|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Группа | Дисциплина | Пара |
| 19.10.2021 | 4ТО | МДК.03.02Обеспечение грузовых перевозок  | 1 |

Преподаватель Жеребцов Сергей Владимирович

Тема 2.6. Планирование и управление грузовыми перевозками

Лекция № 10

Цель занятия:

-образовательная:изучить основные показатели качества обслуживания;

-воспитательная: воспитывать всестороннее развитие специалиста автомобильного транспорта;

-развивающая: умения сравнивать, обобщать, анализировать.

Мотивация:

-знание основных показателей качества обслуживания, пригодится при работе на грузовом предприятии.

Задача: Научиться применять полученные знания на практике.

План:

1.Показатели качества обслуживания

Вопрос 1.Показатели качества обслуживания

Под качеством обслуживания потребителей транспортных услуг в грузовых перевозках подразумевают:

* • полноту перевозки;
* • скорость;
* • своевременность или равномерность доставки грузов;
* • сохранность грузов;
* • безопасность перевозок;
* • доступность транспорта;
* • культуру обслуживания.

В условиях усиливающейся конкуренции на рынке транспортных услуг повышение качества обслуживания грузовладельца — один из главных путей завоевания рынка.

Основные показатели качества перевозок грузов являются:

• степень удовлетворения спроса (*Куст)* грузовладельцев по объему перевозок за определенный период времени (*t*):

$$К\_{уст}=\frac{\sum\_{}^{}Рфакт\_{}}{\sum\_{}^{}Рспр\_{}}≈0,94$$

где Р/факт — фактический объем перевозок грузов за определенный период; Рспр — объем спроса на перевозки грузов в этот период;

• объем невывезенных грузов

$\sum\_{}^{}Р\_{нев}=\sum\_{}^{}Р\_{спр}-\sum\_{}^{}Р\_{факт}$

• степень ритмичности перевозок (ЛрИТ):

$$К\_{рит}=\frac{Р\_{факт}}{Р\_{потр}}≈0,75÷0,78$$

где *Рпотр* — объем потребности в перевозке грузов за определенный период;

• регулярность перевозок (ЛГрег):

$$К\_{рег}=\frac{Р\_{макс}}{Р\_{ср}}$$

где *Рт*и — максимальный объем перевозок грузов в какой-либо день за определенный период;

*Р*ср — средний объем перевозок грузов за период;

• уровень выполнения договорных сроков доставки *(КЛ0СТ):*

$$К\_{дост}=\frac{\sum\_{}^{}Рфакт\_{}}{\sum\_{}^{}Рдост\_{}}≈0,94$$

где *Рлост* — объем перевозок грузов, предусмотренный заключенными договорами на период;

• степень сохранности грузов *(Ксохр):*

$$К\_{сохр}=\frac{Q\_{0}-Q\_{потерь}}{Q\_{0}}≈0,7÷0,75$$

где *Q0 —* масса грузов до начала перевозок за определенный период; Опотсрь — потери грузов сверх установленной нормы естественной убыли.

Причинами потерь грузов являются недостатки в подготовке груза и подвижного состава к перевозкам, нарушения в технологии грузовых работ и перевозок, низкий уровень специализации подвижного состава, хищения, аварии и порча грузов в процессе транспортировки.

Транспортники выплачивают грузовладельцам значительные суммы штрафов за несохранность грузов. В условиях конкуренции на рынке транспортных услуг выигрывает тот субъект этого рынка (вид транспорта), который предложит грузовладельцам лучшее качество в их транспортном обслуживании и приемлемую цену перевозки.

Общий коэффициент качества перевозок определяется путем сложения перечисленных показателей:

где у — потребительская оценка качества обслуживания.

Но этих показателей еще недостаточно для оценки качества перевозок. Учитывается также:

• уровень культуры обслуживания;

* • быстрота выполнения заказа;
* • простота оформления перевозочных документов;
* • гибкость тарифов;
* • уровень транспортно-экспедиционного обслуживания;
* • качество доставки: «от ворот до ворот»;
* • соблюдение графика доставки: «точно в срок».

Домашнее задание: Законспектировать. Результат работы присылать в виде скан копии (Вашего конспекта лекции) на электронную почту senyaua@rambler.ru до 09:50 19.10.2021