогатого скота или замороженных продуктов. Встречающиеся в работе этого вида водного транспорта сложности заключаются в необходимости постройки крупных портов, оснащенных большим количеством систем погрузки-выгрузки.

Морской транспорт важен, прежде всего, тем, что он обеспечивает значительную часть внешнеторговых связей России. Внутренние перевозки (каботаж) существенны лишь для снабжения северных и восточных побережий страны. Доля морского транспорта в грузообороте составляет 8%, хотя масса перевозимых грузов – менее 1% от общей. Достигается такое соотношение за счет самого большого среднего расстояния перевозок – около 4,5 тыс. км.

Пассажирский морской транспорт делится на линейные суда, перевозящие пассажиров по строго определенным маршрутам, именно в эту группу входят паромы, курсирующие как между различными портами одного из материков, так и трансокеанские, и на круизный флот, каждый из кораблей которого представляет собой город в миниатюре. Круизные лайнеры способны перевозить несколько тысяч пассажиров, обеспечив им самый высокий уровень комфорта и безопасности. Перевозки пассажиров морским транспортом незначительны, как и речные.

В мировом масштабе морской транспорт занимает первое место по

Транспортное обслуживание в сервисе

грузообороту, выделяясь минимальной себестоимостью перевозок грузов. В России он сравнительно слабо развит, поскольку основные экономические центры страны удалены от морских побережий. К тому же большая часть морей, окружающих территорию страны, являются замерзающими, что удорожает использование морского транспорта. Серьезной проблемой является устаревший флот страны. Большинство кораблей построены более 20 лет назад и по мировым стандартам должны быть списаны. Практически отсутствуют корабли современных типов: газовозы, лихтеровозы, контейнеровозы, суда с горизонтальной погрузкой-выгрузкой и др. На территории России имеется всего 11 крупных морских портов, что недостаточно для страны таких масштабов. Около половины российских грузов из идущих морским транспортом обслуживаются портами других государств. В основном это порты: Вентспилс (Латвия), Таллинн (Эстония), Клайпеда (Литва). Использование морских портов других государств приводит к финансовым потерям. Для решения этой проблемы ведется строительство новых портов на побережьях Балтийского и Черного морей.

Морские суда должны обладать мореходностью, т. е. способностью не разрушаться и не тонуть при волнении; морские суда крупнее речных.

Большинство судов проектируется в соответствии с требованиями навигации (режимом плавания) и под определенный тип груза. Некоторые речные суда предназначены только для пассажиров, больше судов используется для перевозки пассажиров и грузов (грузопассажирские), но основная масса судов специализируется на перевозке грузов.

Существует четыре основных типа морских судов:

- 1) грузовые суда (сухогрузные, наливные, комбинированные и пр.), которые выполняют отдельные заказы или работают на регулярных маршрутах;
- 2) грузопассажирские суда;
- 3) быстроходные пассажирские лайнеры, имеющие два или три класса для пассажиров, а также почтовое и багажное отделения;
- 4) небольшое количество комфортабельных скоростных судов, рассчитанных только на пассажиров и почту.

В Ростовской области действуют 126 судоходных компаний. Из них:

- судоходные компании, осуществляющие бункеровочную деятельность – 14;
- судоходные компании, осуществляющие пассажирские перевозки – 4;
- стивидорные компании – 38;
- судоремонтные заводы – 8.

Общая протяженность внутренних водных путей в границах Ростовской области – 800,3 км.

На территории Ростовской области находятся шесть портов: ОАО «Ростовский порт», ОАО «Азовский морской порт», ЗАО «Усть-Донецкий порт», ОАО «Таганрогский морской торговый порт», ООО «Речной порт» (г. Волгодонск), ООО «Ростовский универсальный порт».

При проведении круизов взаимодействие туроператора и пароходной компании осуществляется путем формирования договорных тарифных ставок или общей суммы договора аренды.

Транспортное обслуживание в сервисе

Судовладельцы при планировании фрахтовых ставок начинают расчеты со среднесуточной доходности судна, определяемой суммой произведений тарифной платы в каюте этой категории на число мест в каюте иной категории и на число кают той категории, которую затем делят на продолжительность рейсообразота (в сутках).

Тема 7. Показатели качества предоставления транспортных услуг

Качество является одной из сложнейших категорий. Любые услуги создаются для удовлетворения определенных потребностей человека и общества в целом. Это предназначение услуг полностью относится и к их качеству. Степень удовлетворения личных и общественных потребностей конкретным производством (вещью) определяется его свойствами. А качество работы определяется совокупностью ее свойств.

Согласно международным стандартам качества ИСО 9000, 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 «Услуги транспортные. Термины и определения» 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. Из этого определения вытекают следующие общие положения теории качества транспортной продукции:

– качество – понятие относительное. Перевозка груза за пять суток не дает представления о качестве этой услуги без сопоставления с нормативным сроком доставки. Поэтому показатели качества должны определяться не только в абсолютном выражении, но и в виде относительных уровней по сравнению с соответствующими нормативами, стандартами и показателями, достигнутыми конкурентами;

– приоритет конечных потребительских оценок показателей качества перед внутриотраслевыми. Это означает, что известные показатели качества эксплуатационной работы железных дорог (вес поезда, нагрузка и оборот вагона и др.) должны быть подчинены требованиям клиентуры и максимально возможно учитывать интересы пользователей транспортом;

– качество должно измеряться в натуральном, а не стоимостном выражении. В рыночных условиях цена перевозки должна определяться соотношением спроса и предложения на транспортные услуги. Следовательно, могут быть ситуации, когда цена за более низкое качество услуги может быть выше платы за более качественную, либо одинакова для различных условий транспортного обслуживания;

– показатели качества транспортного обслуживания должны быть унифицированы и сопоставимы по видам транспорта, независимо от их технологических особенностей. Потребителям транспортных услуг необходимо

Транспортное обслуживание в сервисе

само перемещение из одного пункта в другой, а не средство передвижения (поезда, автомобили, самолеты), поэтому победителем в конкурентной борьбе за потребителя транспортных услуг будет тот вид транспорта, который предоставит более комфортные и приемлемые по платежеспособному спросу услуги;

– необходимость установления общего, интегрального показателя качества транспортного обслуживания. Таким интегральным показателем может быть комплексный сводный измеритель всех элементов и сторон качества транспортного обслуживания с балльной оценкой весомости каждого элемента.

Таким образом, качество транспортного сервиса - степень соответствия всего комплекса услуг транспорта и экспедирования потребностям и ожиданиям потребителей.

Часто используемым понятием является уровень качества транспортных услуг - относительная характеристика качества предоставляемых транспортных услуг, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой транспортной услуги с базовыми значениями соответствующих показателей.

Можно выделить четыре уровня качества транспортного сервиса, представленные в таблице 2.

Характеристики продукции (товары и услуги) бывают как исчисляемые, так и неисчисляемые. Исчисляемые характеристики называются показателями. Неисчисляемые характеристики могут определять качество как «плохое», «хорошее» или «отличное», «лучше» или «хуже».

Таблица 2 – Уровни качества транспортного сервиса

Номер уровня 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

Транспортное обслуживание в сервисе

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

Единичный показатель качества продукции (услуги) – показатель качества продукции, характеризующий одно из ее свойств.

Комплексный показатель качества продукции (услуги) – показатель качества продукции, характеризующий несколько ее свойств.

Интегральный показатель качества продукции (услуги) – показатель качества продукции, являющийся отношением суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию или потребление.

В зависимости от характеризующих свойств можно выделить несколько групп показателей качества услуг.

Показатели эффекта (назначения) – показатели, характеризующие полезный эффект от получения услуг – маршрут доставки, время доставки, размер партии товара и т. д.

Показатели надежности – система показателей, характеризующая безотказность и сохраняемость услуг.

Показатели экономии – это показатели, характеризующие финансовые затраты потребителя при получении услуги. Затраты потребителя могут быть прямыми – провозная плата и дополнительные сборы, и косвенные – складирование, потери вследствие длительной доставки, снижения качества груза и т. д. Очень часто косвенные затраты потребителя вследствие предоставления услуг низкого качества могут быть очень высокими, выше, чем прямые затраты. Это может быть основной причиной ухода потребителей к конкурентам. Таким образом, следует учитывать как прямые, так и косвенные затраты потребителей.

Экологические показатели характеризуют уровень вредных воздействий на природу при производстве и потреблении услуги.

Показатели безопасности характеризуют безопасность пользователей услуг в процессе потребления.

Эргономические и эстетические показатели – показатели, характеризующие качество услуг с точки зрения приспособленности их к получению человеком. К ним относятся обстановка на станциях, в товарных конторах, внешний вид персонала, характер отношения персонала к потребителям (благожелательное, недружелюбное) и т. д. Эти показатели численно выражаются в баллах, например, от 1 до 5.

Принцип обеспечения качества услуг имеет в основе три фактора:

– материальную базу (покупные изделия и материалы, технологическое и испытательное оборудование, средства измерений, здания, сооружения, транспорт и т. д.);

– квалифицированный персонал, заинтересованный в хорошей работе (человеческий фактор);

– глубоко продуманную организационную структуру и четкое управление предприятием в целом, и управление качеством в частности.

Два фактора – активный квалифицированный персонал и материальная база – определяют необходимую основу для выполнения высококачественного

Транспортное обслуживание в сервисе

обслуживания. Поэтому их можно, по-видимому, считать фундаментом, базой качества.

Третий фактор – организация производства и управление предприятием – дополняет фундамент и позволяет реализовать возможности, которые создаются материальной базой и человеческим фактором. Ибо нельзя производить услуги, имея только станки, материалы и людей, нужно еще организовать работу, т. е. создать необходимые структуры и наладить управление.

Таким образом, можно с уверенностью утверждать, что указанные три фактора – материальная база, активный квалифицированный персонал и четкая организация работ – в совокупности составляют не только необходимые, но и достаточные условия для обеспечения качества продукции.

Принципы обеспечения и управления качеством услуг имеют некоторые особенности, которые необходимо учитывать при их производстве. Главная особенность заключается в том, что обеспечение качества услуги осуществляется при более тесном взаимодействии с потребителем. В этой связи требуются дополнительные элементы, относящиеся к человеческому фактору и организации работ:

- культура общения с потребителями;
- доступность персонала сервисной организации для клиентов;
- гибкость форм и оперативность предоставления услуги;
- гигиена, безопасность, комфорт и эстетика места предоставления услуги;
- формирование благоприятного образа сервисной организации и ее репутации.

Требуемый уровень качества сервиса определяется с помощью маркетинговых исследований. Однако предварительно предприятие должно определить, какие цели оно преследует на рынке, выбрать маркетинговую стратегию, осуществить сегментирование рынка, провести позиционирование, выбрать целевой сегмент.

Очевидно, что потребители желают повышения качества сервиса.

При этом необходимо осознавать, что бесконечно повышать качество сервиса невозможно, необходимо определить наиболее выгодные пути и оптимальный уровень.

Определение пути совершенствования качества сервиса производится на основе маркетинговых опросов, анкетирования, изучения существующих и потенциальных потребителей, анализа их хозяйственных связей, выявления перспектив и проблемных мест.

Повышение уровня качества сервиса, несомненно, повышает конкурентоспособность любого предприятия, однако, этот процесс требует увеличения текущих затрат и капитальных вложений. При этом возрастает себестоимость перевозок, соответственно предприятие должно повышать тарифы либо искать другие пути компенсации дополнительных затрат, например, за счет увеличения объема перевозок.

Экономический смысл повышения качества транспортного сервиса в грузовых перевозках с точки зрения пользователя услуг заключается в сокращении косвенных затрат на получение услуг за счет ускорения срока доставки (сокращается потребность в оборотных средствах за счет сокращения

Транспортное обслуживание в сервисе

иммобилизации - омертвления массы товара, находящегося в пути), ускорения процесса обслуживания (экономия рабочего времени работников организации-потребителя услуг) и т. д.

Для обеспечения терминологического единства при выборе показателей качества транспортных услуг в пассажирских перевозках служит ГОСТ 51004-96 «Услуги транспортные, пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества». В соответствии с этим документом существует следующая классификация показателей качества пассажирских перевозок:

1. Показатель информационного обслуживания. Характеризует особенности пассажирских перевозок, обуславливающие периодичность доведения до пассажиров и населения сведений, необходимых для принятия правильных решений в процессе их транспортного обслуживания.

К показателям информационного обслуживания относят частоту передачи информации:

- об отправлении и прибытии транспортных средств;
- предоставляемых пассажирам услугах и их стоимости;
- размещении необходимых помещений, средств связи, объектов общественного питания и др.

2. Показатели комфортности. Характеризуют свойства пассажирских перевозок, обуславливающие создание необходимых условий обслуживания и удобства пребывания пассажиров на транспортном средстве в начально-конечных и транзитных пунктах на основании нормативных документов, утвержденных в установленном порядке. К показателям комфортности относят:

- площадь (объем) помещения, приходящуюся на одного пассажира;
- частоту уборки транспортных средств и помещений;
- частоту смены постельного белья;
- температуру воздуха в транспортном средстве и помещениях;
- допустимые значения шума, вибрации и влажности;
- среднее (допустимое) наполнение салона транспортного средства и помещений.

3. Показатели скорости. Характеризуют свойства пассажирских перевозок, обуславливающие продолжительность пребывания пассажира в поездке. К показателям скорости относят:

- продолжительность поездки или рейса;
- среднюю скорость движения транспортного средства;
- частоту остановок транспортного средства.

4. Показатели своевременности. Характеризуют свойства пассажирских перевозок, обуславливающие движение транспортных средств в соответствии с объявленным расписанием или другими установленными требованиями по времени их движения. К показателям своевременности относят:

- долю транспортных средств, отправляемых по расписанию;
- долю транспортных средств, прибывающих по расписанию;
- средний интервал движения транспортных средств;
- максимальный интервал движения транспортных средств.

5. Показатели сохранности багажа. Характеризуют свойства пассажирских перевозок, обуславливающие перевозку багажа без потерь и повреждений. К

Транспортное обслуживание в сервисе

показателям сохранности относят:

- процент багажных отправок, прибывающих с повреждениями;
- среднюю стоимость ущерба от повреждения багажа;
- стоимость возмещения от потери багажа.

6. Показатели безопасности транспортных услуг. Характеризуют особенности пассажирских перевозок, обуславливающие при их выполнении безопасность пассажиров. К показателям безопасности относят:

– надежность функционирования транспортных средств. Характеризует особенности пассажирских перевозок, определяющих безотказную работу в течение рейса или другого заданного интервала времени. К показателям надежности относят:

- ресурс;
- срок службы;
- вероятность безотказной работы;
- наработка на отказ;
- периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора;
- наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации.

– профессиональная пригодность персонала. Характеризует особенности персонала, обуславливающие его годность обеспечивать перевозки пассажиров в соответствии с требованиями безопасности пассажирских перевозок. К ним относят:

- стаж работы на занимаемой должности;
- уровень квалификации;
- периодичность повышения квалификации;
- число нарушений правил управления транспортными средствами и должностных инструкций за определенный период;
- готовность транспортного средства и экипажа к выполнению перевозок. Характеризует особенности, определяющие их подготовленность обеспечивать перевозки по заданному маршруту на основании нормативной документации по укомплектованности экипажем, спасательными средствами, съемным оборудованием, инвентарем, приспособлениями, маршрутными картами и др. К этим показателям относят:

- укомплектованность обслуживающим персоналом;
- минимальную норму состава экипажа;
- обеспеченность спасательными средствами, средствами оказания первой медицинской помощи;
- укомплектованность съемным оборудованием и инвентарем;
- обеспеченность нормативными документами, маршрутными картами и др. на выполнение рейса.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Основная литература

Транспортное обслуживание в сервисе

1.1 Бутко И.И., Ситников В.А. Транспортное обслуживание туризма: учеб. пособие. М.: ИКЦ «Март», 2010.

1.2 Бутко И.И. Туризм. Транспортные туры и круизы: учеб. пособие. М.: ИКЦ «Март», 2010.

1.3 Панасенко Е.В. Логистика: персонал, технологии, практика: учеб. пособие. М.: Инфра-Инженерия, 2011.

1.4 Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие. М.: Дашков и К`, 2013.

2. Дополнительная литература

2.1 Неруш Ю.М. Логистика. М.: Проспект, 2011.

2.2 Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.

2.3 Правила автотранспортных перевозок: сб. нормат. Документов. Ростов н/Д: Феникс, 2010.

2.4 Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. Учебник. М.: Дашков и Ко, 2013.

2.5 Ермакова Ж., Тетерятник О., Лучко Н. Экономика транспортного обслуживания в туризме: курс лекций: учеб. пособие. Оренбург: ОГУ, 2013.

3. Периодические издания

3.1 Журнал «Транспорт и сервис»

3.2 Журнал «Сервис в России и за рубежом»

3.3 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

4. Программно-информационное обеспечение, Интернет-ресурсы

www.asmap.ru Ассоциация международных автомобильных перевозчиков РФ (АСМАП)

www.logist.ru Клуб логистов

www.logist-ics.ru Информационно-консалтинговая служба «Logist-ICS»

www.logistic.ru Информационный портал о логистике, транспорту, таможне

www.mclog.ru Международный центр логистики при ВШЭ-ГУ

www.transportweekly.com Деловая информация о рынке транспортных услуг

www.autotransinfo.ru Электронный фрахт и служба заказов, попутный груз

www.madi.ru/logistics/ccf Координационный совет по логистике

www.logolink.ru Информационный портал по логистике

www.cals.ru НИЦ CALS-технологий «Прикладная логистика»

www.asmap.ru Ассоциация международных автомобильных перевозчиков РФ (АСМАП)

5. Нормативная литература

5.1 Закон РФ «О защите прав потребителей»

5.2 Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»» от 5 июля 2007г. №12 –ФЗ

ГЛОССАРИЙ

Транспортное обслуживание в сервисе

Аттрактивность (*лат.* привлекать) — свойства составляющих турпродукта, определяющие соответствие назначения компонента обслуживания, время предоставления и срочность исполнения, степень соответствия требованиям комплексности, комфортности, эстетичности, эргономичности компонентов, этичности обслуживающего персонала.

Бункерские операции – операции по обеспечению поставок и загрузки транспортных средств топливом и водой.

Бухта (гавань) — защищенный от ветров залив небольших размеров, в котором может осуществляться якорная стоянка судов.

Валидацин - на основе представляемых объективных данных подтверждение того, что *требования*, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, (будут) *выполнимы*.

Верификация — на основе представляемых объективных данных подтверждение того, что установленные *требования были выполнены*. Подтверждение включает: альтернативные расчеты; сравнение научно-технической документации нового проекта с аналогичной документацией апробированного (внедренного) проекта; проведение испытаний (экспедиционных обследований) и демонстраций (ознакомительных мер).

Дестинания (*англ.* предназначение, место назначения) — в определенных географических границах территория, своими возможностями способная привлекать и принимать массовые туристские потоки для удовлетворения их рекреационных, духовных, познавательно-культурных и иных запросов в сочетании с условиями нормальной жизнедеятельности прибывающих туда людей.

Дизель-электроходы—суда, приводимые с движением главными дизельными двигателями, которые с помощью электрической передачи передают свою мощность на гребные винты.

Ёмкость рынка - количество изделий в натуральном или стоимостном выражении, которое может быть продано на определенном рынке за определенный период.

Залив — вдающаяся в сушу часть акватории океана или моря. Могут иметь изрезанную и протяженную береговую линию.

Качество продукции - совокупность ее свойств, описывающих ее пригодность удовлетворять определенные (*общественные или личные*) потребности в соответствии с ее назначением. Качество продукции зависит от тех материальных объектов, которые входят в ее состав.

Коммерциализация (*лат.* торговля) деятельность, направленная на получение прибыли.

Контактная аудитория - любая группа, которая проявляет реальный или потенциальный интерес к организации или оказывает влияние на ее способность достигать поставленных целей.

Круиз — тур, в котором технические средства транспорта используются для размещения (проживания) и перевозки, обеспечения питанием и для досуговых мероприятий.

Лайнер (*англ.* линия) — крупные быстроходные транспортные суда дальнего плавания, совершающие регулярные рейсы по расписанию.

Транспортное обслуживание в сервисе

Лизинговые операции – операции по приобретению оборудования в аренду.

Менеджмент качества — скоординированная деятельность по руководству и управлению туристской фирмой применительно к качеству.

Море — полностью или частично обособленный обширный район океана с собственным режимом и местными условиями водообмена.

Полностью обособленное море относится к внутренним морям. Чем меньше водообмен, тем более обособлено море.

Морской Регистр Судоходства. Создан в России еще в 1913 году для проведения экспертизы проектирования, постройки, ремонта и эксплуатации морских судов с целью обеспечения безопасности мореплавания и охраны человеческой жизни на море. Он в соответствии с разрабатываемыми нормами и требованиями к морским судам, их техническому оснащению, средствам обеспечения живучести и спасания людей осуществляет тщательный контроль технического состояния и качества обслуживания пассажиров.

Неразбиваемый набор услуг - сочетание услуг, которое может быть приобретено на туристском рынке.

Неэластичный спрос - спрос, имеющий тенденцию оставаться неизменным, несмотря на небольшие изменения цены.

Оказать услугу — «сделать нужное, полезное».

Параметр продукции — это признак продукции, количественно определяющий любые ее свойства или состояния, в т. ч. и входящие в состав качества продукции.

Паром — самоходное судно с собственным двигателем и движителем, предназначенное для преодоления больших водных преград с грузами, пассажирами, животными.

Пассажир — проезжающий.

Перевозчик — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки транспортом обязанность доставить пассажира, вверенный им багаж из пункта отправления в пункт назначения.

Позиционирование продукции (товара) - создание у потенциальных потребителей средствами маркетинга представления о том, как она (он) соотносится продукцией (товарами) других продавцов на туристском рынке по своим свойствам. Показатель качества продукции - количественная характеристика одного или нескольких ее свойств в определенных условиях эксплуатации или потребления, описывающая пригодность удовлетворять потребности. Он может быть частным случаем параметра продукции.

Потребитель - субъект, потребности которого удовлетворяются покупкой.

Потребительский рынок - отдельные личности и семьи, покупающие или приобретающие иным способом товары и услуги для личного потребления.

Предложение — это (в общей схеме товарооборота) количество товаров вместе с сервисным сопровождением, которые производитель намерен продать по данной цене, в данное время и в данном месте.

Признак продукции - это качественная или количественная характеристика любых свойств или состояний продукции. Качественный признак оказывает

Транспортное обслуживание в сервисе

влияние на вид функциональной зависимости показателей качества продукции от ее параметров.

Признак сегментирования - способ (или технико-экономический) показатель выделения данного сегмента на рынке.

Программа качества — документация, регламентирующая конкретные мероприятия в области качества, трудовые и иные ресурсы и последовательность деятельности, относящиеся к специфической продукции, проекту или контракту.

Продукт (*лат.* произведенный, созданный) — вещественный или нематериальный результат труда.

Пролив — водное пространство с собственным особым гидрологическим режимом, соединяющее смежные водоемы океана. Различают проточные (водообмен происходит в одну сторону) и обменные проливы, когда течение происходит в обе стороны.

Прорейты — пропорциональные тарифы; применяются при использовании пассажиром нескольких рейсов одной или нескольких авиакомпаний, имеющих между собой тарифное соглашение.

Перспектив (*лат.* вид, обзор) — справочное издание рекламного назначения, содержащее систематизированный перечень предлагаемых к потреблению отдельных продуктов или их составляющих.

Процедура (*лат.* продвигаться) — установленный порядок действий.

Референция (*лат.* сообщить) — справка об объеме и качестве обслуживания, отзыв.

Ротоплан — аппарат на роторном движителе в виде колеса с лопатками (ротопланами), устанавливаемого на корпусе вместо винтовых и реактивных двигателей из-за низкого коэффициента полезного действия (КПД).

Разбиваемый набор услуг - услуги, приобретаемые по отдельности или в комплексе, причем, стоимость комплекса услуг ниже, чем сумма цен услуг при их приобретении по отдельности.

Руководство по качеству - документ, излагающий идеологию в области качества и описывающий систему качества туристской фирмы. Оно регламентирует ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала, который осуществляет руководство, исполняет, проверяет или анализирует влияющие на качество работы.

Свойство продукции - объективная особенность продукции, проявляющаяся при ее создании, эксплуатации или потреблении. Понятие «эксплуатация» применимо к такой продукции, которая при использовании расходует свой ресурс. Понятие «потребление» относится к расходуемой продукции в процессе ее использования по назначению.

Рынок - совокупность существующих и потенциальных покупателей товара (услуг).

Рынок продавца - это рынок, на котором продавцы имеют большую власть, где наиболее активным деятелем рынка является покупатель.

Рынок покупателя - это рынок, на котором покупатели имеют большую власть, где наиболее активным деятелем рынка является продавец.

Сегмент рынка - совокупность потребителей, одинаково реагирующих на один и тот набор побудительных стимулов маркетинга.

Транспортное обслуживание в сервисе

Сегментирование рынка - процесс разбивки потребителей на группы на основе различий в нуждах, характеристиках и/или поведении.

Сезонная скидка - уменьшение цены для потребителей, совершающих внесезонные покупки товаров или услуг.

Система качества - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, используемых в процедурах управления качеством.

Спрос - потребность, подкрепленная покупательной способностью.

Стивидорные операции – операции по погрузке, разгрузке, перегрузке груза, его укладке в транспортное средство, разравнивание.

Стратегия прочного внедрения на рынок - практика установления на новый товар относительно низкой цены с целью привлечения большого числа покупателей и завоевания большой доли рынка.

Страховые операции – операции по страхованию груза, в соответствии с которыми страховщик возмещает потери при наступлении страхового случая.

Суда на воздушной подушке — аппараты, не имеющие в движении контакта с водой и поддерживающие свой корпус над опорной поверхностью (земной или водной) с помощью воздушной подушки, создаваемой судовыми вентиляторами.

Суда на подводных крыльях — речные или морские суда, использующие подводные устройства в форме крыла для поднятия во время движения корпуса судна над водой с целью уменьшения трения и сопротивления, ограничивающих у обычных судов скорость.

Сюрвейерные операции – операции по исследованию судов и грузов с целью выявить состояние, размер повреждения при аварии, мореходность судов. Могут быть проведены по инициативе судовладельцев, фрахтователя, грузовладельца или квалификационного общества.

Тальманские операции – операции по учету груза при погрузке-выгрузке с составлением счета, в котором выражается фактическое количество груза, погруженного за определенный период.

Теплоходы — суда, приводимые в движение двигателями внутреннего сгорания, мощность от которых передается на движитель непосредственно или с помощью редуктора, а иногда через соединительные механические или гидравлические муфты.

Транспортно-экспедиторские операции имеют особое значение, т. к. они представляют наибольший интерес для внешнеторгового комплекса.

Трюм — самая нижняя палуба, на которую возможен доступ пассажиров.

Услуга — «самое дело, помощь, пособие или угождение» или «действие, приносящее пользу, помощь другому».

Фандрайзинг — деятельность по сбору средств, формированию, созданию различных финансовых, денежных фондов, например, за счет стороннего туроператора, планирующего самостоятельное выполнение туров, возможно и за счет средств перевозчика.

Фрахтовые операции – заключение договора фрахтования. Фрахтование – работа по бронированию определенного судна.

Транспортное обслуживание в сервисе

Шипчандлерские операции – операции по поставке на суда продовольствия, техническое снабжение судов.

Экономическая ценность продукции (товара) - цена лучшего из доступной потенциальному покупателю альтернативной продукции (*цена безразличия*) плюс ценность для него тех свойств данной продукции, которые отличают ее от предлагаемой ему лучшей альтернативы.

Экраноплан (*фр.* парить, планировать) — высокоскоростное транспортное средство, подобное самолету с сильно укороченными крыльями, летающее в пределах действия аэродинамического экрана, то есть на относительно небольшой (до нескольких метров) высоте от поверхности воды, земли, снега или льда.

Эластичный спрос - спрос, имеющий тенденцию меняться в зависимости от незначительных колебаний цен.

Эффект уникальности - чем более уникальна продукция (товар) по своим свойствам, тем меньше потенциальные покупатели будут чувствительны к ее уровню цены в процессе сравнения с альтернативной продукцией.

Яхта (*голл.* гнать, преследовать) — парусное моторное или парусно-моторное судно (водоизмещением до 3000 т), предназначенное для спортивных или туристских целей.