Мальчикова Александра Германовна. Организация логистических потоков в системе городских пассажирских перевозок : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.06 : СПб., 2000 135 c. РГБ ОД, 61:00-8/1868-8

**Содержание к диссертации**

Введение

**Глава 1. Общественный транспорт как логистическая система в инфраструктуре мегаполисов10**

1.1. Оценка роли общественного транспорта для развития крупных городов... 10

1.2. Логистические аспекты развития транспортной сферы 24

1.3. Определение емкости рынка пассажирских перевозок 36

**Глава 2. Анализ рынка транспортных пассажирских услуг 46**

2.1. Разработка схем коммерциализации городского общественного транспорта 46

2.2. Особенности движения логистических финансовых потоков на рынке пассажирских перевозок 57

2.3. Анализ маршрутной сети Санкт-Петербурга 67

**Глава 3. Основные направления совершенствования организации общественного транспорта на коммерческой основе 85**

3.1. Оптимизация соотношения между муниципальным и коммерческим транспортом города 85

3.2. Логистический подход к совершенствованию работы перевозчиков на маршрутах городского пассажирского транспорта 97

3.3. Перспективы применения лизинга для организации транспортных пассажирских перевозок 105

Заключение 117

Библиография 122

* [Логистические аспекты развития транспортной сферы](http://www.dslib.net/logistika/organizacija-logisticheskih-potokov-v-sisteme-gorodskih-passazhirskih-perevozok.html#800301)
* [Определение емкости рынка пассажирских перевозок](http://www.dslib.net/logistika/organizacija-logisticheskih-potokov-v-sisteme-gorodskih-passazhirskih-perevozok.html#800302)
* [Особенности движения логистических финансовых потоков на рынке пассажирских перевозок](http://www.dslib.net/logistika/organizacija-logisticheskih-potokov-v-sisteme-gorodskih-passazhirskih-perevozok.html#800303)
* [Логистический подход к совершенствованию работы перевозчиков на маршрутах городского пассажирского транспорта](http://www.dslib.net/logistika/organizacija-logisticheskih-potokov-v-sisteme-gorodskih-passazhirskih-perevozok.html#800304)

**Введение к работе**

В период командно-административной экономики основной целью государственной транспортной политики являлось достижение экономической эффективности каждого вида городского транспорта в отдельности. Единые по своей природе процессы перемещения пассажиров формировались транспортными ведомствами по своему усмотрению, зачастую в ущерб пассажиру, государству и обществу в целом. В связи с этим городское хозяйство крупных мегаполисов несло огромные прямые и косвенные потери, связанные с несовершенством работы транспорта.

Процессы радикальной перестройки экономической и социальной сферы, формирование рынков товаров и услуг, начавшаяся интеграция страны в мировую экономическую систему немыслимы без создания в России надежно работающей, экономичной, безопасной и экологически чистой транспортной системы, ориентированной на интересы гражданина, предпринимателя, рынка, общества в целом. Следует признать, что в настоящее время транспортная система России еще не отвечает этим требованиям. Необходимы ее реформирование, крупномасштабные и капиталоемкие преобразования.

Трудности переходного периода, переживаемого нашей страной, не обошли стороной и транспорт. Резко возросла стоимость всех видов ресурсов, далеко еще не преодолен монополизм в транспортной сфере, но, несмотря на это, ежегодно российские транспортные предприятия перевозят почти 50 миллиардов пассажиров.

Снижение рентабельности работы транспорта влечет за собой систематический вынужденный рост транспортных тарифов, а это, в свою очередь, является крайне нежелательным фактором, усиливающим инфляционные процессы в экономике.

Вместе с тем, начало перестройки экономики уже принесло транспорту свои первые обнадеживающие результаты. Уже сейчас наблюдается быстрый рост числа

независимых перевозчиков, возникающих в форме предприятий малого и среднего бизнеса, совместных и арендных предприятий. В сочетании с быстрой либерализацией тарифной системы все это фактически формирует на территории России рынок транспортных услуг, который должен в ближайшем будущем стать важным элементом инфраструктуры рыночной экономики мегаполисов и городов Российской Федерации.

В настоящее время городской пассажирский транспорт является одной из наиболее общественно значимых отраслей городского хозяйства. Работа городского пассажирского транспорта и меры по ее обеспечению рассматриваются государством как имеющие особую социальную значимость, что и обосновывает актуальность диссертационного исследования.

Об актуальности данной темы диссертационного исследования свидетельствует и тот факт, что по результатам обследования пассажиропотоков в Санкт-Петербурге на долю общественного транспорта приходится 90% от годового объема перевозок в городе, в то время как на индивидуальный легковой всего лишь 10%.

На современном этапе развития городов Российской Федерации одной из важнейших задач является создание надежно работающей, экономичной, безопасной и экологически чистой системы городского пассажирского транспорта, ориентированной на интересы гражданина, предпринимателя, рынка, общества в целом. Реформирование системы общественного транспорта требует не только государственного регулирования функционирования транспортных предприятий, но и обоснования методов и средств организационной оптимизации их деятельности.

Целью диссертационного исследования является реализация логистического подхода к формированию рынка городских пассажирских перевозок, адекватного требованиям современных мегаполисов Российской Федерации.

Для достижения поставленной цели в диссертационной работе необходимо решить следующие задачи:

- исследовать тенденции развития рынка пассажирских перевозок и выявить его основные особенности;

- разработать методические подходы к изучению рынка городских пассажирских перевозок;

- обосновать направления коммерциализации городского общественного транспорта; сформировать стратегию оптимизации системы городских пассажирских перевозок на принципах логистики;

- разработать практические рекомендации по оценке работы городского пассажирского транспорта с использованием логистических показателей.

Предмет исследования - это совокупность организационно-экономических отношений, возникающих в процессе функционирования системы городского пассажирского транспорта.

Объектом исследования является рынок городских пассажирских перевозок, включая рынки муниципальных и коммерческих перевозок. Отдельные задачи исследования решены на региональном и муниципальном уровнях Российской Федерации.

Структура диссертации определяется целью исследования и решаемыми задачами. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

Во введении обоснована актуальность темы диссертационного исследования, сформулированы цель, задачи, предмет и объект исследования, охарактеризована научная новизна, показана практическая значимость полученных результатов.

В первой главе - "Общественный транспорт как логистическая система в инфраструктуре мегаполисов" - исследована роль общественного транспорта для развития современных городов, охарактеризованы свойства городского транспорта как логистической системы. Раскрыты принципиальные подходы к изучению рынка пассажирских перевозок.

Во второй главе - "Анализ рынка транспортных пассажирских услуг" - проведено исследование особенностей движения логистических потоков, показаны решения коммерциализации общественного транспорта, рассмотрены основные тенденции развития маршрутной сети Санкт-Петербурга.

В третьей главе - "Основные направления совершенствования организации общественного транспорта на коммерческой основе" - приведены научно-обоснованные рекомендации по оптимизации соотношения между муниципальным и коммерческим транспортом Санкт-Петербурга. Обоснована целесообразность применения лизинга при организации транспортных пассажирских перевозок на коммерческой основе. Предложен новый подход по совершенствованию работы перевозчиков на маршрутах, основанный на принципах логистики.

В заключении сформулированы основные выводы и результаты исследования, которые обеспечили решение поставленных задач и достижение цели диссертационной работы.

Теоретической и методологической основой диссертационной работы послужили фундаментальные и прикладные исследования в области экономики и организации транспорта, организации предпринимательской деятельности, экономики рыночных отношений, менеджмента, маркетинга и логистики. В диссертационном исследовании использовались труды ученых Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов, Российской экономической академии, Санкт-Петербургской

государственной инженерно-экономической академии, других вузов и НИИ России, а также монографии и иные научные публикации отечественных и зарубежных ученых и специалистов - В.П. Алферьева, И.Д. Афанасенко, Н.В. Афанасьевой, Г.Л. Багиева, A.M. Гаджинского, М.П. Гордона, М.Е. Залмановой, К.В. Инютиной, О.А. Кролли, Л.Б. Миротина, Д.Т. Новикова, О.А. Новикова, Б.К. Плоткина, О.Д. Проценко, A.M. Родникова, В.Г. Санкова, А.И. Семененко, В.И. Сергеева, А.А. Смехова, Д.В. Соколова, Р.Г. Соколова, М.М. Третьякова, С.А. Уварова, М.А. Чернышева, В.В. Щербакова и других.

Задачи диссертационного исследования решались с учетом законодательства Российской Федерации, постановлений Правительства, нормативных актов министерств и ведомств, администрации Санкт-Петербурга и Ленинградской области. В диссертации использованы материалы федеральной и региональной статистики, официальные методические, нормативные и справочные материалы, рекомендации научно-практических конференций и семинаров по исследуемым вопросам. Исследование строилось на принципах системного подхода, логистического моделирования элементов системы городского пассажирского транспорта; использовались методы экономического и структурного анализа и классификации. Обработка фактических данных осуществлялась с применением экономико-статистического инструментария.

Научная новизна полученных в исследовании результатов выражается в том, что в нем:

- введено в научный оборот понятие логистической системы городского пассажирского транспорта и описана ее структура;

- предложен комплекс логистических показателей для оценки маршрутной сети городского пассажирского транспорта;

- уточнены методические приемы исследования рынка городских пассажирских перевозок с использованием теории логистики;

- сформулированы и описаны основные направления формирования логистической системы городских пассажирских перевозок;

- разработана унифицированная схема коммерциализации городского общественного транспорта.

Конкретный вклад автора в проведенное исследование выражается в том, что:

- на основе анализа экономической ситуации системы общественного транспорта раскрыта роль логистики в решении транспортных проблем;

- определено влияние государственного регулирования на деятельность городского пассажирского транспорта;

- обосновано применение логистического подхода к совершенствованию деятельности системы городских перевозок;

- построена логистическая модель системы городского пассажирского транспорта.

Практическая значимость диссертационной работы состоит в том, что выполненные автором теоретические обобщения, разработанная методология, модели и методические подходы ориентированы на повышение эффективности управления потоковыми процессами в системе городского пассажирского транспорта за счет применения логистики.

Апробация результатов диссертационной работы. Положения и результаты исследования являются теоретическим обобщением и практической реализацией научных работ, направленных на развитие городского пассажирского транспорта. Основные положения диссертационного исследования и полученные результаты докладывались на конференциях и семинарах различных уровней. Отдельные материалы нашли отражение в

содержании учебных дисциплин, преподаваемых в Санкт-Петербургском государственном университете экономики и финансов.

Публикации. По теме диссертационного исследования опубликовано 4 научные работы общим объемом 3,11 п.л.

## Логистические аспекты развития транспортной сферы

Транспортная система каждой страны индивидуальна по своей сути, поскольку является результатом ее исторического, культурного, политического и экономического развития. Изучение этих индивидуальных особенностей развития транспорта позволит выявить общие тенденции, отражающие необходимый для дальнейшего развития высокоорганизованных транспортных систем фактор управления государством.

Развитие логистической системы городского пассажирского транспорта требует значительных инвестиций, которые характеризуются длительными сроками окупаемости, что, обусловливает в значительной степени их рисковый характер и, следовательно, в совокупности невысокую привлекательность для частного предпринимательства. Например, в автомобильном транспорте системы городского пассажирского транспорта наиболее капиталоемкой составляющей являются автомобильные дороги, для метрополитена - прокладка тоннелей, в трамвайном - пути, станционные сооружения. В связи с этим государство вынуждено брать на себя решение задачи поддержки функционирования и развития городской пассажирской транспортной системы.

Однако следует сказать, что во всех индустриально развитых странах городской автомобильный транспорт, как правило, предоставлен частной инициативе, что обусловлено, как показал анализ, следующими причинами: относительно низкой капиталоемкостью перевозочных средств этого вида транспорта; бурным развитием мелкого предпринимательства, для транспортного обеспечения которого автомобильный транспорт является оптимальным; большим количеством перевозчиков.

Предоставление городского автомобильного транспорта частной инициативе не исключает наличия муниципальных, государственных, смешанных предприятий, а также государственного регулирования, которое осуществляется как в отношении городского пассажирского транспорта общего, так и не общего пользования. Как правило, это меры следующего характера: - лицензирование, при котором определяются виды сообщений, сфера деятельности, сезонность перевозок, срок действия лицензии (разовые заявки, долгосрочные контракты), качественные параметры автомобилей; - регламентация тарифов или их верхних пределов; установление экологических нормативов эксплуатации автомобильного транспорта, требований по безопасности движения [29, с. 72]. Система общественного транспорта индустриально развитых стран организационно не представляет единого целого. По нашему мнению, она представляет собой межотраслевой экономический комплекс государственных и частных транспортных компаний или их объединений. При чем под понятием "государственные" подразумевается вся совокупность предприятий, по отношению к которым функции собственников осуществляют федеральные, региональные и местные органы власти и управления, а под частными - совокупность акционерных, коллективных, кооперативных, индивидуальных, находящихся в частной собственности предприятий и организаций. Основной чертой государственного управления транспортным комплексом за рубежом является то, что в целях поддержания общих условий производства государство, региональные и местные органы берут на себя содержание наиболее капиталоемких транспортных предприятий, содержание и развитие путей сообщения, определение общих для всех и специальных для отдельных видов транспорта правил функционирования. При этом конкретные формы и методы государственного регулирования обусловлены конкретными видами транспорта, их ролью в обеспечении воспроизводственного процесса и внешнеэкономических связей, характером структурных перестроек, происходящих вследствие изменений в потребностях и условиях функционирования экономических систем, а также особенностями развития экономики каждой из стран. Рассматривая проблемы управления транспортом на примере некоторых зарубежных стран, необходимо отметить, что, несмотря на разный подход к стратегии экономического развития Франция, Япония, Швеция, США, Германия и Великобритания имеют на макроуровне одинаковую организационную структуру управления транспортом, которая характеризуется наличием единых министерств, ведающих делами транспорта. Несмотря на разное время создания министерств (Япония - 1920г., Германия -1932г., США - 1966г., Великобритания - 1967г.), проблемы, которые они призваны решать в настоящее время, являются достаточно общими, а именно: преодоление отставания транспорта от роста потребностей экономики страны в перевозках (грузовых и пассажирских); - перегруженность ведущих автомобильных магистралей; - убыточность большинства государственных транспортных предприятий; - обновление подвижного состава; - повышение безопасности движения; - внедрение достижений научно-технического прогресса на основе поощрения и субсидирования научных исследований и опытно-конструкторских разработок; - улучшение транспортного обслуживания потребителей данных услуг; обеспечение охраны окружающей среды. Исходя из задач, поставленных перед министерствами транспорта, определены и их главные функции: - разработка транспортной политики; - контроль за деятельностью этой сферы общественного производства; - содействие техническому прогрессу на транспорте; - координация работы ведомств, курирующих отдельные вопросы транспорта. Сложность целей и задач порождает и сложную внутреннюю структуру, и множественность органов, координирующих функционирование и развитие транспортного комплекса. Так, например, в США под эгидой министерства функционируют более 30 агенств и бюро, в Японии министерство включает 15 отраслевых управлений (бюро) и отделов (департаментов), в Германии министерство состоит из 9 отделов и 2 управлений. Функции и полномочия министерств могут быть разделены на две большие группы: 1. Полномочия, определяемые общими задачами, возложенными государством на Министерство транспорта; 2. Полномочия, вытекающие из положения государства как собственника.

## Определение емкости рынка пассажирских перевозок

В современных условиях состояние рынка пассажирских перевозок в определенной степени зависит от его потенциальных возможностей. Предложение услуг городского пассажирского транспорта и спрос на них представляют собой формы функционирования потенциала рынка пассажирских перевозок.

Услуги городского пассажирского транспорта являются общественным благом, поскольку данный вид услуг призван удовлетворять не только индивидуальные, но и общественные потребности. Особенностями услуг городского пассажирского транспорта как общественного блага являются: - неделимость, а именно невозможность предоставления услуги общественного транспорта отдельным лицам; - невозможность исключения, то есть отсутствие способа исключить отдельный индивид из процесса пользования городским транспортом.

По мнению Ф. Котлера "услуга - это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо. Производство услуг может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде" [60,с.638].

По нашему мнению транспортную услугу можно определить как вид деятельности, осуществляемую предприятием городского пассажирского транспорта, связанную с обслуживанием населения городским транспортом общего пользования.

Потенциал рынка характеризует объем потребления услуг городского транспорта при определенном уровне и соотношении цен в определенный период. Понятие "потенциал рынка" включает понятия "производственный потенциал рынка" и "потребительский потенциал (емкость) рынка"

Производственный потенциал выступает в форме возможности произвести и представить на рынок определенный объем услуг. Ему противостоит потребительский потенциал, который проявляется в виде возможности рынка поглотить (то есть купить) определенное количество транспортных услуг. Таким образом, производственный потенциал рынка - это параметр рынка, характеризующий возможности производства и предоставления на рынок определенного объема услуг городского пассажирского транспорта. Потребительский потенциал (емкость) рынка - это параметр, характеризующий возможности потребления услуг городского транспорта или уровень спроса на рынке.

Результатом реализации потенциала рынка пассажирских услуг являются удовлетворение покупательского спроса, вовлечение массы услуг в сферу обращения и последующий их переход в сферу потребления (эти два процесса не всегда разделены во времени). К общему потенциалу рынка пассажирских перевозок относятся: его финансово-кредитный потенциал, материально-техническая база сферы услуг, а также занятый в ней трудовой контингент.

Цель оценки потенциала рынка заключается в характеристике рыночных возможностей как на макроуровне, так и на микроуровне отдельных транспортных фирм. Дело в том, что каждой транспортной фирме для анализа собственных возможностей нужна оценка общего потенциала рынка пассажирских перевозок, с тем чтобы обоснованно решать вопрос об ориентации на определенный сегмент (при разделе или завоевании рынка).

Принципиальная схема расчета потенциала рынка услуг городского пассажирского транспорта сводится к следующим действиям: определяется число производственных и потребительских единиц, исчисляются показатели удельной мощности (покупательной способности) соответственно производства и потребления. В формулу вводятся показатели эластичности предложения и спроса от цен, доходов и других факторов рынка, а также могут быть введены показатели, ограничивающие или, наоборот, расширяющие объем производства и потребления.

Существует метод расчета емкости рынка пассажирских перевозок на основе построения мультипликативно-аддитивной модели, основанной на нормативных и экспертных показателях. Она считается универсальной и используется для потребительского рынка услуг. Емкость рынка определяется в разрезе отдельных локальных рынков конкретных услуг (часто - региональных).

Определить емкость рынка пассажирских перевозок во многом может помочь проведение обследования пассажиропотоков.

Для повышения качества обслуживания пассажиров и обеспечения наиболее эффективного использования подвижного состава предприятия городского пассажирского транспорта систематически обследуют и изучают пассажиропотоки по дням недели и месяцам года, как на отдельных маршрутах, так и на всей маршрутной сети. В зависимости от принятого масштаба обследование пассажиропотоков проводится сплошное и выборочное. Сплошное обследование осуществляется одновременно на всех маршрутах одного или нескольких видов пассажирского транспорта, выборочное - на отдельных маршрутах или рейсов маршрутов.

На наземном городском пассажирском транспорте применяют следующие методы обследования пассажиропотоков: отчетно-статистический, таблично-опросный, счетно-табличный, анкетный, талонный, глазомерный.

## Особенности движения логистических финансовых потоков на рынке пассажирских перевозок

Изучение функционирования логистической системы городского пассажирского транспорта невозможно, на наш взгляд, без определения места финансовых потоков в ней, хотя мы понимаем, что основными в логистических системах являются потоки товарно-материальных и товарно-нематериальных ценностей (иными словами потоки товаров и услуг). Все же одним из основных объектов логистизации городских пассажирских перевозок, на наш взгляд, являются финансовые потоки, особенно финансовые средства, направляемые транспортным предприятиям за оплату транспортной работы и бюджетные дотации и субсидии.

Следует заметить, что под финансовым потоком в логистике понимают направленное движение финансовых средств, циркулирующих в логистической системе, а также между логистической системой и внешней средой, необходимых для обеспечения эффективного движение определенного потока услуг [88, с.44].

По отношению к логистической системе городского пассажирского транспорта финансовые потоки подразделяются на внешние и внутренние. Внешний финансовый поток протекает за границами данной логистической системы (бывает двух видов -входящий и выходящий), а внутренний финансовый поток существует внутри рассматриваемой системы. По назначению в системе городских пассажирских перевозок можно выделить следующие основные виды логистических финансовых потоков: - финансовые потоки, возникающие в процессе оказания услуг (оплата проезда, провоза багажа, штрафов); - финансовые потоки за выполненные муниципальные перевозки (оплата транспортной работы); - финансовые средства, компенсирующие убытки от перевозок льготных категорий пассажиров на муниципальных маршрутах; инвестиционные финансовые потоки. Одной из главных особенностей рынка пассажирских услуг, на наш взгляд, является возникновение финансовых потоков между предприятием-перевозчиком и заказчиком перевозок в лице муниципалитета. Данная ситуация показана на рис.2.1. Оплата работы перевозчика или предприятия городского пассажирского транспорта осуществляется заказчиком перевозок в соответствии с условиями, определенными в договоре. Основой определения стоимости работы перевозчика является расчетный тариф на транспортную работу, методика определения которого - единая для каждого вида городского пассажирского транспорта - утверждается органами государственного управления городским пассажирским транспортом. При определении расчетного тарифа на транспортную работу учитываются затраты, отражающие условия эксплуатации, особенности и потребности развития транспортной системы города, необходимость обеспечения финансовой устойчивости предприятия городского пассажирского транспорта, расширенного воспроизводства, научно-технического и социального развития, взаимодействия с бюджетами всех уровней. В настоящее время в Российской Федерации проводится тарифная политика, позволяющая сочетать оплату содержания предприятий городского пассажирского транспорта, обслуживающих муниципальные маршруты, за счет денежных средств населения и средств местных бюджетов. Выбор долевого соотношения между применяемыми тарифами и выплатами из местных бюджетов осуществляется органами местного самоуправления. При наличии достаточных средств органы местного самоуправления могут установить для всех пассажиров или отдельных их категорий бесплатный или льготный проезд на расположенном на их территории городском пассажирском транспорте или отдельных его видах. Установление видов и размеров применяемых на муниципальных маршрутах городского пассажирского транспорта тарифов и системы оплаты пассажирами проезда осуществляется соответствующими органами управления субъектов Федерации, местного самоуправления. На немуниципальных маршрутах тарифы устанавливаются перевозчиком по договоренности с заказчиком перевозок, а при его отсутствии - самим перевозчиком. Пересмотр тарифов на муниципальных маршрутах городского пассажирского транспорта производится по мере необходимости, но не чаще чем один раз в три месяца, а на немуниципальных маршрутах - не чаще одного раза в месяц. Пересмотр тарифов на муниципальных маршрутах городского пассажирского транспорта необходимо производить в случаях: изменения проводимой органами управления субъектов Федерации, органами городского, местного самоуправления транспортной политики; - существенного изменения затрат на текущую эксплуатационную деятельность городского пассажирского транспорта; - существенного расхождения величины ожидаемых и наличия фактических денежных средств в местном бюджете; - необходимости получения дополнительных средств для финансирования капитальных вложений на развитие городского пассажирского транспорта. Население должно быть уведомлено перевозчиком о предстоящем изменении тарифов на муниципальных маршрутах городского пассажирского транспорта через местные средства массовой информации не позднее, чем за две недели до введения этих изменений. На муниципальных маршрутах городского пассажирского транспорта не допускается пересмотр тарифов и размера выплат из местного бюджета, приводящих к снижению рентабельности работы перевозчика ниже ее размера, установленного в договоре перевозки с заказчиком перевозок. Как показано на рис.2.2. доходы перевозчика от оказания услуг на городском пассажирском транспорте состоят из: оплаты заказчиком перевозок транспортной работы, определенной в договоре перевозки;

## Логистический подход к совершенствованию работы перевозчиков на маршрутах городского пассажирского транспорта

Спрос на пассажирские транспортные услуги определяется непосредственной потребностью населения в перевозках общественным транспортом. Потребность в услугах пассажирского транспорта должна быть удовлетворена быстро, а иногда и немедленно. Во многих случаях не удовлетворенная в соответствующее время потребность становится ненужной для пассажира, то есть спрос имеет преходящий характер. Только высокий уровень качества обслуживания пассажиров может обеспечить надежный рынок сбыта для услуг в логистической системе городского пассажирского транспорта. Исходя из особенностей, присущих всем услугам при определении качества услуг городского пассажирского транспорта необходимо учитывать следующее: - услуга не может существовать вне процесса ее производства, а, значит, накапливаться; - продажа услуги - это, практически, продажа самого процесса труда, а, следовательно, для определения качества оказания услуги необходимо определить качество самого процесса труда; - данная услуга представляет собой конкретную потребительную стоимость лишь в определенное время на определенном направлении, что ограничивает возможность ее замены на рынке; на услуги городского пассажирского транспорта существуют значительные колебания спроса как во времени (например, в часы пик, в будние и выходные дни), так и в пространстве; - система городского пассажирского транспорта не располагает большими возможностями для сглаживания неравномерности и особенно пиков спроса; - предложение данного вида услуг отличается малой гибкостью в приспособлении к спросу, изменяющемуся в пространстве и во времени. Таким образом, в современных условиях качество можно определить как тот уровень потребительских свойств и надежности услуги городского пассажирского транспорта, который нужен потребителю и который перевозчики способны обеспечить по приемлемой цене.

Изучение данного вида деятельности позволило нам выявить основные требования, предъявляемые потребителями (пассажирами) к услугам городского пассажирского транспорта: - надежность перевозок; - минимальная продолжительность поездки; - регулярность движения транспорта; - гарантированность движения по расписанию либо с указанными интервалами; - безопасность перевозок; - наличие различных уровней транспортного обслуживания (муниципальные и коммерческие перевозки); приспособляемость к требованиям пассажиров (гибкость обслуживания); отлаженная система информации о стоимости проезда; - приемлемая стоимость перевозки; оптимальное размещение остановочных пунктов на маршруте. Логистика выступает методом управления экономическими процессами, направленными на максимальное ускорение оборачиваемости оборотных фондов и на максимальное использование потенциала эффективности в сфере обращения в рыночной экономике. Логистика позволяет экономическим субъектам формировать стратегию эффективной политики по обеспечению своего конкурентного преимущества исходя не из абстрактной ориентации на рынке, а на основе ориентации на конкретного потребителя.

При этом логистическое мышление включает гораздо более широкий круг вопросов, чем просто управление процессом оказания услуг. Для принятия квалифицированного решения, повышающего конкурентоспособность фирмы в условиях рыночного противостояния, необходимо на уровне исследования операций, представляющих расчетный базис принимаемого решения, формализовать возможно больший массив информации, адекватно описывающий как саму фирму, так и окружающую ее внешнюю среду. Основная задача логистики на рынке пассажирских перевозок состоит в максимально возможной адаптации потенциальных возможностей рынка к желаниям потребителей. Эту цель можно конкретизировать следующими подцелями: - создание гарантированной оптимальной системы движения пассажиропотока, обеспечивающей надежность перевозки при минимальных затратах и максимальном использовании существующих мощностей; - создание системы контроля, показывающей не оптимизированные участки и формирующей новые цели транспортных предприятий на основе актуальных сравнений доходов и расходов; - создание функциональной согласованной организационной структуры системы (фирмы). Логистический подход к организации городского транспорта откроет новые возможности для всех участников - заказчиков перевозок, предприятий-перевозчиков, а самое главное для пассажиров. Чтобы полнее использовать потенциал логистики на рынке транспортных пассажирских услуг, важно создать материально-вещественные (производственная инфраструктура), организационно-экономические (законодательная и нормативная базы) и информационно-технические (вычислительная техника и программное обеспечение) условия использования логистических моделей и методов.