|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Группа | Дисциплина | Пара |
| 20.10.2021 | 4ТО | МДК.03.02Обеспечение грузовых перевозок | 3 |

Преподаватель Жеребцов Сергей Владимирович

Тема 2.6. Планирование и управление грузовыми перевозками

Лекция № 11

Цель занятия:

-образовательная:изучить основные процессы управления качеством обслуживания при перевозки грузов;

-воспитательная: воспитывать всестороннее развитие специалиста автомобильного транспорта;

-развивающая: умения сравнивать, обобщать, анализировать.

Мотивация:

-знание основных процессов управления качеством обслуживания, при перевозки грузов, пригодится при работе на грузовом автопредприятии.

Задача: Научиться применять полученные знания на практике.

План:

1.Управление качеством обслуживания

Управление эффективностью процессом перевозок производится путем воздействия на ресурсы автотранспортной системы. Сюда относится:

технологию и технологическое оснащение транспортного процесса (челночные, пакетные и контейнерные перевозки товара, экспрессные и скоростные перевозки жителей города, способы оплаты транспортных услуг);

организацию выполнения перевозок (составление маршрутов, часовые графики, сменность и режимы работы);

управление персоналом (подбор и обучение кадров, мотивация и стимулирование, соответствие компетентности, полномочий и надежности выполняемым функциям).

Эффективность, качество и надежность являются ключевыми понятиями при управлении перевозками товаров или пассажиров, так как именно с их помощью конкретизируются цели, которые ставят перед собой участники транспортного процесса. Эти понятия часто употребляются самостоятельно. Однако меду ними существует однозначная связь: качество является компонентом системы оценки эффективности, а надежность - компонентом системы оценки качества (рис. 4). Вместе с тем эта связь при всей ее логичности является достаточно сложной.

Оценка эффективности всегда субъективна и зависит от того, в чьих интересах и с точки зрения какого участника перевозок она производится. Оценка качества всегда дается с точки зрения потребителя транспортных услуг. Надежность - объективная характеристика, оцениваемая вероятностью безотказной работы.

Рис. 2. Взаимосвязь категорий эффективности, качества и надежности доставки

Субъективность категории эффективности обосновывается современной теорией игр и вытекает из структуры автотранспортной системы. Каждая из подсистем автотранспортной системы имеет свои собственные цели. Среди них одной из наиболее важных является цель обеспечения собственной устойчивости, «выживания» в конкурентной экономической среде. Синхронизация целей в едином для всей автотранспортной системы направлении обеспечивает протекание процессов ее самоорганизации, но это не исключает разнонаправленности целей подсистем и, следовательно, разного понимания эффективности.

Например, с точки зрения пассажирского автотранспортного предприятия, чем выше уровень доходов, тем более эффективно организовано транспортное обслуживание население. Доходы автопредприятия складываются из многих составляющих, куда входят и расходы пассажиров на оплату проезда, поэтому с точки зрения жителей города эффективность перевозок тем выше, чем дешевле они для них обходятся. Для потребителя эффективность городских пассажирских перевозок определяется надежностью обслуживания, комфортом поездки и доступностью тарифа. Реальное воплощение эта проблема нашла, например, при согласовании введения укороченных или беспересадочных маршрутов. Обычно органы муниципального управления транспортом, представляя интересы жителей города, настаивают на беспересадочных маршрутах, а перевозчики - на укороченных, имея при этом в виду (не всегда, впрочем, афишируя) и то, что часть пассажиров вместо одной совершит две посадки в транспорт, и, значит, дважды оплатит проезд.

Аналогичные примеры несовпадения интересов и критериев эффективности можно привести и из области перевозок грузов и по другим показателям.

Единого универсального критерия эффективности не существует, его выбор зависит от конкретных условий перевозок и решаемой задачи. Экономическая эффективность функционирования автотранспортной системы оценивается локальными и комплексными, натуральными и экономическими измерителями, а также показателями внетранспортного эффекта.

Локальные критерии эффективности применяют, если сравниваемые варианты перевозок отличаются по одному, отдельно взятому показателю. Например, внедрение часовых графиков перевозок исключает простои автомобилей в очереди. Значит, в этом случае эффективность сравниваемых вариантов перевозок может быть оценена одним показателем: длительность простоев автомобиля в пунктах погрузки и разгрузки. Возможно использование также стоимостной оценки простоев транспорта. Внедрение рациональных маршрутов перевозок обеспечивает уменьшение холостых пробегов. Различие в сравниваемых вариантах в этом случае может быть оценено сокращением порожних пробегов автомобилей либо другими показателями, связанными с порожним пробегом: коэффициент использования пробега, общий пробег, расход топлива и т.д.

Комплексные показатели эффективности применяют тогда, когда проводимые мероприятия одновременно меняют несколько характеристик транспортного процесса. Например, замена подвижного состава приводит к изменению таких параметров, как грузоподъемность, простой под погрузкой и разгрузкой, удельный расход топлива, амортизационные отчисления и другие. В этом случае недостаточно какого-либо частного критерия.

Комплексные показатели эффективности применяют также, если для обоснования проводимых мероприятий по совершенствованию перевозок требуется их обобщенная оценка. Так, при обосновании рациональных маршрутов наряду с коэффициентом использования пробега можно рассчитать изменение себестоимости перевозок или удельных приведенных затрат.

Обычно используют несколько показателей эффективности, комбинируя в зависимости от поставленных задач те или иные частные и (или) комплексные показатели. Может проводиться поиск предпочтительного варианта путем последовательного рассмотрения нескольких критериев либо выбор производится по одному критерию, а остальные выступают в качестве ограничений.

В качестве локальных или частных показателей эффективности довольно часто используют технологические параметры транспортного процесса: длительность простоев транспортных и погрузо-разгрузочных средств, длительность перевозки товара, время поездки пассажира, коэффициент использования грузоподъемности, наполняемость автобусов, длина порожних пробегов.

К числу локальных показателей эффективности транспортного процесса относятся также энергоемкость (топливоемкость), материалоемкость и металлоемкость перевозок.

Использование комплексных или обобщенных показателей эффективности транспортного процесса вызвано стремлением более полно отразить результаты работы автотранспорта в сопоставимом виде для различных условий перевозок. К их числу относятся такие, как производительность (часовая, сменная или годовая), себестоимость перевозок, прибыль (общая и часовая), доход, рентабельность, приведенные затраты, трудоемкость перевозок и производительность живого труда.

Применение перечисленных показателей оправдано для оценки вариантов организации перевозок. Вместе с тем надо иметь в виду, что для потребителя транспортных услуг и с точки зрения макроэкономической целесообразности желательно снижение транспортных затрат на единицу производимой продукции, тогда как для автотранспортных предприятий в условиях рыночных конкурентных отношений естественным является стремление увеличить объемы транспортной работы и улучшить свои финансовые результаты.

Домашнее задание: Законспектировать. Результат работы присылать в виде скан копии (Вашего конспекта лекции) на электронную почту [senyaua@rambler.ru](mailto:senyaua@rambler.ru) до 13:10 20.10.2021