

## Konkurencingo tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketo formavimo politika Lietuvoje

### Vytautas Petras Vengrauskas

Profesorius socialinių mokslų habil. daktaras  
Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto  
Prekybos ekonomikos katedra  
Saulėtekio al. 9, LT-2040 Vilnius  
Tel. (8 5) 236 61 52  
Fax (8 5) 236 61 26  
El. paštas: Vytautas.vengrauskas@ef.vu.lt

### Neringa Langvinienė

Docentė socialinių mokslų daktarė  
Kauno technologijos universiteto  
Socialinių mokslų fakulteto  
Verslo administravimo katedra  
K. Donelaičio g. 20, 423 aud., LT-3000 Kaunas  
Tel. (8 37) 30 01 27 (d.); mobil. 8-610 293 67  
Fax (8 37) 32 37 11  
El. paštas: neringa.langviniene@ktu.lt

*Straipsnyje pateikiami teoriniai tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų aspektai: šių paslaugų koncepcija, klasifikavimo specifika, paslaugų paketo formavimo politikos ypatumai, bei praktinė Lietuvos tarptautiniu krovinų gabenimu užsiimančių įmonių patirtis, orientuojant savo verslą į Europos rinką bei formuojant konkurencingą teikiamų paslaugų paketą.*

### Įvadas

**Aktualumas.** Tarptautinis krovinų gabenimas autotransportu – viena iš perspektyvių sričių Lietuvos verslo įmonėms, kurioje jos gali puikiai konkuruoti su kitomis Europoje veikiančiomis kompanijoms ar net įgyti tam tikrų konkurencinių pranašumų netolimoje ateityje. Didėjanti tarptautiniu krovinų gabenimu kelių transportu užsiimančių paslaugų teikėjų apyvarta (Žeimantas, 2003) rodo, kad šių paslaugų rinka dar nėra perpildyta. Kita vertus, įstojus į Europos Sąjungą, vežėjų ir ekspedicinių bendrovių, siūlančių tarptautinio krovinų gabenimo paslaugas, konkurencija didės. Lietuvos tarptautinio krovinų gabenimo įmonėms bū-

tina analizuoti būdus, kaip organizuoti savo verslą siekiant išsilaikyti konkurencinėje kovoje tiek su vietos vežėjais, tiek Europos rinkoje ir jų taikymo galimybes.

**Tema yra nauja,** kadangi tarptautinio krovinų gabenimo paslaugomis Lietuvoje pradėta domėtis ne taip seniai. Nors transporto paslaugos yra vienos iš nedaugelio paslaugų, kurioms skiriamas reikiamas dėmesys ekonomistų analizėje, statistinėje apskaitoje, šie duomenys yra gana fragmentiški, be to, perteikia tik nedidelę tarptautinio krovinio gabenimo paslaugų specifikos dalį. Tyrimai, susiję su tarptautiniu transportavimu, dažniausiai apima transporto priemonių tinkamumą, paskirstymą, transporto

ir informacijos bei telekomunikacijų technologijų ryšius, kelių, tranzito sąlygas ir t. t. (Giuliano, 2001; Cervero, 2001; Novaco, 2001). Tuo tarpu paslaugų paketo, t. y. kokybiškos konkurencingos tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos struktūros, mokslininkai nenagrinęja.

**Mokslinę problemą**, gvildenamą straipsnyje, būtų galima suformuluoti taip: nėra nusistovėjusios nei mokslininkų, nei praktikų nuomonės – kas turėtų sudaryti tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų paketą, kad jo gaunama kokybė visiškai patenkintų šių paslaugų vartotojų poreikius, kokia turi būti tarptautiniais gabenimais užsiimančių įmonių paketo formavimo politika.

**Tyrimo objektas** – tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos.

**Tyrimo dalykas** – tarptautinio krovininių gabenimo paketo formavimas.

**Straipsnio tikslas** – atskleisti esminius tarptautinio krovininių gabenimo teorinius aspektus: apibrėžimą, klasifikavimo ypatumus, paketo formavimo politiką bei Lietuvos verslo politiką formuojant konkurencingas tarptautinio transportavimo paslaugas.

## **Tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų koncepcija**

Paslaugos yra gana sudėtingas reiškinys, jį mokslininkai pradėjo tirti ne taip jau seniai. Palyginti su gaminiu ar preke, paslaugas sunkiau apibūdinti, nes jų teikiama nauda dažniausiai yra neapčiuopiama. Dėl šios priežasties paslaugas tiriantys mokslininkai dažnai nesusitaria dėl pačių paslaugų, jų definicijų, paslaugoms būdingų savybių, paslaugos ar gamybos produkto skirtybių.

Šiame darbe analizuojamos tarptautinio krovininio gabenimo kelių transportu paslau-

gos pasirinktos neatsitiktinai. Pastarųjų metų duomenys (Žeimantas, 2003) rodo, kad kelių transporto apyvarta, palyginti su geležinkelio ir oro transportu, labai sparčiai didėja. Be to, šis augimas dar labai žymus ir visoje Vakarų Europoje, kur visų kitų paslaugų ir prekių augimas vidutiniškai yra 5 proc. per metus, o tarptautinio krovininių gabenimo – net 10 proc. metinis augimas. Gana perspektyvi sparčiai auganti šaka skatina vis plačiau paanalizuoti šio sektoriaus esmę, teikiama naudą vartotojui. Nors Europos Sąjungos direktyvoje numatyta labiau skatinti jūrų transporto plėtrą, kol kas šių paslaugų rinka nėra labai sparčiai plėtojama, visų pirma dėl ribotų finansinių išteklių, o jų kelių transportui reikia gerokai daugiau. Be to, kelių transportas sprendžia daugiau problemų paslaugų vartotojams. Prakalbus apie šių paslaugų vartotojus, reikėtų aptarti juos plačiau.

Tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos *formuojamos ir teikiamos krovininių gavėjams, siuntėjams*, paslaugų terminologijos terminais kalbant, – *vartotojams*. Dauguma žmonių gana gerai suvokia, kas yra krovininių gabenimo paslaugos, kurių nauda dažnai turi apčiuopiamų elementų. Šios paslaugos reikalingos verslo (dažniausiai) įmonėms, kaip minėjome, transportuojančioms savo prekes (paslaugas) už šalies ribų. Ir nors jūrų ar geležinkelio transportas galėtų būti daugeliu atvejų pigesnis, transportuojant produktus, kaina neišsprendžia vartotojų suvokiamos kokybės lygio. Nei vandeniui, nei geležinkeliu negalima pasiekti atokiausių regionų, nėra galimybės pristatyti paslaugų ir prekių „nuo durų iki durų“, o to dažnai pageidauja tarptautinio krovininių gabenimo vartotojai. Geležinkeliais ir jūrų transportu dažnai neapsimoka gabenti ir smulkių krovininių. Aišku, kelių transportui dažnai nebūdingas toks di-

delis greitis kaip orų transportui, bet šiuo atveju kelių transportas pranašesnis kaštų atžvilgiu. Dėl šių paminėtų kelių transporto pranašumų pasirinkome paanalizuoti būtent kelių transporto ypatumus, kurie būdingi gabenant juo ne keleivius, o krovinius.

**Paslaugų rinka**, į kurią orientuojamos krovinų gabenimo paslaugos, **gali būti nuo itin lokaliomis iki globalios**. Tarptautinis verslas reiškia ekonominę veiklą už šalies ribų, t. y. šalyse, kur prekyba ir užsienio investicijos yra svarbiausios (Guillén, 2001). **Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos yra susietos su tarptautine rinka**, t. y. joje dalyvauja dviejų (mažiausiai) ir daugiau šalių rinkos dalyviai: **krovinių siuntėjas, gavėjas ir tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų teikėjas**, t. y. siuntėjas ir gavėjas tarpininkas.

Vartojant paminėtas dvi sąvokas: **gavėjas ir siuntėjas** – būtų sunku apibūdinti, kuris iš jų yra tiesioginis tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų vartotojas. Visų pirma, reikėtų pabrėžti, jog tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų, kaip ir daugelio kitų tarptautinėje rinkoje teikiamų paslaugų, vartotojai iš esmės yra **verslo įmonės ir vyriausybines organizacijas** (Beyers, 2001). Antra, vartotojai gali būti tiek krovinių siuntėjai, tiek gavėjai. Pagal *Incoterms* sąlygas, už transporto paslaugas gali mokėti ir paslaugų gavėjas, ir transportuotojas, t. y. tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų teikėjas.

Apžvelgę bendrą tarptautinio krovinių gabenimo sampratą, pereisime prie šių paslaugų apibrėžimo formuluočių.

Kaip ir apibrėžiant visas kitas paslaugas, tarptautinio krovinių gabenimo teikiamų paslaugų apibrėžimo formuluočiai siūlytume remtis išskirtinėmis šių paslaugų savybėmis. Tačiau visų pirma reikėtų išskirti šių paslaugų

naudą vartotojui, kurią vėliau detalizuosime per tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų paketo formavimo politiką.

Remiantis plačiai naudojama D. Cowello paslaugų produkto analizės struktūra, svarbu išnagrinėti **elementus, didinančius tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų kokybę**. Tai:

1. Vartotojų naudos koncepcija.
2. Paslaugų koncepcija.
3. Paslaugų pasiūla.
4. Paslaugų teikimo sistema.

Pirmasis lygmuo, kuriuo derėtų nagrinėti tarptautinio krovinių gabenimo paslaugą, remiantis D. Cowelu, yra **vartotojų naudos koncepcija**. Koncepcija reiškia šių paslaugų paskirtį, tinkamumą vartoti. Tik vartotojas gali geriausiai apibūdinti priežastis, dėl kurių jam reikia šių paslaugų. Tuo tarpu tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų teikėjai galėtų apibrėžti šių paslaugų produktų funkcijas, psichologinę jų naudą, kuri paprastai matoma ir reklaminiuose spaudos puslapiuose, televizijoje ar girdima per radiją. Tačiau pats vartotojas iš tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų pasiima tik tai, ko jam konkrečiu momentu reikia. Tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų ir šių paslaugų vartotojų naudos koncepcija yra skirtingos sąvokos, parodančios, kad egzistuoja to, ką siūlo tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų įmonės, ir ko iš jų siekia gauti vartotojai, skirtumas. Vartotojai, užsakydami krovinių gabenimo paslaugas, paprastai siekia, kad:

- transporto paslaugų teikėjas paimtų krovinį iš gavėjo kuo greičiau po krovinio paruošimo vežti patvirtinimo;
- pristatytų krovinį per maksimaliai trumpą laiką;
- paslaugų kaina būtų minimali;
- krovinį pristatytų „nuo durų iki durų“;

- paslaugų teikėjas sutvarkytų visus kroviniai gabenti reikalingus dokumentus;
- sutvarkytų muitinės formalumus (dažniausiai);
- krovinys pasiektų adresatą nepažeistoj pakuotėje ir pats nepažeistas.

Tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų įmonės teikia vartotojui:

1. Krovinio (pilnos mašinos) gabenimo paslaugas;
2. Smulkių krovinii (siuntų) vežimo paslaugas;
3. Krovinio įpakavimo, rūšiovimo paslaugas;
4. Sandėliavimo paslaugas;
5. Krovinio gabenimo organizavimo paslaugas;
6. Krovinio ekspediovavimo paslaugas;
7. Kitas paslaugas.

Dėl visų šių ir kitų paskatų tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų vartotojai pasirenka paslaugų teikėjus pagal tai, kur būtų maksimaliai patenkinami jų poreikiai, t. y. gaunama didžiausia nauda. Paslaugų vartotojas, norėdamas, kad jam krovinii pristatytų greitai – smulkią siuntą gali perduoti DHL\*, jeigu labai svarbu kaina, – rinksis vežėjus pagal minimalią paslaugų kainą (ir, aišku, paketą). Jeigu kroviniai tam pačiam vartotojui keliauja labai įvairiais maršrutais, greičiausiai jis pasirinks ekspedicines paslaugas teikiančią įmonę, kuri savo transporto neturi, tačiau palaiko ryšius su daugeliu vežėjų. O galbūt vartotojas nori suderinti daug poreikių: atsivežti krovinii, supakuoti prekes, kurį laiką jas sandėliuoti, sutvarkyti muitinės formalumus ir t. t. Tokiu atveju jis rinksis tarptautines paslaugas teikiančią įmonę, kurioje ši infrastruktūra, kitaip sakant, paslaugų

pramonė, yra pakankamai išplėtotą, kad galėtų tenkinti plataus spektro tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų vartotojų poreikius.

Antras lygmuo, kuriuo turi būti nagrinėjama tarptautinio krovinii gabenimo paslauga, yra tarptautinio krovinii gabenimo *paslaugų koncepcija*. Ši koncepcija nusakoma bendra nauda, kurią siūlo tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų teikėjai, atsižvelgdami į šių paslaugų vartotojų naudos siekimą. Tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų koncepcija apibūdina verslą, kuriuo užsiima šias paslaugas teikiančios įmonės ar pavieniai verslininkai. Tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų koncepcija yra šių paslaugų pasiūlos pagrindas, kadangi ji nusako, kodėl egzistuoja viena ar kita šias paslaugas teikianti įmonė, jos tikslus ir uždavinius, verslo sėkmės kriterijus.

Trečias lygmuo yra *tarptautinio krovinii gabenimo paslaugos pasiūla*. Kitais žodžiais tariant, tai šios paslaugos koncepcijos detalizavimas. Tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų pasiūlos modelio reikalingumą lemia vadybos sprendimai, susiję su šiais klausimais: kokios paslaugos bus teikiamos, kada, kaip, kur jos bus teikiamos ir kas jas teks. Atsižvelgdami į vartotojų gaunamą naudą, tarptautinio krovinii gabenimo paslaugos koncepciją, šių paslaugų teikėjai formuoja tarptautinio krovinii gabenimo paslaugų paketus, priima tinkamiausius sprendimus konkrečioms transportavimo paslaugoms: gabenimo, sandėliavimo, muitinės formalumų tvarkymo, gabenimo nuo muitinės sandėlių organizavimo ir pan. Paslaugų specifika apibrėžia paslaugų teikėjo specifiką. Jeigu įmonė tarptautinio krovinii gabenimo paslaugas teikia savo pajėgomis (t. y. savo transportu, kitaip sakant, krovinys neekspediovuojamas), dažniausiai ji yra privataus kapitalo, tačiau joku būdu ne pavienių verslininkų,

\* DHL pavadinimas kilęs iš steigėjų inicialų: Adrian Dalsey, Larry Hillblom ir Robert Lynn (D, H, L), kurie pradėjo visiškai naują verslą, pristatinėdami siuntas nuo durų iki durų, nuo San Francisko iki Honolulu.

kadangi paslaugų teikimo galimybes riboja dideli finansiniai ištekliai, reikalingi įsigyjant transportavimo priemones (vilkikus, puspriekabes, krovininius automobilius).

Paskutinis, ketvirtasis tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų produkto analizės etapas yra tarptautinio krovinų gabenimo *paslaugų teikimo sistema*. Adekvati esamai makro- ir mikroaplinkai tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikimo sistema užtikrina, kad tinkamai parengtas ir suformuotas tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketas pasieks šių paslaugų vartotoją. Nė viena paslauga, ir tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos, negali egzistuoti be jos vartotojo. Todėl kiekviena šių paslaugų teikimo sistema yra individuali ir pasižymi labai maža standartizacija. Dėl šios priežasties galima sukurti tik principinę tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikimo sistemos schemą, kuria remiantis šios paslaugos teikiamos vartotojams.

Apibendrinant keturis lygmenis, kuriais reikėtų vadovautis tiriant tarptautinio krovinų gabenimo paslaugą, reikia paminėti, kad, visų pirma, būtina įvertinti, kokią naudą iš konkrečios tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos nori ir tikisi gauti vartotojas; antra, kokias paslaugas, atsižvelgdamas į kliento norus, teikia šių paslaugų teikėjas; trečia, iš ko ta paslauga susideda ir kaip bus teikiama; ir, ketvirta, kokie etapai ir elementai dalyvauja konkrečios paslaugos teikimo procese.

Pateikę tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos produkto analizės lygmenis, pereisime prie detalesnio šios paslaugos koncepcijos sąvokos, kuri yra labai svarbi paslaugos egzistavimo sąlyga, įvertinimo; tai padės sumodeliuoti kokybiškos tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos modelį. Detaliau suprasti, kas yra šios *paslaugos kon-*

*cepcija*, pateiksime *tris pagrindinius jos elementus*.

Pirmas paslaugos koncepcijos elementas yra *rezultatas vartotojui*. Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos koncepcija turi būti vartotojo suvokiama. Tai yra vartotojo supratimas ir nuomonė apie procesą ir bendrą jo rezultatą, kuris sudaro tarptautinio krovinų gabenimo paslaugą, įmonės įvardijimas, klientas yra patenkintas šia paslauga ar ne. Vartotojas ne tik diktuoja šios paslaugos produkto sąlygas, bet turi įtakos ir jos produkto kūrimui.

Antras tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos koncepcijos elementas yra *vartotojo dalyvavimo teikiant paslaugą procesas*. Visos paslaugos teikiamos proceso metu. Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos teikimo procese, nors ir minimaliai, dalyvauja pats vartotojas ir jis pats įgyja patirties. Kadangi vartotojas vykdydamas tam tikrą užduotį (priimdamas svarbius sprendimus dėl pasikrovimo, išmuitinimo vietos, procedūrų, maršruto) dalyvauja šiame procese aktyviai ar pasyviai, jo dalyvavimas gali būti išskirtas į dvi dalis:

- 1) techninę dalį, kai veikla yra vykdoma mašinomis, krautuvais ir pan.;
- 2) personalo dalį, kai veikla susijusi su žmonių rankų ir protiniu darbu.

Vartotojo įtaką bendrai paslaugų kokybei nagrinėjo daug užsienio šalių autorių. B. Bergman, B. Klejo (1994), B. T. Gale (1994), A. B. Gutek (1995), M. Stewart (1996), S. Cook (1997), R. P. Sivula (1997), F. Wiersema (1998), J. Frazer-Robinson (1999) teigė, kad vartotojas ir yra pagrindinis paslaugų kokybės sėkmės veiksnys, be kurio paslaugų koncepcijos formuoti neįmanoma (Lovelock ir Wright, 1999).

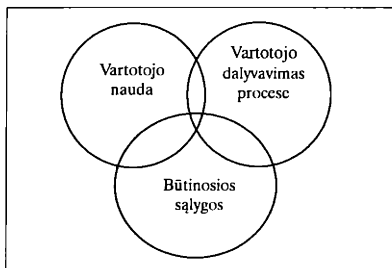
Toliau pereisime prie būtinų šios paslaugos teikimo sąlygų išskyrimo, t. y. trečio pa-

slaugos koncepcijos elemento. *Būtiniosios tarptautinio krovinių gabenimo paslaugos sąlygos*. Išnagrinėti du tarptautinio krovinių gabenimo koncepcijos aspektai, pagrįsti vartotojo perspektyva: rezultatas vartotojui ir vartotojo dalyvavimo teikiant paslaugą procesas. Trečias tarptautinio krovinių gabenimo paslaugos koncepcijos aspektas yra būtinos šios paslaugos sąlygos. Trys sudedamosios dalys, reikalingos tarptautinio

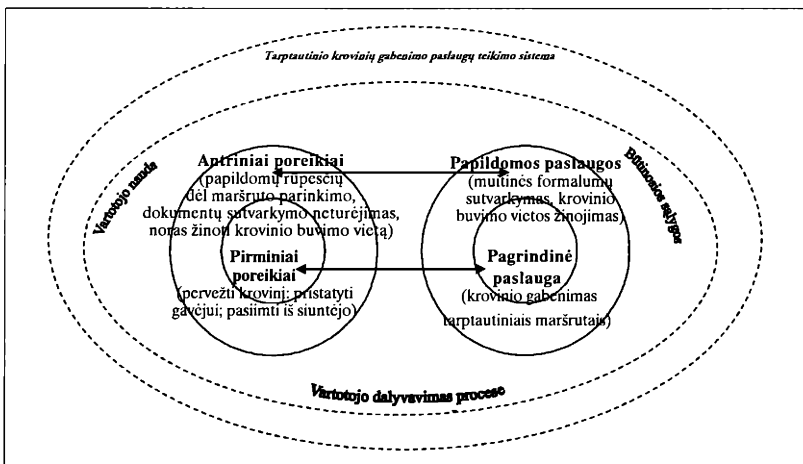
krovinių gabenimo paslaugos koncepcijai apibrėžti, pateikiamos 1 paveiksle.

Pateiktas paslaugų koncepcijos sudedamasis dalis autoriai (Grönroos, 1990) traktuoja įvairiai. Būtinąsias tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų proceso sąlygas Ch. Grönroos traktuoja kaip „paslaugos prieinumą“, paslaugos rezultatą vartotojui – „jo sąveiką su paslaugų teikėju“ vartotojo dalyvavimą procese – „kliento dalyvavimą“ ir t. t. (Grönroos, 1990). Tačiau iš esmės tai yra tie patys paslaugų koncepciją kuriantys elementai. Paslaugų koncepcijos detalizavimas, atsižvelgiant į vartotojų poreikius, – pirminius ir antrinius formuoja paslaugos pasiūlą.

Taigi, remiantis bendra paslaugų produkto esmės koncepcija, pagrindinėmis tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų koncepcijos sudedamosiomis dalimis, gali būti formuojamas šios paslaugos koncepcijos modelis. Koncepcijos modelis pateikiamas 2 paveiksle.



1 pav. Trys sudedamosios tarptautinio krovinių gabenimo paslaugos koncepcijos dalys (sudaryta autorių)



2 pav. Tarptautinio krovinių gabenimo paslaugos koncepcijos modelis (sudaryta autorių)

Ir nors kai kurie autoriai (Ch. Grönroos, 1990) buvo pateikę siūlymų modeliuoti paslaugos koncepciją, šis tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų koncepcijos modelis, palyginti su ankstesniais, turi keletą pranašumų. *Visų pirma*, viena iš svarbiausių savybių modeliuojant paslaugą yra *koncepcijos lankstumas*. Dėl šios priežasties paslaugų koncepcijos modelio ribos, atsižvelgiant į kintamus vartotojų poreikius, vartotojo dalyvavimą paslaugos teikimo procese, būtinųjų proceso sąlygų poreikį, gali būti plečiamos (brūkšninė linija tai leidžia daryti).

*Antra*, kuriant tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų koncepciją, priimtinesnis yra ovalo, o ne apskritimo formos paslaugų koncepcijos modelis, kadangi tik retais atvejais paslaugų koncepcija gali didėti visomis kryptimis vienodai. Dažniausiai paslaugų paketas papildomas kitomis paslaugomis, taigi patenkinama vis daugiau antrinių poreikių arba, kitais žodžiais, paslaugų koncepcija plečiasi į šalis.

Pagal tai, kokie pagrindiniai koncepcijos tikslai, *gali būti skiriami tokie tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų koncepcijos modeliai*:

1. *Krovininių gabenimo paslaugų koncepcijos modelis*. Šiuo modeliu vadovaujasi tie kėjai, kurie į pirmą vietą iškelia krovinio gabenimo problemą. Šiame paslaugų koncepcijos modelyje lemiamą reikšmę turi tai, kad reikia nuvežti krovinį iš taško A į tašką B. Šį modelį naudoja dauguma paslaugų teikėjų ir vartotojų, kai vežant krovinį pabrėžiama maža paslaugų kaina, papildomų paslaugų poreikio nėra, naudojama kuo mažiau tarpinių grandžių (jų beveik nėra).

2. *Logistikos, arba ekspedicinių paslaugų, koncepcijos modelis*. Šiuo modeliu vadovaujama, kai reikia nuvežti krovinį iš taško A

į tašką B, tačiau pabrėžiama ne kaina, o terminai. Paprastai egzistuoja ir tarpininkai (nes paslaugas siūlo ekspedicinių paslaugų įmonės).

3. *Plataus tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų paketo koncepcijos modelis*. Tai modelis, orientuotas į išprususį vartotoją, kitaip sakant, modelis, kurį siūlo dauguma išsivysčiusių Europos Sąjungos šalių tarptautinio transporto įmonių. Jis apima ir krovinijų nuvežimą iš taško A į tašką B, ir nedidelį pagrindinės paslaugos kainą, ir galimybę teikti papildomas (palengvinančias ir paremiančias) paslaugas.

Pastarasis modelis ir yra mūsų tyrimo objektas, kadangi įstojus į ES orientuotis į kitus modelius nebūtų prasmės.

Įvertinus tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų koncepciją, šių paslaugų vartotojo supratimą ir poreikius, norus, šios paslaugos teikimo specifika, galima suformuluoti tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos definiciją. Tai padaryti padėtų daugiapakopis tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų apibrėžimas:

- *Tarptautinio krovininių gabenimo paslauga – tai paslauga, kurią savo turimų (ar nuomojamų) techninių išteklių (mašinų, laivų, oro transporto priemonių) dėka teikia tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų teikėjai, konsultuodamiesi su šių paslaugų vartotojais ir atsižvelgdami į jų specifinius poreikius;*
- *paslauga, suteikianti galimybę vartotojams gauti (išsiųsti) krovinius „nuo durų iki durų“;*
- *paslauga, galinti padėti sutvarkyti visus krovinį lydintius dokumentus, muitinės formalumus (jų nebereikės įstojus į ES);*
- *paslauga, kurios rezultatas turi ir apčiuopiamų elementų (jos dėka persiunčiamas materialus krovinys).*

Galima bandyti ir trumpai apibūdinti tarptautinio krovinų gabenimo paslaugą – tai paslauga, kurios pagalba perkeliama objektai iš vienos šalies į kitą (kertant arba nekertant dar keletos šalių teritorijas).

## Transporto paslaugų klasifikavimo sistemos

Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų klasifikavimas yra labai sudėtingas ir komplikuotas dalykas, kadangi šios paslaugos apima platų paslaugų spektrą. Gana sunku apibrėžti vienu sakiniu, kas yra tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos, nes jas, be pagrindinių paslaugų, sudaro daug papildomų ir pagalbinių paslaugų, *tarptautinio krovinų gabenimo klasifikavimo sistemos* analizuosime pagal tai, prie kurios paslaugų klasės jos priskirtinos ir kas sudaro šių paslaugų paketą.

Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugas pagal ekonomistų paslaugų grupių klasifikatorių galima priskirti prie *paskirstymo paslaugų* (Looy, Dierdonck, Gemmel, 1998):

1. *Paskirstymo paslaugos* (transportavimas, ryšiai);
2. Gamintojų paslaugos (bankų, draudimo, inžinerinės, apskaitos);
3. Socialinės paslaugos (medicinos, švietimo, valstybės institucijų);
4. Asmeninės paslaugos.

Tačiau pagal šią klasifikaciją jas būtų galima skirti ir prie *gamintojų* paslaugų, kadangi neišsprendusios gabenimo funkcijos dauguma verslo įmonių negalėtų plėtoti savo verslo. Pavyzdžiui, mažmeninės, didmeninės prekybos įmonės, gamybos įmonės, kurioms reikia įrangos iš užsienio šalių plėtoti savo veiklą ir pan. Arba bankų institucijos – bankomatus ar kitą įrangą paprastai atsiveža iš šalių, kurios specializuojasi juos gaminti.

Analizuojamas paslaugas galima priskirti ir prie *transporto paslaugų* (Transporto paslaugos, sandėliavimas, 2003). Šiam skirstymo būdui pritaria ir Pasaulio prekybos organizacija, kuri iš dvylikos Urugvajaus raunde išskirtų paslaugų grupių, tarptautinio gabenimo paslaugas priskiria prie vienuoliktos – *transporto paslaugų* klasės.

Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugas (Verslo paslaugos: krovinų gabenimai, 2003) galima priskirti ir prie *verslo paslaugų*, kadangi jas naudoja dažniausiai verslo įmonės, kaip būtinas savo veiklai plėtoti:

1. Draudimo paslaugos;
2. *Krovinų gabenimas*;
3. Leidyklos ir spaustuvės;
4. Pašto paslaugos, skubios siuntos;
5. Reklama;
6. Saugos tarnybos, apsaugos sistemos;
7. Teisinės paslaugos;
8. Verslo konsultacijos, auditas;
9. Vertimo paslaugos.

Pagal tarptautinių paslaugų klasifikaciją šios paslaugos skirstomos į keturias grupes:

1. Paslaugos, teikiamos iš vienos šalies į kitą;
2. Vartotojai paslaugas vartoja užsienio šalyje;
3. Užsienio kompanijos steigia filialus kitose šalyse;
4. Individai vyksta į vartotojo šalį, kad suteiktų paslaugas.

Pagal šią klasifikaciją analizuojamas paslaugas priskirtume prie pirmos grupės, t. y. *paslaugų, teikiamų iš vienos šalies į kitą*, kadangi krovinys pervežamas iš vienos šalies į kitą (kertant ar nekertant dar kitų šalių teritorijas).

Kadangi tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos yra gana plati sritis, jos skirstomos taip pat į keletą pogrupių. Šios paslaugos priskiriamos prie transporto, sandėlia-



vimo ir ryšių paslaugų grupės (Produktų, gamininių ir paslaugų klasifikatorius (PGPK), 2002), kurios savo ruožtu taip pat yra skaidomos (žr. lentelę).

*Lentelė. Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų klasifikavimas pagal Lietuvos PGPK (adaptuota pagal PGPK, 2002)*

<i>Priskiriamas kodas klasifikavimo sistemai</i>	<i>Paslaugų grupės (pogrūpio) pavadinimas</i>
<b>60</b>	<b>Sausumos transporto ir transportavimo vamzdynais paslaugos</b>
<b>60.1</b>	<b>Geležinkelių transporto paslaugos</b>
<b>60.2</b>	<b>Kitos sausumos transporto paslaugos</b>
60.21.	Kitos keleivių vežimo tvarkaraštyje nurodyto sausumos transporto paslaugos
60.22.	Taksi paslaugos ir keleivinių lengvųjų automobilių su vairuotoju nuomos paslaugos
60.23.	Kitos keleivių vežimo sausumos keliais paslaugos
60.24.	Krovininių vežimo keliais paslaugos
60.24.1	<i>Krovininių vežimo specializuotomis kelių transporto priemonėmis paslaugos</i>
60.24.11	<i>Užšaldytų ar šaldytų krovininių vežimo transporto priemonėmis paslaugos</i>
60.24.12	<i>Naftos produktų vežimo transporto priemonėmis paslaugos</i>
60.24.13	<i>Kitų skystų krovininių ar dujų vežimo transporto priemonėmis cisternose paslaugos</i>
60.24.14	<i>Krovininių, esančių konteineriuose, vežimo transporto priemonėmis paslaugos</i>
60.24.15	<i>Baldų vežimo transporto priemonėmis paslaugos</i>
60.24.16	<i>Sausų biriųjų krovininių vežimo kelių transporto priemonėmis paslaugos</i>
60.24.17	<i>Vežimo paslaugos kitomis, niekur kitur nepriskirtomis, specializuotomis kelių transporto priemonėmis</i>
60.24.22	<i>Kitų (negabaritinių) krovininių vežimo keliais paslaugos</i>
60.24.2	<i>Krovininių vežimo paslaugos nespacializuotomis kelių transporto priemonėmis</i>
60.24.3	<i>Komerčinė krovininių kelių transporto priemonių (su vairuotojo samdymu) nuomos paslaugos</i>
<b>60.3</b>	<b>Transportavimo vamzdynais paslaugos</b>
<b>61</b>	<b><u>Vandens transporto paslaugos</u></b>
<b>62</b>	<b><u>Oro transporto paslaugos</u></b>
<b>63</b>	<b><u>Papildomos ir pagalbinės transporto paslaugos: kelionių agentūrų paslaugos</u></b>
<b>63.1</b>	<b>Krovininių tvarkymo ir sandėliavimo paslaugos</b>
63.11	Krovininių tvarkymo paslaugos
63.11.1	<i>Krovininių tvarkymo paslaugos</i>
63.11.11	<i>Konteinerių tvarkymo paslaugos</i>
63.11.12	<i>Kitos krovininių tvarkymo paslaugos</i>
63.12	Laikymo ir sandėliavimo paslaugos
63.12.1	<i>Laikymo ir sandėliavimo paslaugos</i>
63.12.11	<i>Užšaldytų ar šaldytų krovininių laikymo paslaugos</i>
63.12.12	<i>Skysčių ar dujų laikymo paslaugos</i>
63.12.13	<i>Grūdų laikymo paslaugos</i>
63.12.14	<i>Kitos laikymo ir sandėliavimo paslaugos</i>
<b>63.2</b>	<b>Kitos papildomos transporto paslaugos</b>
63.21	Kitos papildomos sausumos transporto paslaugos
63.22	Kitos papildomos vandens transporto paslaugos
63.23	Kitos papildomos oro transporto paslaugos
<b>63.3</b>	<b>Kelionių agentūrų ir ekskursijų organizatorių paslaugos; kitos, niekur kitur nepriskirtos, turistams teikiamos paslaugos</b>
<b>63.4</b>	<b>Kitos transporto agentūrų paslaugos</b>
63.4.1	Krovininių vežimo agentūrų paslaugos
63.40.1	<i>Krovininių vežimo agentūrų paslaugos</i>
63.4.2	Kitos transporto aptarnavimo ir papildomos paslaugos
<b>63.3</b>	<b>Kelionių agentūrų ir ekskursijų organizatorių paslaugos; kitos, niekur kitur nepriskirtos, turistams teikiamos paslaugos</b>
<b>63.4</b>	<b>Kitos transporto agentūrų paslaugos</b>
<b>64</b>	<b><u>Pašto ir nuotolinio ryšio paslaugos</u></b>

Lentelėje detalizuojamos paslaugos, kurios analizuojamos šiame straipsnyje, t. y. kelių transporto paslaugos, nesigilinant į kitų transporto rūšių (pvz., geležinkelio, oro, vandens transporto) teikiamas paslaugas.

Be to, lentelėje pateiktos ir papildomos, ir pagalbinės paslaugos, kurios dažnai yra įtraukiamos į bendrą tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų paketą. Šis klasifikatorius gali būti taikomas tiek vietiniam gabenimui, tiek tarptautiniam, kadangi jie yra analogiški, skiriasi tik jų maršrutai, kurie klasifikatoriuje visiškai neatsispindi.

Taigi, kaip matome, tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos gali būti labai įvairios. Jas vartotojai gali pasirinkti priklausomai nuo jų tipo ir teikiamos naudos. Šią naudą siekia tenkinti tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų teikėjai, formuodami savo paslaugų paketą, kurį plačiau aptarsime.

### **Transporto paslaugų paketo formavimo politika**

Paslaugų paketo modelį būtina išanalizuoti, kadangi tai yra pirmasis bandymas suformuoti paslaugos modelį, kaip objektą, kurį galima gaminti, parduoti ir vartoti. Bendru paslaugų paketo pagrindu remiamasi formuojant ir tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos modelį.

Trumpai aptarsime keletą straipsnyje minimų sąvokų.

*Politika* bendrąja prasme gali būti suprantama kaip strategija, elgsena, veiklos kryptis, mokslas (Piekarskas, 2002).

*Transporto paslaugų planavimas* iki šiol literatūroje buvo siejamas su transporto priemonių mobilumu, jų paskirstymu (Cervero, 2001).

Adekvачios transporto paslaugų politikos numatymas padėtų išvengti transporto rin-

kos perpildymo, kuris įprastas transporto paslaugoms dėl pikų, būdingų transporto paslaugų paklausai, transporto infrastruktūros nelankstumo, trumpalaikiškumo teikiant paslaugas, negalėjimo sandėliuoti transporto paslaugų. Perpildymą transporto paslaugų rinkoje skatina ir vėluojantis gyventojų skaičiaus ir krovininių gabenimo paklausos augimas. Užsienio autoriai (Palma ir Lindsey, 2002) į politikos priemones įtraukia tokius dalykus: investicijas į priemones, kainodarą perpildytai rinkai, informacijos technologijų panaudojimą. Telekomunikacijos technologijų dėka perpildymą būtų galima sumažinti mažinant piko periodo krovininių gabenimo paklausą. Kiti autoriai (Ison, Rye, 2003) pabrėžia tokias politikos priemones, reguliuojančias transporto paklausą, – kelių apmokestinimą ir kelionių planavimą.

Tačiau šios politikos priemonės gali tik šiek tiek išlyginti tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų paklausos svyravimus, kurie būdingi transporto paslaugoms tiek šalies mastu, tiek tarptautiniu lygmeniu. Šio straipsnio autorių siūloma *politika pirmenybę turėtų teikti kokybiško tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų paketo formavimui*. Autoriai, akcentuojantys tarptautinių krovininių gabenimo paslaugų paketo formavimą, siekiant parduoti paslaugas, daugiau dėmesio skiria krovininių transportavimui laivais (Lu C. S., 2000). Tuo tarpu nemažai krovininių yra vežama kelių transportu. Todėl formuoti šių paslaugų paketą taip pat turėtų būti skiriamas adekvatus dėmesys. Tačiau negalima sakyti, kad tarptautinio krovininių gabenimo kelių transportu paslaugų paketo formavimas yra visiškai pamirštas dalykas. Pastarųjų metų tyrimai (Jones, Lucas, Whittles, 2003) orientuoti į transporto paslaugų paketo teikimo įtakos gyvenimo kokybei (ap-

linkai, sveikatai, išsilavinimui ir t. t.) analizę. Tačiau šiuose tyrimuose pabrėžiamas ne pats paketas, o kaip transporto paslaugos diena vieną ar kitą žmogaus gerovės kokybės veiksnį (pvz., išsilavinimo lygį).

Sprendžiant produktų paskirstymo klausimą dažnai vartojama *logistikos* sąvoka. Tačiau į logistikos sąvoką įeina ne tik prekių ar paslaugų gabenimas iš vienos vietos į kitą, bet ir šių prekių sandėliavimas, užsakyimų tvarkymas, administravimas, įpakavimas, prekių pakrovimas ir pan., nors iki šiol tarptautinio krovinų gabenimo verslo praktikoje logistikos sąvoka siejama su ekspedijavimu, t. y. paslaugų teikimu ne savo turimomis autotransporto priemonėmis, o parduodant paslaugas kitoms tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų įmonėms, tiesioginiams vežėjams. Tyrimai rodo, jog logistikos kaštai sudaro 20–30 proc. produkto vieneto išlaidų (Palšaitis, 1999). Tačiau pačios logistikos kaštai vėlgi pasiskirsto savo ruožtu į: transportavimo (46 proc.), sandėliavimo (26 proc.), užsakyimų tvarkymo (3 proc.), administracinius (4 proc.), įpakavimo (1 proc.), pakrovimo (6 proc.) kaštus ir t. t. Vien jau tai duoda galimybę suprasti, kad krovinų gabenimo paslaugos yra labai nevienpusiškos, jas sudaro daug paketo dalių, kurios vieniems ar kitiems vartotojams yra daugiau ar mažiau svarbios kiekvienu konkrečiu krovinio gabenimo atveju.

Vartotojai, kurie kreipiasi į paslaugų įmonę, dažniausiai tikisi gauti vieną paslaugą. Tai paslauga, kurios poreikis ir priverčia vartotoją imtis konkrečių veiksmų. Tačiau kiekviena konkreti paslauga dažnai yra suformuojama ir pateikiama ne viena. Tą pati paslauga gali būti teikiama ir viena arba kartu su kitomis paslaugomis. Taigi paslaugos paketo struktūra yra kintama. Dėl šios priežasties

būtina išskaidyti kiekvienos konkrečios paslaugos paketą į atskirus elementus ir juos savo ruožtu vėl detalizuoti. Nesiplėšime į dabartines bendrų paslaugų paketo definicijas, kadangi mums svarbu šiuo atveju išanalizuoti tik konkrečios tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos paketą, jo struktūros formavimo politiką.

*Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketas – tai paslaugų rinkinys, tenkinantis tarptautinio krovinų gabenimo vartotojų pirminius – krovinio gabenimo – bei antrinius poreikius – krovinų grupavimo, rūšiavimo, sandėliavimo ir pan. poreikius, apimantis pagrindines (šerdinges, t. y. tas, dėl kurių realizavimo gali egzistuoti konkrečių paslaugų teikėjas) bei antrines (papildomas ir palengvinančias, t. y. tas paslaugas, kuriomis šie paslaugų teikėjai sugeba konkuruoti idealios rinkos konkurencijos sąlygomis) paslaugas.*

Principinis tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketo modelis pateikiamas 3 paveiksle. Kadangi tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketo parengimas yra vienas iš svarbiausių šio darbo uždavinių, pateiksime detalią tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketo analizę.

1. **Pagrindinės** tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketo paslaugos priklausomai nuo vartotojų poreikių bei paslaugų teikėjų yra krovinų gabenimo, arba ekspedicinės, paslaugos. Gali būti ir mišri pagrindinė paslauga (pvz., paslaugų teikėjas dalį paslaugų realizuoja savo turimomis transporto priemonėmis, o dalį – parduoda kitoms įmonėms (tiesioginiams vežėjams), arba vartotojas gali neteikti privilegijų nė vienai iš pagrindinių paslaugų.

1.1. Gabenimo paslauga – tai paslauga, dėl kurios apskritai vartotojai kreii

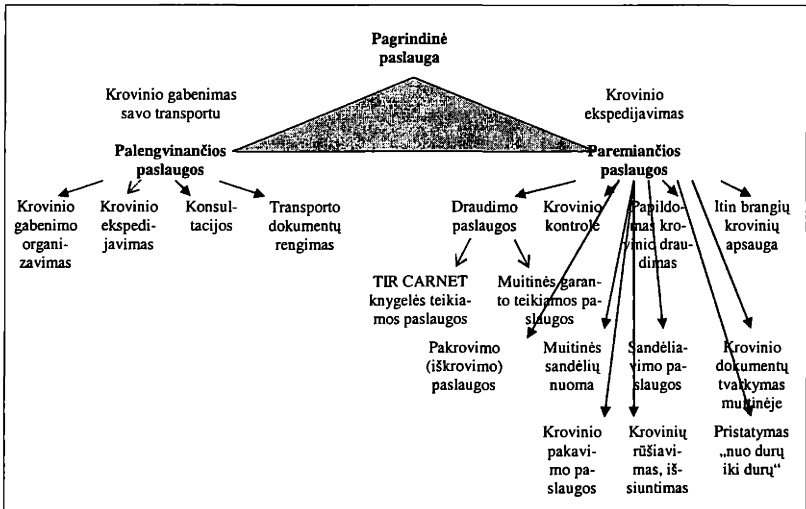
piasi į įmonę. Tarptautiniu krovinų gabenimu užsiimanti įmonė gali teikti paslaugą savo turimomis transporto priemonėmis arba ekspedijuoti krovinį: suvesti vartotoją su galutiniu paslaugų teikėju, t. y. vežėju.

- 1.2. Ar vežėjas pats vež krovinį savo turimomis transporto priemonėmis, ar parduos kitam vežėjui, priklauso nuo daugelio sąlygų. *Visų pirma*, ar jis turi reikiamų transporto priemonių. Ekspedicines paslaugas teikianti įmonė parduos paslaugas galutiniam paslaugų vartotojui prieš tai jas nupirkusi iš paslaugų teikėjo, t. y. vežėjo. *Antra*, ir turinti transporto priemonių įmonė gali parduoti paslaugas kitam vežėjui, jeigu konkretus reikalingas krovinio maršrutas jai neapsimoka, bet ji nenori prarasti kliento. Jeigu vežėjas neturi paklausos importui (eksportui)

iš tos (į tą) konkrečios vietos, į kurią veža krovinį, o krovinį vežti tik į vieną pusę, paleidus tuščią mašiną atgal, neapsimoka. *Trečia*, jeigu krovinys smulkus ir nesudaro pilnos mašinos, o konkrečiu atveju nėra galimybių užpildyti mašiną kitais smulkiais kroviniais konkrečiu maršrutu, vežėjas vėlgi gali parduoti paslaugas kitoms transporto įmonėms.

2. **Palengvinančios** paslaugos – paslaugos, be kurių būtų sudėtinga organizuoti patį tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikimo procesą. Tai paslaugos, kurios iš pradžių atrodo „nematomos, nepačiuopiamos“, tačiau be jų vargu ar būtų suteikta ir pagrindinė – gabenimo paslauga.

- 2.1. Krovinio gabenimo organizavimas – visos organizacinės paslaugos pa-



3 pav. Tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų paketo modelis (sudaryta autorių)

- imant, pristatant krovinį, kontaktai su siuntėjais, pakrovėjais ir pan.
- 2.2. Krovinio ekspedijavimas – pagalbinė funkcija, jeigu vežėjas pats negali pristatyti krovinio į konkrečią vietą. Ši paslauga gali būti palengvinanti, gali būti ir pagrindinė paslauga (todėl paveiksle – brūkšninė linija).
  - 2.3. Konsultacijos – visais krovinio gabenimo, muitinės formalumų poreikio ir pan. klausimais, kuriais kompetentingi konsultuoti paslaugų teikėjai.
  - 2.4. Transporto dokumentų rengimas – be jų transporto priemonė negali vežti krovinio iki muitinės, per sieną ir pan. Tai gali būti sanitarinis – higieninis pasas maisto produktams, ADR sertifikatas – pavojingiems kroviniams ir pan.
3. **Paremiiančios** yra tos paslaugos, kurios kiekvieną tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikėją daro išskirtinį, palyginti su kitu tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikėju, iš pažiūros teikiančiu analogiškas tarptautinio krovinų gabenimo paslaugas, bei remia pagrindinę siūlomą paslaugą – tarptautinį krovinų gabenimą.
- 3.1. Draudimo paslaugos:
    - 3.1.1. TIR CARNET knygelė, suteikianti galimybę paslaugų vartotojui nesirūpinti muitinės garantu, kad galėtų pasiimti krovinį nuo šalies sienos, nesirūpinti draudimu, jeigu jį tenkina Europos šalių konvencijų draudžiama krovinio suma (dabar 50 tūkst. eurų);
    - 3.1.2. Muitinės garantas – vežėjas organizuoja draudimo polisius iš draudimo bendrovių, kad tuo nereikėtų rūpintis krovinio gavėjui.
  - 3.2. Krovinio kontrolė – palydovinio ryšio pagalba paslaugų gavėjai informuojami apie krovinio buvimo vietą, planuojamą atvykimo laiką ir pan.
  - 3.3. Papildomas krovinio draudimas – gali būti organizuojamas tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikėjo, jeigu to nori vartotojas (pvz., gana brangus krovinys, kurio vertė per 50 tūkst. eurų).
  - 3.4. Itin brangių krovinų apsauga – tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikėjas organizuoja palydą (konvojų) krovinio, kurio vertė labai didelė. Tai itin propaguojama vežant per didesnės rizikos šalis (pvz., Rumuniją, Lenkiją), didesnės rizikos prekes (pvz., alkoholį).
  - 3.5. Muitinės sandėlių nuoma – tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikėjai tarpininkauja krovinio gavėjui (siuntėjui), kuriam kurį laiką prekes reikia sandėliuoti.
  - 3.6. Sandėliavimo paslaugos – tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų teikėjo suteikiama galimybė vartotojui sandėliuoti krovinius prieš išvežant gavėjui arba jį gavus, bet neturint kur prekių pasiimti.
  - 3.7. Krovinio dokumentų tvarkymas muitinėje – visų reikalingų krovinio gabenimo formalumų sutvarkymas muitinėje, kitaip sakant, muitinės tarpininko paslaugos.
  - 3.8. Pakrovimo (iškrovimo) paslaugos – jas paprastai organizuoja patys krovinio gavėjai (siuntėjai).
  - 3.9. Krovinio pakavimo paslaugos – šių paslaugų teikėjai patys organizuoja krovinų pakavimą.
  - 3.10. Krovinų rūšiavimas, išsiuntimas skirtingiems adresatams – kai kro-

vinys pasiekia adresatą didelėje pa-kuotėje (ar pilna mašina), bet jį rei-kia išskirstyti skirtingiems gavėjams ar į skirtingas pristatymo vietas.

3.11. Pristatymas „nuo durų iki durų“ – skirtingų transporto rūšių organiza-vimas gabenti krovinį (iki muitinės mikroautobusus, iki kitos šalies muitinės – tentinė mašina, iki vietos – vėlgį maža mašina). Dažnai ši sąvo-ka siejama su visu paslaugų paketu: gabenimu, sandėliavimu ir t. t.

Pateiktas gana detalus tarptautinio kro-vinų gabenimo paslaugų paketo modelis yra principinis. Šio principinio tarptautinio kro-vinų gabenimo paslaugų modelio formavi-mo politikos pagrindu gali būti sudaromi ir kiti modeliai. Tačiau visada išlieka pagrindi-nės – vežimo paslaugos. Jeigu vartotojas nieko daugiau nepageidauja, gali pasirinkti tik krovinio gabenimo, na galbūt išmuitini-mo paslaugas, o kitas papildomas paslaugas perduoti kitiems teikėjams arba netgi reali-zuoti šias paslaugas savo jėgomis (pvz., vyk-ti į muitinę, sandėlius iškrauti krovinį). Gal-būt į tarptautinio krovinų gabenimo paslaugos paketą bus įtraukiama dar dau-giau paslaugų, ir krovinų gabenimai taps sa-vita „logistikos paslaugų industrija“, kai pa-slaugų vartotojui neberekės rūpintis niekuo – pradedant draudimu, mašinos suradimu, maršruto sudarymu, baigiant individualaus gabenimo parinkimu, krovinų rūšiavimu, pa-kavimu ir panašiai.

Didinant paslaugų paketą, kartu su jau teikiamomis paslaugomis teikiamos ir kitos, papildomos paslaugos. Kai užsakovui siūlo-ma tokia išskirtinė kokybė, jis visada pirm-enybę teiks būtent tai įmonei ir naudosis jos teikiamomis paslaugomis.

## **Lietuvos tarptautinio krovinų gabenimo paslaugų įmonių patirtis einant į bendrąją Europos rinką**

Remiantis užsienio šalių praktika tarptauti-nio krovinų gabenimo rinkoje, galima teig-ti, jog transporto lygis šalyse yra glaudžiai susijęs su jų ekonominiu išsivystymu, urba-nizacijos forma (Giuliano, 2001).

Apžvelgus šimto penkiasdešimt šešių Lie-tuvos tarptautiniu krovinų gabenimu užsii-mančių įmonių internetines svetaines (Ver-slo paslaugos: krovinų pervežimai, 2003), galima teigti, kad jos pabrėžia šias savo tei-kiamų *paslaugų paketo dalis*:

- *krovinų gabenimą;*
- *gabenimo organizavimą;*
- *krovinų ekspedijavimą;*
- *krovinius lydinčių dokumentų tvarkymą;*
- *muitinės procedūrų tvarkymą;*
- *muitinės sandėliavimo paslaugas;*
- *sunkaus transporto techninį aptarnavi-mą ir remontą;*
- *saugiausio maršruto parinkimą, atsižvel-giant į krovinio matmenis ir reikalavi-mus valstybėse, per kurias gabenamas ne-standardinis, negabaritinis krovinys;*
- *krovinų grupavimą, rūšiavimą;*
- *kitas paslaugas.*

Atlikus Lietuvos tarptautiniu krovinų ga-benimu užsiimančių įmonių teikiamų paslau-gų paketo analizę (Transporto paslaugos, san-dėliavimas, 2003), matyti, jog dauguma įmonių teikia tas pačias papildomas paslau-gas (žr. 4 pav.).

Panagrinėsime detaliau *Lietuvoje veikian-čių tarptautinio krovinų gabenimo įmonių tei-kiamų paslaugų paketą*.

Visų pirma, visos šios įmonės (100 proc.) teikia *transporto paslaugas*, t. y. paslaugas, dėl kurių šie paslaugų teikėjai apskritai egzistuoja.

Papildoma paslauga yra *ekspedijavimo paslaugos*, jas taip pat teikia visos Lietuvoje veikiančios įmonės.

Dar kita papildoma paslauga, kurią teikia visos šios įmonės, yra *krovinių gabenimo organizavimas* (tačiau šią paslaugą teikia ne tik tarptautinio krovinių gabenimo paslaugas teikiančios įmonės).

*Sandėliavimo paslaugos*, kurios įtrauktos į daugelio teikėjų paslaugų paketą, teikiamos daugumos šių įmonių (94 proc.).

Apie 4/5 visų paslaugų teikėjų (76 proc.) gali pasiūlyti ir *transporto dokumentų parėmimo paslaugas*.

Šiek tiek mažiau (71 proc.) šios įmonės konsultuoja transporto klausimais.

*Krovinius lydinčius dokumentus muitinėse* tvarko 2/3 visų paslaugų teikėjų (69 proc.).

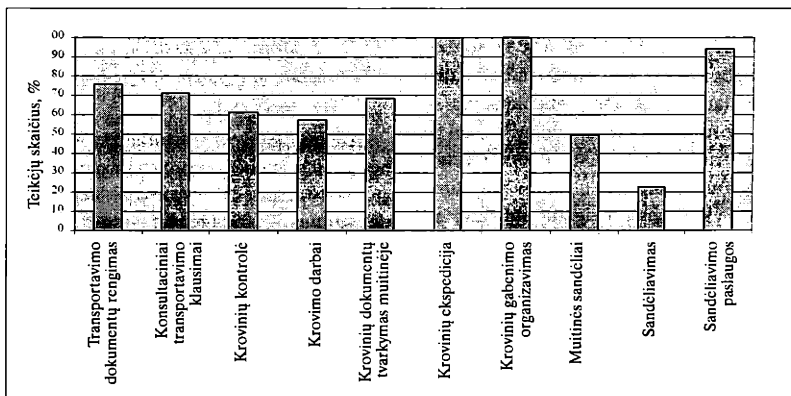
Daugelis (61 proc.) paslaugų teikėjų turi galimybę *kontroliuoti krovinius* ir informuoti apie jų buvimo vietą paslaugų vartotojus, šiek tiek mažiau (58 proc.) gali organizuoti ir suteikti krovimo (pakrovimo ir iškrovimo) paslaugas.

*Muitinės sandėlius* turi pusė visų tarptautinio krovinių gabenimo įmonių.

*Nuosavus sandėlius* turi tik 23 proc. visų šių paslaugų teikėjų.

Visos kitos paslaugos, kurias savo pakete nurodo tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų teikėjai, teikiamos retai, todėl jos neturėtų būti akcentuojamos kaip pagrindinės Lietuvos tarptautinio krovinių gabenimo paslaugų paketo paslaugos, be to, jos nėra konkurencingumo veiksnys orientuojant verslininkų pastangas kurti paslaugų konkurencingumą ES.

Tarptautinio krovinių gabenimo paslaugas Vakarų Europos rinkoje Lietuvos transporto paslaugas teikiančios įmonės galėtų teikti gana sėkmingai. Pastarųjų metų tyrimai rodo (McConnell, 2001), kad šalyje, besispecializuojančios tam tikrose paslaugų srityse, iš to tik laimi: ir teikėjai, ir vartotojai. Paslaugų teikimas tarptautinėje rinkoje lemia paslaugų pasaulinę konkurenciją, internacionalizaciją ir ekonominės veiklos erdvinės struktūros persiskirstymą, globalius – vietinius santykius, vyriausybės politikos



4 pav. Pagrindinės Lietuvos tarptautinio krovinių gabenimo paketo siūlomos paslaugos (sudaryta autorių)

veiksmus, šalių ir regionų ekonominį augimą ir plėtros strategijas.

Orientuodami tarptautinio krovininių gabenimo paslaugas į ES rinką, dauguma šių paslaugų teikėjų galės pasinaudoti ES struktūrinių fondų teikiama parama (Žeimantas, 2003). Tačiau tam, kad gautų šią paramą, jos turės būti finansiškai stabilios, o tokios nėra daugelis tik ekspedicijos paslaugas teikiančių paslaugų įmonių, apsirėžti teikėjo specializacija: kroviniai, kuriems reikalinga speciali temperatūra, birūs kroviniai, cisternų reikalaujantys kroviniai, medienos, gyvulių gabenimai ir pan. (Puplis, 2003). Įmonės turės jungtis į stambesnius vienetus, peržiūrėti savo veiklą ir, aišku, savo teikiamų paslaugų kokybę. Įstojus į ES, atsiras ir naujų paslaugų: sandėliavimo, pakavimo, skirstymo ir kitų paslaugų poreikis (Žeimantas, 2003), t. y. turės būti vykdoma adekvati tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų paketo formavimo politika.

## Išvados

1. Pateikiame tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos apibrėžimą:
  - 1.1. Tai paslauga, kurią savo turimų (ar nuomojamų) techninių išteklių (mašinų, laivų, oro transporto priemonių) dėka teikia tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų teikėjai, konsultuodamiesi su šių paslaugų vartotojais ir atsižvelgdami į specifinius jų poreikius;
  - 1.2. Tai paslauga, suteikianti galimybę vartotojams gauti (išsiųsti) krovininius „nuo durų iki durų“;
  - 1.3. Tai paslauga, galinti padėti sutvarkyti visus krovininį lydinčius dokumentus, muitinės formalumus (jų nebereikės įstojus į ES);
  - 1.4. Tai paslauga, kurios rezultatas turi ir apčiuopiamų elementų (jos dėka persiunčiamas materialus krovinys).
2. Tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų gali būti priskiriamos prie:
  - 2.1. Transporto paslaugų (pagrindinė naudojama priemonė teikiant paslaugą – transportas);
  - 2.2. Verslo paslaugų (jų dėka organizuojamas įmonių verslas);
  - 2.3. Paskirstymo paslaugų (prekių paskirstymo funkcija).
3. Tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos skirstomos į tokias grupes:
  - 3.1. Krovininių gabenimo specializuotomis kelių transporto priemonėmis paslaugos (šaldytų krovininių, naftos, skysčių, birių produktų ir pan.);
  - 3.2. Krovininių gabenimo paslaugos nespecializuotomis kelių transporto priemonėmis (baldų, tekstilės ir pan.);
  - 3.3. Komerčių krovininių kelių transporto priemonių (vairuotojas samdomas) nuomos paslaugos;
  - 3.4. Papildomas ir pagalbinės transporto paslaugas (sandėliavimą, krovininių pakrovimą ir t. t.)
4. Tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų paketas – tai paslaugų rinkinys, tenkinantis tarptautinio krovininių gabenimo vartotojų pirminius – krovininių gabenimo bei antrinius poreikius – krovininių grupavimo, rūšiavimo, sandėliavimo ir pan., apimantis pagrindines (tas, kurias realizuoti gali prireikti konkrečių paslaugų teikėjo) bei antrines (papildomas ir palengvinančias, t. y. paslaugas, kuriomis šie teikėjai sugeba konkuruoti idealios rinkos konkurencijos sąlygomis) paslaugas.
5. Lietuvos tarptautinio krovininių gabenimo paslaugų įmonės pirmenybę planuodamos savo paslaugas turėtų teikti kokybiškos tarptautinio krovininių gabenimo paslaugos paketo formavimo politikai, t. y. parengti tinkamą paketo formavimo politiką.



## LITERATŪRA

1. Beyers W. B. Service Economy, Geography of. University of Washington Seattle, Washington USA. 2001 Elsevier Science Ltd. <http://www.sciencedirect.com>, žiūrėta 2003 09 05.
2. Cervero R. Transportation planning. University of California Berkeley, California USA. 2001 Elsevier Science Ltd. <http://www.sciencedirect.com>, žiūrėta 2003 09 04.
3. Cowel D. W. The Marketing of Services. London: Heineman, 1984. P. 99.
4. Giuliano G. Transportation Geography. University of Southern California, Los Angeles, USA. 2001 Elsevier Science Ltd. <http://www.sciencedirect.com>, žiūrėta 2003 09 01.
5. Grönroos Ch. Service Management and Marketing. Managing the Truth in Service Competition. Lexington Books, D.C. Heath and Company, Lexington, Massachusetts, Toronto, 1990. 298 p.
6. Guillén M. F. International Business. University of Pennsylvania, Philadelphia, Pennsylvania USA. 2001 Elsevier Science Ltd. <http://www.sciencedirect.com>, žiūrėta 2003 09 05.
7. Ison S., Rye T. Lessons from travel planning and road user charging for policy-making: through imperfection to implementation // Transport Policy, vol. 10, Issue 3, July 2003, p. 223–233.
8. Jones P., Lucas K., Whittles M. Evaluating and implementing transport measures in a wider policy context: the 'Civilising Cities' initiative. Transport Studies Group, University of Westminster, 35 Marylebone Road, London NW1 5LS, UK // Transport Policy, vol. 10, Issue 3, July 2003, p. 209–221.
9. Looy V. B., Dierdonck V. R., Gemmel P. Services Management: An Integrated Approach. Financial Times Management, 1998. 504 p. ISBN 0 273 635255.
10. Lovelock Ch., Wright L. Principles of Service Marketing and Management. Prentice Hall, New Jersey, 1999. 414 p.
11. Lu C. S. Logistics services in Taiwanese maritime firms // Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, vol. 36, Issue 2, June 2000, p. 79–96.
12. McConnell J. E. International Trade: Geographic Aspects. State University of New York, Buffalo New York USA. 2001 Elsevier Science Ltd. <http://www.sciencedirect.com>, žiūrėta 2003 09 06.
13. Nowaco R. W. Transportation, Psychology of. University of California, Irvine, California USA. 2001 Elsevier Science Ltd. <http://www.sciencedirect.com>, žiūrėta 2003 09 04.
14. Palma A., Linsey R. Transportation: Supply and Congestion. Université de Cergy- Pontoise France, University of Alberta Edmonton, Alberta Canada. 2002 Elsevier Science Ltd. <http://www.sciencedirect.com>, žiūrėta 2003 09 01.
15. Palšaitis R. Logistikos ir transporto sąsajos // Lietuvos mokslas: monografija. Vilnius: Lietuvos mokslo redakcija, 1999. Knaga 22. 716 p. ISBN 9986-795-02-2.
16. Pickarskas B. Kompiuterinis anglų–lietuvių kalbų žodynas, 2003. <http://alkonas.fotonija.lt/>, žiūrėta 2003 09 04.
17. Produktų, gaminių ir paslaugų klasifikatorius, 2002. <http://www.std.lt>, žiūrėta 2003 09 24.
18. Pupšelis A. Vėžėjai specializuojasi // Verslo žinių priedas: Top: Transportas ir logistika, 2003 m. rugsėjis, p. 12.
19. Top: Verslas ir ekonomika: Verslo paslaugos: krovinių gabenimai. <http://www.search.lt>, žiūrėta 2003 09 12.
20. Transporto paslaugos, sandėliavimas. <http://www.imones.lt>, žiūrėta 2003 09 15.
21. Žeimantas V. Ekspeditoriai – ant aršių išbandymų slenkščio // Verslo žinių priedas: Top: Transportas ir logistika, 2003 m. rugsėjis, p. 24.
22. Žeimantas V. Transporto sektoriaus augimas pasiskirstė netolygiai // Verslo žinių priedas: Top: Transportas ir logistika, 2003 m. rugsėjis, p. 3–4.
23. Žeimantas V. Vėžėjams padės ES parama // Verslo žinių priedas: Top: Transportas ir logistika, 2003 m. rugsėjis, p. 6.

## COMPETITIVE PACKAGE FORMATION POLICY OF INTERNATIONAL LOADS TRANSPORTATION SERVICES IN LITHUANIA

Vytautas Vengrauskas, Neringa Langvinienė

### Summary

International load transportation by road is one of the most perspectives field for Lithuanian business enterprises, orienting them business to European

market. Increasing turnover in load transportation shows not congest market However after Lithuania enter to EU, a competition between transporter and

expedition firms will increase. It is necessary to analyze methods how to detour them business for staying in the competition between local and European transporters.

This theme is rather new. Interest in international load transportation was very low. Thought transport services are one of the few, that are analyzed by our economists, these data are rather fragmentary and do not reflect a specific of these services.

Scientific problem is formulated in such way: that should include into international load transportation package, which should give a quality for a customer, what policy of package formation should be.

An object – international load transportation service

A subject international load transportation service's package formation.

A goal – to present the essential theoretical aspects of international load transportation: definition, classifying system, policy of package formation.

The main conclusions:

International load transportation service is a service, that services supplier by technical equipment support supplies for international load transporta-

tion customer. This service is supplied after consultations with customer, regarding to specific demand of customer. This service gives an opportunity to get a load „from door to door“.

International load transportation service could be classified as business services, as distribution services and as transportation services, too.

International load transportation service package – a package, that satisfy the primary and secondary needs of customers – load transporting, grouping, sorting, storing and etc.

Lithuanian international load transportation services enterprises a priority should give for qualitative international load transportation services package formation, i.e. adequate policy of package formation in the competition circumstances in EU.

Here are theoretical aspects of international load transportation services: conception of these services, peculiarities of services package formation politics; practices of formatting competitive services package of Lithuanian firms, what are specialized in international load transportation, orienting them business to European market, in this article.

*Įteikta 2003 m. spalio mėn.*