Оглавление

1. Значение человеческих ресурсов в сфере сервиса

2. Предоставление услуг на предприятиях транспорта

Список использованных источников

**1. Значение человеческих ресурсов в сфере сервиса**

В настоящее время для наиболее развитых стран мира характерен переход к новому типу общества - постиндустриальному, или информационному. При этом принципиально меняются приоритеты общественного развития. Российские рыночные реформы дали импульс повышению экономической активности предпринимателей в сфере услуг. Этот процесс тесно связан с повышением значения человеческого фактора, поскольку в современной действительности человек не только фактор, создающий общественное богатство, но и показатель прогрессивности преобразований в социуме. Известная ограниченность современных теоретико-методологических исследований заключается в отсутствии целостного рассмотрения проблемы человека в системе предпринимательской деятельности в сфере услуг. Противоречие видится в несоответствии учёта растущей роли человеческого фактора на результаты деятельности предприятий сферы услуг. Выделение этого противоречия позволяет определить стратегию исследования, которая заключается в создании механизма разрешения противоречия - недостаточного учёта влияния человеческого фактора на эффективность деятельности предприятий сферы услуг, а также ликвидацию недостатков на основе определения конкурентоспособности предпринимателя в составе совокупного работника предприятия сферы услуг.

Сервис – это оказание услуг. Услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо.

Услугу можно определить как продукт труда, полезный эффект которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека. Услуга обладает полезностью для того, кто ее не производит. Услуга – это продукт труда, обладающий специфическими свойствами: неосязаемостью, неотделимостью от своего источника (невозможно отделить процесс обучения от преподавателя и ученика, процесс предоставления информации – от того, кто ее предоставляет).

Услуга не сохраняется отдельно от процесса ее предоставления, не может быть законсервирована как товар, хранящийся на складе. Услуга направлена на вещь или на человека. Она существует только в процессе ее производства. Производство и потребление услуг позволяет изменить полезность вещи или характер человеческой жизнедеятельности.

Существуют различные классификации типов и видов услуг, и каждая из этих классификаций отражает специфический подход к анализу сервисной деятельности. Можно выделить пять общих типов услуг: производственные – инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования; распределительные – торговля, транспорт, связь; профессиональные – банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные; потребительские – так называемые массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением; общественные – телевидение, радио, образование, культура.

Очень важно уделять особое внимание развитию культуры сервиса, та как любая организация стремится выстроить свои отношения с клиентами таким образом, чтобы они были привлекательны для потенциальных клиентов, а постоянные клиенты возвращались вновь и вновь. Выстраивание таких отношений - это целый процесс, который должен быть гибким и в то же время хорошо организованным.

Управление отношениями включает в себя наличие продуманных, принятых всеми и реально действующих ценностей и принципов работы с клиентами; разработанных и постоянно обновляемых корпоративных стратегий; отлаженных бизнес-процессов, направленных на качественное обслуживание; современных технологий и корпоративных систем постоянного мониторинга, анализа продаж и работы с клиентами; обученной команды по работе с клиентами и служб поддержки; компетентного менеджмента, умеющего управлять этим процессом.

На сегодняшний день для большинства компаний понятна значимость человеческих ресурсов на предприятии, т.к. именно они обеспечивают отношения с клиентами.

*О высокой значимости человеческого фактора в сфере недвижимости говорят многие эксперты и участники рынка недвижимости. Ник Коттон, региональный директор компании DTZ (ведущий международный консультант в сфере коммерческой недвижимости и инвестиций), считает, что человеческий фактор является ключевым для построения успешной системы бизнеса в сфере недвижимости: «И хотя все более значимыми сегодня становятся компьютерное обеспечение и математические модели, персонал продолжает играть главную роль. В недвижимости, как ни в какой другой сфере, компания не может развиваться без наличия мощных человеческих ресурсов. Для того, чтобы анализировать, принимать решения и оперировать крупными объектами, земельными участками, недостаточно формул и расчетов – необходимы надежные специалисты, имеющие тесные деловые связи, навыки, знание рынка».*

Основой человеческого фактора является личность: психологический облик человека, как дееспособного члена общества, сознающего свою роль в обществе. В связи с этим создается функциональная структура (рисунок 1)

**Личность**

Психологический опыт

Направленность личности

Специальный опыт

Социально-психологические процессы

Рисунок 1 - Функциональная структура личности [4]

Менеджменту в управление персоналом и в решении социальных проблем коллектива необходимо руководствоваться этой структурой, для того чтобы:

* заинтересовать каждого работника в повышении своей квалификации, постоянной учебе и овладении новыми знаниями и сферами деятельности индивидуальный подход к каждому члену коллектива, позволяющий максимально использовать его потенциал;
* ориентация на здоровый психологический климат в коллективе.
* умение найти необходимый инструмент, средство воздействия на коллектив и каждого его члена.

В целях зарождения энтузиазма, желания эффективно трудиться есть наиболее ответственная и сложная задача менеджера. В этой связи важное значение имеет способность менеджера акцентировать внимание на достижении каждого сотрудника, умение выразить благодарность за достигнутый результат, создать материальные и моральные стимулы к труду. Все это требует специальной системы подготовки и переподготовки менеджеров.

Вполне очевидно, что социальная среда органически взаимосвязана с технической и экономической сторонами функционирования организации, составляет вместе с ними единое целое (рисунок 2). Всегда, а на современном этапе общественного развития особенно, успешная деятельность любой организации в сфере услуг зависит от высокой результативности совместного труда занятых в ней работников, от их квалификации, профессиональной подготовки и уровня образования, от того, насколько условия труда и быта благоприятствуют удовлетворению материальных, социальных и духовных потребностей людей, разностороннему развитию личности, гуманизации труда.

Образование сотрудников, их практические навыки работы, периодическое повышение квалификации в соответствии с меняющимися условиями внешней среды, а также создание условий для внедрения новаторских решений имеют важное значение для поддержания конкурентоспособности фирмы в условиях формирования информационного общества, основанного на знаниях.

Рисунок 2 - Взаимосвязь и взаимозависимость экономического и социального блока.[7]

Цель овладения знаниями - это не знание ради знания, а достижение конкурентных преимуществ организации. Именно этому подчинена оценка активов компании, инвентаризация внутренних и внешних источников информации, данных и знаний, которыми владеют люди и которые содержатся в процессах и инфраструктуре. Каждая организация находит собственный путь аккумулирования знаний, исходя из своих активов и стратегических целей. А в сфере услуг, где особую роль играют знания и опыт персонала фирмы, они являются главным конкурентным фактором.

Таким образом, значимость человеческого фактора для предприятий сферы сервиса во многом объясняется, тем, что в основной массе продукт услуги абстрактен, т.е. его нельзя взять в руки и посмотреть, пощупать и т.п. Поэтому люди, как лица представляющие фирмы услуг, являются гарантами качества услуги, что, в общем, зависит от их уровня знаний, и способностей к убеждению. Именно поэтому люди в компаниях по предоставлению услуг являются конкурентным фактором.

# 2. Предоставление услуг на предприятиях транспорта

Транспорт - одно из общих условий функционирования и развития производства. Осуществляя грузоперевозки внутри предприятий, между предприятиями, районами и странами, транспорт влияет на масштабы общественного производства и темпы его роста.

Влияние транспорта на жизнь отдельного государства разнообразно и многопланово. Транспорт способствует прогрессивным географическим и структурным сдвигам в размещении производства и населения, росту производительности труда, повышенного уровня жизни населения. Обеспечивая международное разделение труда, массовый туризм и культурный обмен, транспорт вызывает крупные изменения в мировой экономике, культуре и международных отношениях.

С помощью транспорта углубляется специализация и расширяется кооперирование промышленного и сельскохозяйственного производства в национальном и международном масштабах, укрепляется экономическое положение государства в целом.

В условиях России - самой большой по территории страны в мире - транспорт играет совершенно особую роль. Роль не только экономическую, но и политическую и психологическую. Обеспечивая живую связь между республиками и областями России, экономическими районами бывшего Советского Союза, транспорт приобщает миллионы людей к достижениям мировой цивилизации, вовлекает их в процесс активной деятельности - созидательной, экономической, культурной.

Транспортный комплекс России включает в себя следующие виды транспорта:

* гужевой транспорт, использующий тягловую силу животных;
* внутренний водный транспорт, использующий энергию ветра, течения, двигатели в качестве тягловой силы и поверхность внутренних водоемов и водотоков в качестве среды перемещения;
* морской транспорт
* железнодорожный транспорт, использующий паровую, электрическую тягу и силу инерции для перемещения, а так же рельсы как способ сокращения трения;
* воздушный транспорт.
* автомобильный транспорт, включающий все типы самоходных колесных средств наземного пользования;
* трубопроводный.

Значение каждого вида транспорта в единой транспортной системе определяется прежде всего его долей в общем грузо- и пассажирообороте. Размер грузооборота зависит от уровня экономического развития страны или района, размещения производительных сил, комплексности развития района, концентрации производства, порайонного баланса производства и потребления.

Перевозка груза является основным видом услуг. Как правило, она сопровождается предоставлением других услуг (погрузкой, разгрузкой, экспедированием и т.д.).

К дополнительным услугам можно отнести такие, как например маркетинговые, коммерческие, информационные, а так же услуги страхования.

Услуги транспорта можно условно классифицировать на следующие виды (схема 1):

|  |
| --- |
| По связи с основной деятельностью |
| перевозочные | Не перевозочные |
| По виду потребителя, которому предоставляется услуга |
| Внешние (предоставляемые не транспортному предприятию) | Внутренние (предоставляемые другим транспортным предприятиям) |
| По характеру деятельности, связанной с предоставлением данной услуги: |
| технологические | коммерческие | информационные |
| По активности предложения |
| Приспособленные к требованиям потребителей | Формирующие потребительский спрос |

Схема 1 – Классификация услуг транспорта

Если ранее «продукцией» транспортных компаний считалась только перевозка, измеряемая такими валовыми показателями, как объемы перевозок, грузооборот и т.д., то теперь на первое место становится «услуга», которая, как и любой товар, имеет свое качество.

К услугам качественной транспортировки относится:

* Перевозка грузов.
* Погрузочно-разгрузочные услуги (погрузочно-разгрузочные, перегрузочные складские операции).
* Услуги по хранению грузов.
* Услуги по подготовке грузов к перевозке.
* Предоставление транспортных средств в аренду.
* Транспортно-экспедиционные услуги.
* Другие дополнительные услуги.

Рассмотрим каждый из пунктов качественной транспортировки более подробно.

***Перевозка грузов.***

Бывают следующие виды перевозок:

**Мультимодальные и смешанные грузоперевозки и доставка грузов**

* Разработка индивидуальной транспортной схемы перевозки, наиболее выгодной
по соотношению стоимости, сроков и надежности доставки.
* Комбинированные перевозки грузов всеми видами транспорта, включая железнодорожный, морской/речной, автомобильный и авиатранспорт.
* Доставка груза по принципу «Door-to-Door»: от склада Отправителя до склада Получателя.
* Экспортные и импортные перевозки между Россией и любой страной мира. **Железнодорожные перевозки**
* Организация железнодорожной транспортировки всеми видами вагонов, контейнеров, платформ.
* Согласование ж/д перевозок по любым направлениям: подготовка дополнительных планов, выпуск разрешающих телеграмм, оформление перевозочных документов.
* Подача железнодорожного транспорта на склад клиента или организация доставки его груза непосредственно к месту погрузки на ж/д транспорт.
* Отслеживание и информирование о местонахождении груза в пути следования.
* Приём груза на станции назначения и доставка до склада получателя.
* Экспорт, импорт, транзит международных грузов через территорию Российской Федерации и СНГ.

**Морские и речные перевозки**

* Доставка 20-ти и 40-футовых контейнеров.
* Экспедирование пиломатериалов, металлопроката и других генеральных грузов.
* Транспортировка негабаритных и режимных грузов.
* Организация каботажных и экспортно-импортных перевозок.
* Обеспечение обработки грузов в портах.

**Автомобильные перевозки**

* Перевозки грузовыми автомобилями различных марок объемом от 82 куб. м. до 120 куб. м.
* Доставка грузов от 1 куб. м.
* Консолидация и обработка сборных грузов на транзитных складах в Европе. Транспортировка негабаритных и тяжеловесных грузов.

**Погрузочно-разгрузочные услуги**

**Погрузочно-разгрузочные работы включают в себя следующие операции:**

* перемещение груза от исходного местоположения до транспортного средства;
* подъем груза до транспортного средства, его размещение и крепление;
* спуск груза с транспортного средства;
* перемещение груза к указанному местоположению и размещение его, согласно указаний заказчика.

Погрузочно-разгрузочные работы производятся на любых объектах складирования, на автомобильном, морском и железнодорожном транспорте.

Погрузочно-разгрузочные работы осуществляются с использованием различного вида тары, в том числе с использованием контейнеров. При необходимости погрузочно-разгрузочные работы выполняются механизированными способами с применением подъемно-транспортного оборудования и средств механизации.

Погрузочно-разгрузочные работы производятся согласно требованиям манипуляционных знаков, нанесенных на упаковке или транспортной таре.

***Услуги по хранению грузов.***

Сервис полного цикла по обеспечению ответственного хранения товаров включает в себя три основных компоненты: приёмку и складирование, хранение грузов (включая комплектацию, изготовление товарно-транспортной документации и подбор сопроводительных документов для последующей транспортировки или реализации) и, наконец, отгрузку принимаемого на ответ хранение товара.

***Услуги по подготовке грузов к перевозке.***

На складах могут предоставляться услуги по подготовке груза к отправке, в то числе упаковка, маркировка, сортировка товара.

Подготовка необходимой документации. Это один из наиболее ответственных этапов организации грузовых перевозок, особенно при доставке опасных, негабаритных или скоропортящихся грузов в отдаленные города страны.

Помимо этого в данный комплекс услуг входит также и таможенное оформление при импорте-экспорте грузов. Сюда входит:

1. оформление грузовой таможенной декларации, внутреннего и международного таможенного транзита (подготовка документов);
2. проверка достоверности документов таможенного оформления (при необходимости);
3. уплата таможенных и иных платежей;
4. декларирование товаров и транспортных средств от собственного имени (в зависимости от договора с участниками ВЭД);
5. представление интересов клиентов в таможенных органах.

***Предоставление транспортных средств в аренду.***

**Аренда Транспортного Средства Без Экипажа**

По [договору](http://mirslovarei.com/search_eco/%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD/) аренды транспортного средства без экипажа арендодатель предоставляет [арендатору](http://mirslovarei.com/search_eco/%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD/) транспортное средство за плату во временное [владение](http://mirslovarei.com/search_eco/%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD/) и пользование без оказания услуг по управлению им и его технической эксплуатации. [Договор аренды](http://mirslovarei.com/search_eco/%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%2B%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD/) транспортного средства без экипажа должен быть заключен в письменной форме независимо от его срока. К такому договору не применяются [правила](http://mirslovarei.com/search_eco/%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD/) о регистрации договоров аренды. Арендатор в течение всего срока договора аренды транспортного средства без экипажа обязан поддерживать надлежащее состояние арендованного транспортного средства, включая осуществление текущего и капитального ремонта. Арендатор своими силами осуществляет [управление](http://mirslovarei.com/search_eco/%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD%EF%BF%BD/) арендованным транспортным средством и его эксплуатацию, как коммерческую, так и техническую. Правовые особенности договора аренды транспортного средства без экипажа определены ст. 642 - 649 ГК РФ.

**Аренда Транспортного Средства с Экипажем**

По договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства с экипажем арендодатель предоставляет арендатору транспортное средство за плату во временное владение и пользование и оказывает своими силами услуги по управлению им и по его технической эксплуатации. Договор аренды транспортного средства с экипажем должен быть заключен в письменной форме независимо от его срока. К такому договору не применяются правила о регистрации договоров аренды. Правовые особенности договора аренды транспортного средства с экипажем определены ст. 632 - 641 ГК РФ.

**Аренда контейнеров**

 Предлагаются различные типы контейнеров в краткосрочную и долгосрочную аренду. Контейнеры могут использоваться для перевозки грузов (автотранспортом, железной дорогой, морем) и хранения товара (в режиме склада). Все контейнеры имеют префикс, зарегистрированный в Международной организации BIC (наличие данного префикса необходимо для международных перевозок и использования контейнеров на российских железных дорогах). В случае необходимости предоставляется сертификат освидетельствования Российского Морского Регистра Судоходства, подтверждающий пригодность контейнеров для перевозки грузов.

Для компаний, осуществляющих международные перевозки, дополнительно может предлагаться **аренда в одну сторону (one way)**. При этом обычно нет необходимости осуществлять возврат порожних контейнеров: после выгрузки их можно сдать в России, благодаря чему происходит экономия денежных средств в части возврата контейнеров.

**Условия предоставления контейнеров в аренду:**

***Аренда контейнеров без залога.***

В данном случае Арендатор предоставляет определенный пакет документов по компании и после его рассмотрения контейнеры передаются в аренду. ***Аренда контейнеров под денежный залог.***

Сумма денежного залога приравнивается к стоимости контейнера, передаваемого в аренду. При этом ставка аренды за контейнер меньше, чем при взятии контейнера без залога. После возврата контейнера из аренды, сумма залога возвращается в первоначальном (полном) размере.

***Транспортно-экспедиционные услуги.***

Транспортно экспедиционные услуги включают в себя широкий спектр работ, включающих в себя перевозку грузов. Сюда входят оформление всех таможенных издержек. В обязанности экспедитора также входит обязательная проверка наличия и состояния транспортируемого груза, контроль погрузки и выгрузки, полная оплата всех необходимых пошлин, а также ответственность за сохранность груза уже в назначенном месте получения.

По информации Ассоциации экспедиторов России, в 2004 году Международная федерация экспедиторских ассоциаций (франц. Fеdеration Internationale des Associations de Transitaires et Assimiles — FIATA) и Европейская ассоциация по оказанию экспедиторских, транспортных, логистических и таможенных услуг (франц. Comite de Liaison Europeen des Commissionnaires et Auxiliaires de Transport — CLECAT) приняли следующее официальное описание понятия «экспедиторские и логистические услуги»: это «любой вид услуг, относящийся к перевозке (одним или несколькими видами транспорта), консолидации, хранению, обработке, упаковке, вывозу, завозу товаров, а также вспомогательные и консультативные услуги, связанные с предоставлением вышеперечисленных услуг, включая услуги, касающиеся таможенных и налоговых дел, декларирования товаров, обеспечения страхования товаров, производства платежных операций с товарами и сбора относящихся к ним документов».

***Другие дополнительные услуги.***

К дополнительным услугам относятся:

1. Страхование грузов
* Консультации в области превентивных мер безопасности перевозок (сопровождение и охрана грузов, использование специальных устройств для затруднения доступа к грузу и т. д.).
* Страхование грузов по желанию заказчика
* Содействие в получении возмещения от страховой компании при возникновении страхового случая.
1. Информационный сервис
* Поиск и отслеживание вагонов и контейнеров на территории различных стран.
* Информирование о местонахождении экспедируемых компанией грузов на всем пути следования.
* Предоставление справочной информации о портах, пограничных переходах, типах транспортных средств, таможенных пошлинах и сборах.
1. Сопровождение внешнеэкономической деятельности
* Юридические, маркетинговые и логистические консультации клиента по вопросам заключения контрактов и перевозки грузов.
* Оптимизация внешнеэкономических сделок с учетом требований клиента, возможностей рынка и действующего законодательства.
* Разработка и сопровождение договоров, услуги контрактодержателя, организация поставки товаров «под ключ».
* Организация лизинговых схем по приобретению и доставке оборудования и других дорогостоящих товаров.

Таким образом, на предприятиях транспорта может предоставляться широчайший спектр услуг, позволяющих выполнить любые прихоти заказчика в области транспортировки груза.

ресурс человек услуга предприятие транспорт

**Список использованных источников**

1. Аренда контейнеров. Режим доступа:http://www.poloma.ru.

2. Глоссарий: Транспортно-экспедиционные услуги. Режим доступа: http://www.gd.ru/glossary/97.html.

3. Гражданский Кодекс РФ: Правовые особенности оформления транспортных средств в Аренду. ст. 632-649

4. Климов Е.А. Введение в психологию труда: Учебник/ под ред. Л.Н. Вылегжашна, Г.А. Клебче.

5. Компания МотусТранс. статья о транспортно-экспедиционных услугах. Режим доступа:http://www.motustrans.ru/article/883/.

6. Мир словарей. Режим доступа:http://mirslovarei.com

7. Одегов Ю.Г., Сидорова В.Н. Экономика социально-трудовых отношений в схемах и таблицах: Учебно-методическое пособие. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2008 – 296 с.

8. Транспортная компания «ИнтерМост», теория услуг. Режим доступа: http://intermost.ru/contents.

9. Человеческие ресурсы и образование в сфере Real Estate. Иван Коваленко, Юрген Фрюшютц. Commercial Property №10 (38), октябрь 2006.