|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Группа | Дисциплина | Пара |
| 13.10.2021 | 4ТО | МДК.03.02Обеспечение грузовых перевозок  | 3 |

Преподаватель Жеребцов Сергей Владимирович

Тема 2.6. Планирование и управление грузовыми перевозками

Лекция № 9

Цель занятия:

-образовательная:изучить обеспечение качества перевозок грузов;

-воспитательная: воспитывать всестороннее развитие специалиста автомобильного транспорта;

-развивающая: умения сравнивать, обобщать, анализировать.

Мотивация:

-знание обеспечение качества перевозок грузов, пригодится пр работе на грузовом предприятии.

Задача: Научиться применять полученные знания на практике.

План:

1.Обеспечение качества перевозок грузов.

2.Основные понятия качества обслуживания

Вопрос 1.Обеспечение качества перевозок грузов.

Вопросы качества транспортного обслуживания являются актуальными для AT, поскольку, являясь связующим звеном между организациями всех отраслей экономики и обслуживая население, он существенно влияет на их деятельность.

В соответствии с ГОСТ 15467-79 *качество –* это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. Таким образом, понятие качества транспортного обслуживания неотрывно связано с запросами ее потребителя. На основе запросов потребителя должен строиться весь процесс оказания транспортной услуги.

*Транспортная услуга –* это результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями (ГОСТ Р 51005-96). Услуги подразделяются:

на *основные –* составляющие суть услуги (перевозка, выполнение ПРР, складирование и т.п.);

*дополнительные –* предоставляющие дополнительные удобства потребителю (упаковка, охрана и т.п.);

*особенные –* выделяющие исполнителя услуги среди конкурентов (предоставление информации о местонахождении груза в режиме реального времени, выполнение перевозок по расписанию и т.п.).

В современных условиях установленное стандартом определение транспортной услуги требуется расширить. Все более широкое использование на AT логистических систем доставки порождает партнерские отношения между участниками этого процесса, и в качестве заказчика транспортной услуги могут выступать как экспедиционные предприятия, так и перевозчики, в том числе и других видов транспорта, не являющиеся владельцами груза.

Таким образом, *потребителем транспортной услуги* при грузовых перевозках может быть юридическое или физическое лицо, которому:

- производятся поставки в требуемое место назначения;

- требуется перевозка от пункта отправления до пункта назначения;

- требуется участие в той или иной технологической операции в процессе доставки груза на условии партнерских или договорных отношений.

Во всех перечисленных случаях содержание транспортной услуги будет различно. В зависимости от содержания транспортной услуги должны формироваться соответствующие цели, критерии и показатели качества выполнения перевозок.

**2 Показатели качества перевозок**

Выбор номенклатуры показателей качества ГАП обосновывают следующими факторами:

- характеристики и особенности перевозимого груза;

- используемый подвижной состав;

- наличие особых требований к экспедированию груза;

- наличие особых требований к перевозочному процессу;

- задачи управления качеством транспортных услуг;

- состав и структура свойств, характеризующих качество.

Показатели качества должны:

- способствовать обеспечению соответствия качества ГАП потребностям потребителей;

- иметь возможность реализации «обратной связи» для целенаправленного воздействия на качество ГАП;

- характеризовать все свойства ГАП, обуславливающие их пригодность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с назначением перевозок;

- сохранять стабильность в процессе оказания услуги;

- исключать взаимозаменяемость (дублирование) отдельных показателей;

- учитывать современные достижения науки и техники и основные направления научно-технического прогресса на транспорте и в сфере транспортных услуг.

При выборе показателей качества необходимо предусматривать, что восприятие качества потребителем делится на следующие составляющие:

*технический уровень,* который отражает использование научно-технических достижений (например, выполнение перевозок продуктов в рефрижераторах известных марок, славящихся своей надежностью и совершенством);

*эстетический уровень,* который характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами потребителя (водитель в чистой фирменной спецодежде, аккуратно подготовленные, хранящиеся в папке, а не разбросанные по кабине документы и т.п.);

*эксплуатационный уровень,* связанный с удобством использования предлагаемых услуг (простая и доступная система заказа, наличие информации о прохождение грузом всех этапов транспортировки и т.п.).

Домашнее задание: Законспектировать. Результат работы присылать в виде скан копии (Вашего конспекта лекции) на электронную почту senyaua@rambler.ru до 13:10 13.10.2021