

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

Aleksandras Diškantiukas

**STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ
TOBULINIMAS UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“**

MAGISTRO DARBAS

Darbo vadovas: doc. dr. Petras Oržekauskas

KAUNAS, 2016

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

**STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ
TOBULINIMAS UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“**

Studijų programa 621N12004

MAGISTRO DARBAS

Studentas,
(parašas)
Aleksandras Diškantiukas
VMTVN-2 gr

2016 m. 01.04d.

Vadovas
(parašas)
doc. dr. Petras Oržekauskas

2016 m. 01.04d.

Recenzentas
(parašas)
prof. habil.dr.Robertas Jucevičius
20....m.
(mėnuo, diena)

KAUNAS, 2016



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

Aleksandras Diškantiukas

Tarptautinis verslas, Studijų programa 621N12004

Baigiamojo magistro darbo
**„STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ TOBULINIMAS
UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“**

AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

2016 m. 01 04 d.
Kaunas

Patvirtinu, kad mano, **Aleksandro Diškantiuko**, baigiamasis magistro darbas tema „STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ TOBULINIMAS UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“ yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

Diškantiukas A. *Statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimas UAB "Baltic Cranes Logistics"*. Tarptautinio verslo magistro darbas. Studijų programa: Tarptautinis verslas 621N12004. Vadovas Doc. P. Oržekauskas. Kaunas. Kauno technologijos universitetas. Ekonomikos ir vadybos fakultetas, 2016.

SANTRAUKA

Paslaugos yra ekonomikos augimo variklis. Paslaugos ES sudaro 72,49% bendrojo vidaus produkto. Statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugos yra glaudžiai susiję su Lietuvos statybos sektoriumi. Kadangi statybų sektorius ir toliau išlieka sparčiausiai augančiu sektoriumi Lietuvoje, tai sparčiai didėja ir statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugos.

Viena iš prioritetinių Lietuvos Vyriausybės veiklos sričių 2015m. yra paslaugų sektoriaus veiklos tobulinimas ir plėtra.

Darbo objektas: UAB "Baltic Cranes Logistics" statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugos.

Darbo tikslas: Paruošti UAB "Baltic Cranes Logistics" statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo planą.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti paslaugų ir paslaugų kokybės teorinius aspektus;
2. Išnagrinėti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų problemas ir tendencijas Lietuvoje;
3. Atlikti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tyrimą;
4. Pagrįsti ir pateikti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planą.

Darbo metodai:

- Mokslinės literatūros ir straipsnių analize;
- Statistinių duomenų analize;
- Dokumentų analize;
- Anketinis tyrimas.

Darbe yra pristatomas UAB "Baltic Cranes Logistics" statybos kėlimo įrangos nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planas, kuris yra paruoštas remiantis mokslinės literatūros analize, atsižvelgiant į statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų problemas ir tendencijas Lietuvoje bei atlikto anketinio tyrimo rezultatus.

Diškantiukas A. (2016) *Improving Rental Services of Construction Lifting Equipment at UAB Baltic Cranes Logistics*. Thesis of the International Business. Study programme 621N12004. Thesis Supervisor dr. assoc. prof. P. Oržekauskas. Kaunas: School of Economics and Business, Kaunas University of Technology.

SUMMARY

Services are the engine of economic growth and creates 72, 49% of the value added in European Union. Building lifting equipment rental services is closely related with the construction sector in Lithuania. Whereas the construction sector continues to be fastest-growing in Lithuania, it is growing rapidly and building lifting equipment rental service.

One of the priorities of the activity of the Government of the Republic of Lithuania in 2015 is to seek for more options and higher quality services.

The issue of the thesis: How and what services of building lifting equipment rental services JSC “Baltic Cranes Logistics” should be offer to consumers under tremendous competition among service providers.

The object of the thesis – services at JSC „Baltic Cranes Logistics“.

The goal of the thesis – to prepare the development plan of services activity of JSC “Baltic Cranes Logistics.”

The tasks of the thesis:

1. To analyze services and service quality theoretical aspects;
2. To discuss the construction lifting equipment rental service problems and a tendency at Lithuania;
3. To perform construction lifting equipment rental services assessment and research of activity improvement opportunities;
4. To introduce JSC “Baltic Cranes Logistics” construction lifting equipment rental service improvement and development plan.

The research methods:

- Analysis of scientific literature and publications;
- Analysis of statistics data;
- Document analysis;
- Questionnaire survey.

In the thesis are present JSC “Baltic Cranes Logistics” construction lifting equipment rental service improvement and development plan, which is prepared on the basis of analysis of scientific literature, according to the construction lifting equipment rental service problems and trends in Lithuania and take into account questionnaire survey results.

TURINYS

ĮVADAS.....	9
1. PASLAUGŲ IR PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI.....	11
1.1. Paslaugų samprata.....	11
1.2. Paslaugų kokybės vertinimo modeliai.....	12
1.3. Paslaugų vartotojų lūkesčiai ir pasitenkinimo indeksas.....	18
2. STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ SVARBA ŠIUOLAIKINĖS RINKOS SĄLYGOMIS.....	21
2.1. Statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų problemos ir tendencijos Lietuvoje.....	21
2.2. Statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų ir ekonomikos ryšys.....	23
3. UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“ STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ VERTINIMAS IR TOBULINIMO GALIMYBIŲ PAIEŠKA.....	27
3.1. UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos pristatymas.....	27
3.2. Tyrimo metodų analizė ir tyrimo metodikos pagrindimas.....	31
3.3. Tyrimo rezultatų analizė ir pateikimas.....	34
4. UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“ STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ TOBULINIMO IR PLĖTROS PLANAS.....	49
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	51
LITERATŪRA.....	53
PRIEDAI.....	56
1 Priedas.....	57
2 Priedas.....	61
3 Priedas.....	62

LENTELĖS

1 lentelė. Kokybės modeliai ir pagrindinės jų savybės.....	17
2 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ pajamų pokyčiai 2010 – 2014 m.(Tūkst.EUR.).....	28
3 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ pelningumo rodikliai, jų dinamika. 2012 – 2014 m.....	28
4 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planas.....	49
5 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ geresnio įvaizdžio formavimo priemonės.....	50

PAVEIKSLAI

1 pav. Paslaugų kokybės spragų modelis.....	15
2 pav. Vartotojų lūkesčių lygiai.....	18
3 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pasiskirstymas pagal jų organizacijų veiklos trukmę.....	34
4 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pasiskirstymas pagal organizacijos darbuotojų skaičių.....	35
5 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pasiskirstymas pagal veiklos pobūdį.....	35
6 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų užsakovų pasiskirstymas pagal informacijos gavimą apie vykdomas paslaugas.....	36
7 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų informacija apie paslaugų teikimo trukmę.....	36
8 pav. Paslaugų vartotojų motyvai, kodėl jie pasirinko UAB „Baltic Cranes Logistics“.....	37
9 pav. Pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ privalumai palyginus su kitomis analogiškų paslaugų įmonėmis.....	38
10 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ atliekamų statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų sistemos struktūra.....	38
11 pav. Dažniausiai nuomjami statybiniai kėlimo įrenginiai.....	38
12 pav. Dažniausiai nuomjami bokštiniai kranai pagal jų keliamąją galią.....	39
13 pav. Dažniausiai nuomjami automobiliniai kranai pagal jų keliamąją galią.....	39
14 pav. Paslaugų vartotojų nuomonė apie veiksnius, lemiančius UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų efektyvumą.....	40
15 pav. Problemos nuomojant statybinius įrenginius iš UAB „Baltic Cranes Logistics“.....	40
16 pav. Grėsmės, kurios galėtų įtakoti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklos efektyvumą.....	42
17 pav. Pasiūlymai UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų proceso tobulinimo vadybiniais ir finansų klausimais.....	43
18 pav. Pasiūlymai UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų procese, didinant technologines įrenginių galimybes.....	44
19 pav. Tolimesnės UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos perspektyvos.....	45
20 pav. Pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ konkurentai	45
21 pav. Papildomų nuomos paslaugų poreikis.....	45
22 pav. Pasiūlymai plėsti nuomos paslaugų veiklą užsienio šalyse.....	46
23 pav. Informacija apie darbo stažą įmonėje	47

IVADAS

Paslaugos yra ekonomikos augimo variklis. Europos Sąjungoje paslaugų sektorius sukuria daugiau kaip 60% pridėamosios vertės ir apima didžiulę ekonominės veiklos sritį – nuo bankų, draudimo iki transporto ir turizmo bei duomenų apdorojimo ir vadybos konsultacijų verslo. Paslaugos atlieka didžiulį vaidmenį ekonomikos ir užimtumo augime.

Nors ir yra daugybė paslaugos apibrėžimų bei didžiulė atliekamų paslaugų veiklos įvairovė, tačiau paslaugos pasižymi tam tikromis bendromis savybėmis, nusakančiomis veiklos savitumą. Skirtingi autoriai išskiria ir skirtingas paslaugų savybes, tačiau yra daug savybių, kurios kartojasi. B. Vengrienė (2006), E. Vitkienė (2004), L. Bagdonienė (2005) pabrėžia, kad paslauga yra neapčiuopiama, nekaupiama, heterogeniška, neatskiriama ir neturinti nuosavybės. Šios paslaugų savybės ir nulemia paslaugų verslo ypatumus.

Statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinka yra orientuota ir glaudžiai susijusi su Lietuvos statybų sektoriumi. Šios abi veiklos sritys pasižymi glaudžiais bendradarbiavimo ryšiais;

Šiandien šis paslaugos verslas pasižymi ryškiomis veiklos augimo ir plėtros tendencijomis. Palankias veiklos galimybes sąlygoja sparčiai ir dideliu tempu augantis daugiaaukščių gyvenamųjų namų, biurų, įmonių patalpų ir kitų statybos objektų/statinių sektorius. Nuolat kintant vykdomų statybinių darbų apimtims, struktūrai ir mastams bei statomų objektų pobūdžiui, rinkoje formuojasi ne tik mažų ir vidutinių, t.y. iki 200 t, bet ir ypač didelės keliamosios galios nuomojamų naujų ir modernių techninių pajėgumų – automobilinių, bokštinių ir kitų kranų – poreikis. Kalbant apie statybinių kėlimo įrenginių nuomą, pastebėtina, kad šiandien paklausa viršija pasiūlą. Pagrindinė statybinių kėlimo įrenginių nuomos verslo sąlyga – statybinė įranga turi būti ne senesnė kaip dvejų metų ir svarbu ją išlaikyti puikios būklės. Kas dvejus metus statybinę įrangą būtina keisti, kad būtų galima pasiūlyti kokybiškas ir lengvai gaunamas paslaugas. Visa nuomojama įranga turėtų būti nauja, o pasiūla didelė ir įvairiapusė, kuri apimtų daugelį statybos ir montavimo darbams naudojamų mechanizmų bei įrankių. Reiktų operatyviai ir kokybiškai suteikti klientui ne tik nuomos, bet ir konsultavimo, transportavimo ir kitas paslaugas.

UAB „Baltic Cranes Logistics“ yra viena iš Lietuvos statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų sistemos įmonių ir užima tvirtas pozicijas, kurias garantuoja turimos įrangos kiekis, jų keliamoji galia ir aukšta darbuotojų kvalifikacija, suteikianti galimybę taikyti geriausius darbų organizavimo metodus.

Darbo objektas: UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugos.

Darbo tikslas: parengti „UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planą.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti paslaugų ir paslaugų kokybės teorinius aspektus;
2. Atskleisti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų svarbą šiuolaikinėmis rinkos sąlygomis;
3. Atlikti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tyrimą;
4. Pagrįsti ir pateikti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planą.

Darbo metodai. Išanalizuota bei apibendrinta mokslinė literatūra ir straipsniai statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tematika, atlikta antrinių šaltinių ir statistinių duomenų analizė ir anketinė apklausa (UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų pirkėjų).

Darbe yra pristatomas UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybos kėlimo įrangos nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planas, kuris yra paruoštas remiantis mokslinės literatūros analize, atsižvelgiant į statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų problemas ir tendencijas Lietuvoje bei atlikto statybinių kėlimo įrenginių nuomos užsakovų anketinio tyrimo rezultatus.

1. PASLAUGŲ IR PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Paslaugų samprata

Daugelis mokslininkų gana vieningai teigia, kad nėra lengva rasti tikslų paslaugos apibrėžimą. Įvairiuose moksliniuose straipsniuose pateikiami paslaugos apibrėžimai yra gana skirtingi. Paslaugą apibrėžti trukdo paslaugų įvairovė, nes pateikiama paslaugos sąvoka turi daugelį reikšmių, apimančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos, kaip produkto sudedamosios dalies. Kaip teigia E. Vitkienė (2004), „paslauga – tai gana komplikotas reiškinys, kurį apibūdinti sudėtinga, todėl, kad esminis paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas“.

Yra pakankamai daug paslaugos apibrėžimų ir yra didžiulė atliekamų paslaugų veiklos įvairovė, bet paslaugos pasižymi tam tikromis bendromis savybėmis, kurios nusako veiklos savitumą. Skirtingi autoriai išskiria ir skirtingas paslaugų savybes, tačiau yra savybių, kurios kartojasi. B. Vengrienė (2006), E. Vitkienė (2004), L. Bagdonienė (2005) pabrėžia, kad paslauga yra neapčiuopiama, nekaupiama, heterogeniška, neatskirama ir neturinti nuosavybės. Šios paslaugų savybės ir nulemia paslaugų verslo ypatumus.

Neapčiuopiamumas. Paslaugų negalima pamatyti, paragauti, paliesti, išgirsti bei pauostyti. Vartotojas, apibūdinamas paslaugą, paprastai remiasi jausmais, kurie nusakomi tokiomis sąvokomis: savijauta, patirtis, išpūdis, saugumas, patikimumas. Remiantis R. Tijūnaitiene ir I. Baužiene (2002), paslaugų požymiai yra sunkiai apčiuopiami, kai perkama paslauga nėra nieko tokio, ką galėtume parodyti. N. Langvinienė, B. Vengrienė (2005) teigia, kad klientai paslaugą paprastai suvokia subjektyviai, apibūdina ją remdamiesi jausmais t.y. abstrakčiai. Taip yra būtent dėl paslaugų neapčiuopiamumo. Organizacijai, kuri parduoda paslaugas, neapčiuopiamumas sudaro papildomų sunkumų.

Nekaupiamumas. Tai yra labai svarbi paslaugų savybė, kuri reiškia, kad jos negalima laikyti vėlesniam pardavimui ar naudojimui. Pasak B. Vengrienės (2006), kaupti galima daiktus, o ne procesą, kadangi paslauga yra nemateriali ir suvartojama jos teikimo metu, neįmanoma kaupti jos atsargų nedalyvaujant vartotojui. Dėl to sunku efektyviai valdyti organizacijos pajėgumus.

Heterogeniškumas (nevienodumas). Sąveika tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo lemia paslaugos heterogeniškumą. Pagal V. Pranulį ir kt. (1999): „paslauga vienam klientui nėra visiškai tokia pati kaip kitam, jau vien dėl skirtingų santykių, susiklostančių tarp paslaugos teikėjo ir kliento“. Autoriai pabrėžia, kad visa tai gali turėti įtakos paslaugos kokybei, nes daugelis paslaugų teikiama asmeniškai bendraujant su klientu. L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2004) teigia, kad svarbiausia paslaugų heterogeniškumo priežastis yra žmonių tarpusavio santykiai. E. Bagdonas (2008) pažymi, kad heterogeniškumas išreiškia tiesioginį ryšį tarp paslaugos kliento ir teikėjo paslaugos teikimo metu. Žmonių santykiai

tarp dviejų žmonių niekada negali būti vienodi, todėl ir paslauga negali būti identiškai vienoda. Be to paslauga priklauso nuo vartotojų elgsenos, žinių, personalo įgūdžių, laiko, paslaugų teikimo vietos bei nuotaikos.

Neatskiriamumas. Paslaugos yra sukuriamos ir sunaudojamos tuo pačiu metu ir negali būti atskirtos nuo paslaugų teikėjo, žmonių ar įrenginių, t.y. paslauga negali būti sukurta be vartotojo dalyvavimo. Paslaugai yra būtinas paslaugos teikėjo ir vartotojo tarpusavio kontaktas. Klientas šiame procese būtinas kaip gamybos veiksnys, kaip pilnateisis paslaugų proceso dalyvis (B. Vengrienė, 2006). Kliento dalyvavimas paslaugos teikimo procese padidina tikimybę, kad jo norai yra patenkinti, ir nauda, kurios klientas siekia, yra iš tikrųjų gaunama.

Nuosavybės nebuvimas. Visa eilė autorių šią paslaugų savybę priskiria prie esminių. Pasak E. Vitkienės (2004), „paslauga skiriasi nuo prekės tuo, kad jos nuosavybės negalima įgyti“. Vartotojai gauna tik paslaugą, galimybę ja naudotis, o ne materialią jos išraišką. Įsigijęs materialų daiktą vartotojas gali juo naudotis neribotą laiką ir netgi perleisti kitam, parduoti. Tačiau paslauga tokia nuosavybe tapti negali. Paslaugos vartotojas ją dažniausiai naudojami tik tam tikrą ribotą laiką.

Apibendrinant galima teigti, kad neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, neatskiriamumas, nekaupiamumas yra savybės, kurios sudaro pagrindą paslaugų savybių sistemoje. Būtent dėl to paslaugų teikimo sektoriams yra lengviau prisitaikyti prie klientų poreikių, kurie negali būti tokie, kokie priskiriami prekėms. Paslaugų unikalumas, jų tam tikros savybės turi didelį poveikį paslaugų kokybės formavimui ir valdymui. Norint tinkamai įvertinti atliktų paslaugos rezultata, būtina aptarti paslaugų kokybės sampratą.

1.2.Paslaugų kokybės vertinimo modeliai

E. Vitkienės (2004) teigimu, paslaugų kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas, kai paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta vienu metu. Todėl atsiranda paslaugų vartotojų ir teikėjų sąveika, kuri turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui. R. Pupelytės (2010) teigimu, paslaugos kokybė yra kliento lauktos ir patirtos kokybės skirtumas.

„Paslaugų kokybė turi svarbią reikšmę tiek vartotojui, tiek paslaugų tiekėjui. Organizacijos tampa vis labiau suprantančios paslaugos kokybės svarbą išlaikant konkurencinį pranašumą“ (Surat Kumari, 2005).

J. Ramanauskienė, A., Gargasas, A. (2007) pažymi, kad „paslaugų kokybė – tai paslaugos vartotojo suvokiamas naudingumas, kuris sukuriama paslaugos teikėjo pastangomis naudojant įvairias komunikacijos ir rėmimo priemones“.

L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2009) pabrėžia, kad paslaugos kokybė, netgi atsižvelgiant į paslaugos savybes (neapčiuopiamumą, vienalaikiškumą ir kt.), yra apibūdinama reikalavimų atitiktimi, kadangi atskiriems paslaugos teikimo proceso etapams visgi galima nustatyti tam tikrus reikalavimus bei siekti jų įgyvendinimo.

„Didžiausią įtaką paslaugų kokybei daro bendrasis arba tiesioginis įvaizdis. Jei paslaugos teikėjui vartotojas jaučia simpatiją, tai nedidelės klaidos gali būti užmirštos. Didelės klaidos griaua įvaizdį. Ir priešingai, jei įvaizdis yra blogas, net mažiausia klaida atrodys didesnė, nei yra iš tikrųjų“ (Prišmantienė, 2010).

E. Vitkienė (2004) ir N. Langvinienė, B. Vengrienė (2005) nagrinėja vartotojo vertinamos paslaugos kokybės kriterijus pagal Ch. Grönroosą:

- **Profesionalumas ir įgūdžiai**, rodantys techninės, arba paslaugos rezultato, kokybės matą (E. Vitkienė, 2004). Vartotojas vertina paslaugos teikėjo darbuotojų klasifikaciją, organizacines sistemas, fizinius išteklius. Jie turi būti pakankami vartotojo problemai išspęsti. Tai patalpos, įranga, personalo buvimas (N. Langvinienė, B. Vengrienė, 2005).

- **Požiūris ir elgesys**, susijęs su teikiamos paslaugos funkcinė proceso kokybe, tai yra kaip darbuotojai yra pasirengę spręsti paslaugos vartotojo problemas (E. Vitkienė, 2004, p. 37). Vertindami kokybę paslaugų vartotojai atsižvelgia į kontaktuojančio personalo suinteresuotumą, dėmesį, mandagumą, pagarbą. Vertinant paslaugų kokybę, turi reikšmės ir kontaktuojančio personalo išvaizda, kalba. Vartotojas atsižvelgia ir į tai, kaip išaiškinama pati paslauga, jos kaina, paslaugos ir kainos ryšys. Vertinamas individualus dėmesys, nuolatinių klientų pažinimas (N. Langvinienė, B. Vengrienė, 2005).

- **Patogumas ir lankstumas**, siekiant prisitaikyti prie vartotojo norų ir pageidavimų (E. Vitkienė, 2004). Ši sąvoka apima tai, kaip paslauga pasiekiamą, telefono, transporto ryšio su įmone būklę.

- **Patikimumas ir pasitikėjimas**, t.y. tikėtinos ir patirtos paslaugos kokybės atitikimas, tiesos momentų ir vartotojų lūkesčių pateisinimas (E. Vitkienė, 2004). Vartotojui labai svarbus pasitikėjimas paslaugos teikėju. Jis laukia, kad įmonė jį aptarnaus dėmesingai, lyg paslaugą atliktų pirmą kartą.

- **Kompetencija**, šalinant nesklandumus, trūkumų kompensavimas, sugebėjimas imtis operatyvių veiksmų, siekiant ištaisyti klaidas, greitai suteikti paslaugą, kas užtikrintų gerą jos kokybę (E. Vitkienė, 2004). Vertinant kokybę, vartotojas atsižvelgia į tai, ar paslaugos teikėjas suinteresuotas ieškoti išeities situacijai kontroliuoti, jei paslaugos teikimo metu atsitiko kas nors nenumatyta (N. Langvinienė, B. Vengrienė, 2005).

- **Reputacija ir sąžiningumas** yra susiję su paslaugos įvaizdžio formavimu ir atlieka išankstinių garantijų vaidmenį, lemiantį gerą paslaugų įmonės vardą. Vartotojai

didelę reikšmę teikia paslaugų įmonės pasirengimui pateikti vertę, adekvačią sumokėtiems pinigams. Nenumatytoje situacijoje įmonė turi būti pasirengusi vartotojui padengti nuostolius (N. Langvinienė, B. Vengrienė, 2005).

Nagrinėdami paslaugų kokybę, mokslininkai atkreipia dėmesį į nuolatinio kokybės matavimo būtinybę. Plečiantis paslaugų apimtims ir didėjant vartotojų reiklumui teikiamų paslaugų kokybei, kokybės matavimas ir jų tobulinimas tampa pirmąjį paslaugas teikiančioms organizacijoms.

Mokslininkės B.Vengrienė (2006), L.Bagdonienė, R. Hopenienė (2004), E.Vitkienė (2004), A. Mikalauskiene (2001), N.Langvinienė (2005) teigia, kad vienas bet kuris paslaugų kokybės vertinimo modelis iki galo neatskleidžia paslaugos kokybės.

Pagal tyrimo pobūdį kokybės vertinimo modeliai gali būti skirstomi į tris grupes:

1. Vartotojo kokybės suvokimo;
2. Paslaugos teikimo proceso;
3. Paslaugų teikimo sistemos (apima visą paslaugą teikimo sistemą ir atskleidžia jos sudėtinių dalių įtaką kokybei).

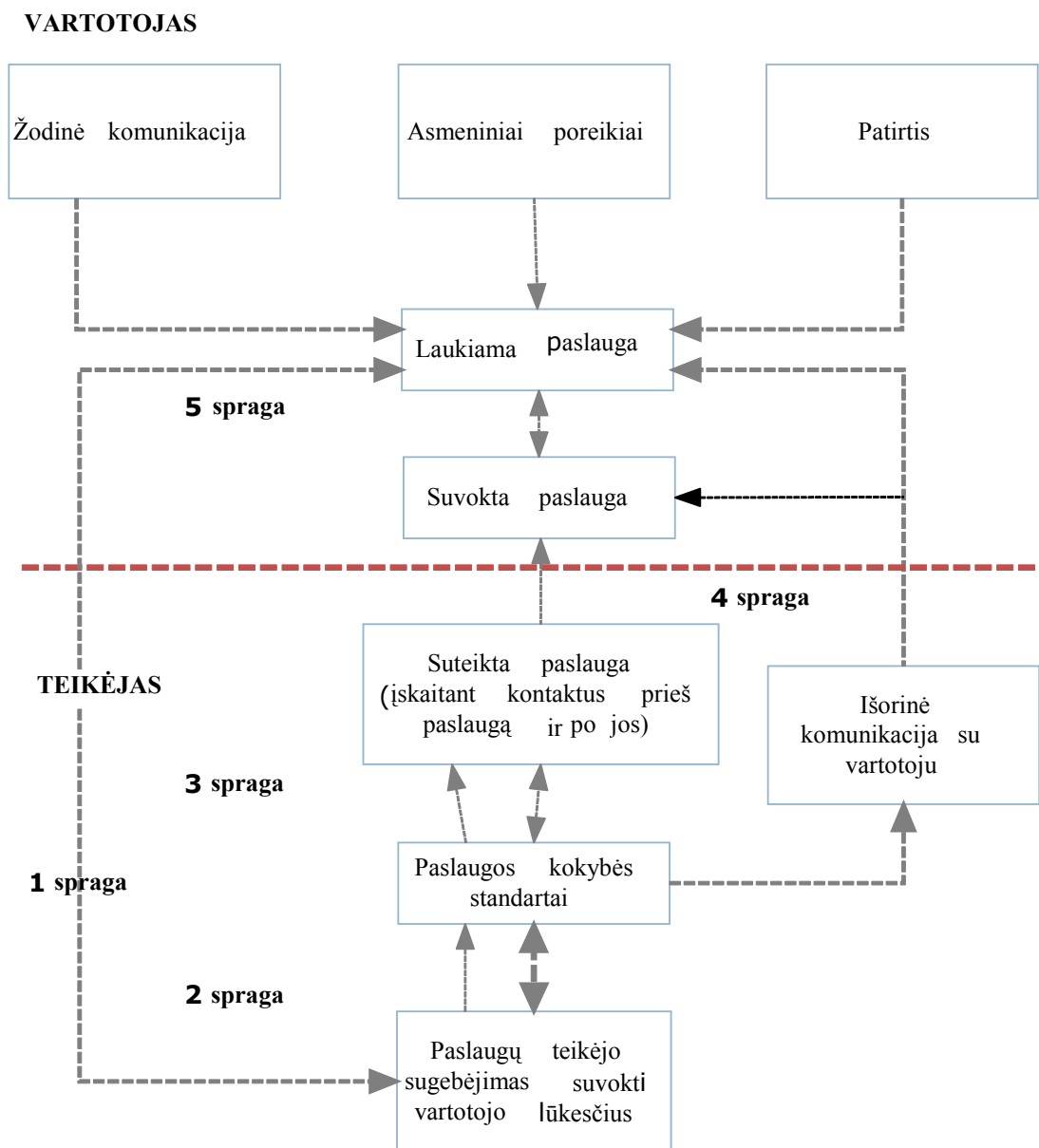
Paslaugų kokybė yra išskiriama į dvi pagrindines dedamąsias: techninę ir funkcinę. Techninės ir funkcinė kokybė atspindi įvaizdį apie paslaugą ir suformuoja vartotojo bendrą patirtą kokybę.

Techninė kokybė parodo tai, kas yra pateikiama vartotojui ir ką jis gauna. Tai – išorinė kokybės išraiška. Paprastai ji susijusi su apčiuopiamomis paslaugos teikimo priemonėmis, technologijomis ir pan. Tai gali būti prietaisų ar medžiagų standartai, paslaugos atlikimo laikas ir t.t. Tačiau galima teigti, kad techninė kokybė negarantuoja, jog vartotojui suteikta paslauga bus kokybiška (L. Bagdonienė, R.Hopenienė, 2009).

Vartotojas, remdamasis vidinėmis nuostatomis bei supratimu, įvertina kokio lygio ir kokybės paslauga buvo suteikta (A. Mikalauskiene ir kt., 2002; L.Bagdonienė, R. Hopenienė, 2009). Paslaugos įvaizdis gali daryti didesnę ar mažesnę poveikį paslaugų kokybės suvokimui. Jei vartotojas yra susiformavęs teigiamą įvaizdį paslaugos teikėjo atžvilgiu – tikėtina, jog paslaugos teikimo metu kylančios klaidos bus mažiau pastebimos ar labiau toleruojamos. Taigi, subjektyviam vartotojo kokybės suvokimo formavimuisi, įvaizdis ir išankstinės nuostatos turi didelę reikšmę (E. Vitkienė, 2004). Laukiama kokybė veikiama daugybės faktorių – reklamos, atsiliepimų iš kitų paslaugos vartotojų, susiformavusio įvaizdžio paslaugos teikėjo atžvilgiu bei, žinoma, individualių vartotojo poreikių bei lūkesčių (D. Korsakaitė, 2004). Taigi, bendrai suvokta kokybė – tai vartotojo patirtos ir laukiamos kokybės santykis (N. Langvinienė, B.Vengrienė, 2005). Yra pakankamai daug ir kitų paslaugų kokybę apibūdinančių modelių:

- E. Gumesson (1987) 4Q kokybės modelis. Šis modelis yra orientuotas ir į vartotoją, ir į paslaugos teikimo procesą. Jis apima vartotojų lūkesčių ir paslaugų teikėjo įvaizdžio formuojamą suvokiamą kokybę, o taip pat ir pagrindinius kokybę lemiančius procesus: projektavimą, gamybą, pateikimą ir ryšius (L. Bagdonienė, R. Hopenienė, 2009)

- A. Parasuraman (1985) kokybės spragų modelis, suformuotas remiantis požiūriu, jog už kokybiškos paslaugos teikimą atsakingas ir paslaugos vartotojas, ir jos teikėjas. Jis apima reiškinius, susijusius su vartotojais (žodinė komunikacija, poreikiai, patirtis, laukiama ir suvokta paslaugos kokybė) bei paslaugos teikėjais (išorinė komunikacija, kokybės standartai, sugebėjimas suprasti vartotojo lūkesčius bei suteikti paslaugas. (E. Vitkienė, 2004)..



1 pav. Paslaugų kokybės spragų modelis (E. Vitkienė, 2004)

Paslaugų kokybės spragų modelis susideda iš dviejų dalių (1pav.). Pirmiausia ir svarbiausia – tai reiškiniai, kurie yra susiję su vartotojais (žodinė komunikacija, asmeniniai poreikiai, patirtis, laukiama ir suvokiama kokybė). Antroji dalis yra susijusi su paslaugų teikėjais (suteikta paslauga, paslaugos kokybės standartai, paslaugų teikėjo sugebėjimas suvokti vartotojo lūkesčius, išorinė komunikacija su vartotojais) Tačiau šiame modelyje vartotojo nepasitenkinimas nėra susijęs su paslaugų kokybės standartais. Jeigu vartotojų lūkesčiai viršija suvokimą, vartotojas patiria nepasitenkinimą, o jeigu paslaugos kokybės suvokimas viršija lūkesčius, tada gali būti pasiektas vartotojo pasitenkinimas.

Kada paslaugos kokybės valdymo procese tarp tam tikrų elementų atsiranda neatitikimų, susiformuoja paslaugos kokybės spragos. Autoriai išskiria tokias pagrindines spragas:

1 spraga. Ši spraga parodo, jog įmonės vadovai klaidingai suvokia klientų lūkesčius. Tai neatitikimas tarp vartotojo lūkesčių ir vadovybės supratimo apie juos. Kai paslaugų teikėjai deramai nesuvokia vartotojų lūkesčių, gali būti priimami netinkami sprendimai.

2 spraga. Antroji spraga – tai paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į paslaugos savybes neatitiktis. Neretai organizacijų vadovai nurodo ne vieną apribojimą, trukdantį vartotojams suteikti tokią paslaugą, kokios jie tikisi. Taip pat paslaugų organizacijos dažnai neturi bendros kokybės politikos. Ne visi vadovai skiria reikiamą dėmesį kokybei, nemažai organizacijų vengia nustatyti kokybės standartus (L. Šimanauskienė, 2007).

3 spraga. Tai skirtumas tarp pačios paslaugos ir jos pateikimo kokybės, atsirandantis teikiant paslaugą vartotojui. Dažniausiai ši kokybės spraga atsiranda dėl personalo ambicijų, konfliktų, kokybės reikalavimų nepaisymo.

4 spraga. Neatitikimas tarp įmonės teikiamos paslaugos ir to, kas skelbiama vartotojams jos komunikacijos priemonėmis. Vartotojų lūkesčius labiausiai veikia paslaugos teikėjo reklaminiai pranešimai. Būtent dėl to, jog įmonės dažnai žada per daug, ir atsiranda ši spraga.

5 spraga. Ši spraga yra pagrindinė paslaugų kokybės spraga: tai yra skirtumas tarp patirtos ir pateiktos paslaugos. Ji daro didžiausią poveikį paslaugų kokybės vertinimui. Ši spraga, vienos ar daugiau ankstesnių spragų atsiradimo rezultatas.

„Šis kokybės spragų modelis įgalina ne tik atskleisti vartotojų lūkesčius ir suvokimą, bet ir padeda analizuoti organizacijos struktūrą ir išsiaiškinti kliūtis, trukdančias suteikti vartotojams pageidaujamos kokybės paslaugą“ (L. Bagdonienė, R. Hopenienė, 2009).

Paslaugų kokybės spragų modelio pagrindu mokslininkai A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry sukūrė ir kokybės matavimo instrumentarijų, kuris yra vadinamas

„Servqual“ metodika. Šio modelio autoriai tvirtino, kad ši metodika gali būti taikoma įvairių paslaugų kokybei matuoti, nes tik nedaugelis paslaugų sferos organizacijų pasižymi tokiomis išskirtinėmis savybėmis, kurių šios metodikos parametrai negali atspindėti (L. Bagdonienė, R. Hopenienė, 2009).

A. Mikalauskiene, R. Tijūnaitiene, M. Vekteryte (2001) nurodo, kad „optimaliausias variantas paslaugų įmonei yra tada, kai suteikta paslaugų kokybė atitinka laukiamą kokybę. Viršijus vartotojo lūkesčius, įmonei reikia būti labai atsakingai, kad galėtų patenkinti naujai suformuotus aukštesnius vartotojo lūkesčius, ko įmonės dažniausiai pakartotinai padaryti nesugeba“. E. Vitkienė (2004) pažymi, „kad klaidų analizės metodai bei modeliai rodo, kaip nustatyti klaidų priežastis ir ieškoti būdų, kurie padėtų jas pašalinti. Paslaugų kokybės modelių autoriai rekomenduoja ieškoti paslaugų teikėjų ir vartotojų požiūrių į paslaugų teikimą nesutapimų ir remiantis tuo formuoti marketingo strategiją“.

Be jau nagrinėtų paslaugų kokybės modelių, pateikiami ir kiti paslaugų kokybės modeliai (1 lentelė.).

1 lentelė. Kokybės modeliai ir pagrindinės jų savybės (sudaryta pagal L. Bagdonienė ir R. Hopenienė, 2004 ir T. Palaima, J. Banytė, 2006)

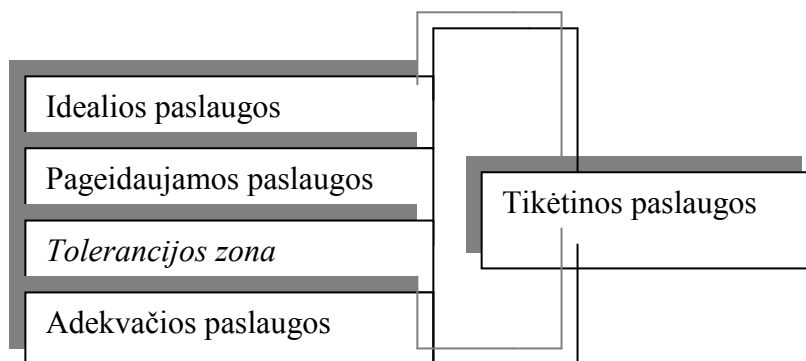
Modelis	Pagrindinės savybės
Meyer ir Mattmüller (1987) modelis.	Analizuoja išorinių (vartotojo indėlio) ir vidinių veiksnių (personalo) poveikį paslaugų kokybei. Paslaugos kokybė yra dalinių kokybių (potencialios paslaugos teikėjo, potencialios vartotojo, proceso ir rezultato) suma.
Ch. Grönroos (1990) bendrai suvoktos kokybės modelis.	Šis modelis sujungia kokybės dimensijų (techninės ir funkcinės bei patirtos kokybės) aiškinimą ir vėliau pateiktą kokybės lygių bei vartotojo kokybės suvokimą veikiančių veiksnių mechanizmą.
E. Gummesson (1993) išplėstinis 4Q kokybės modelis.	Tai yra statiškas modelis, tačiau projektavimo, gamybos, pateikimo, santykių kokybės ir įvaizdžio kintamieji duoda modeliui dinamiškumo aspektų.
Grönroos ir Gummesson (1987) integruotos kokybės modelis.	Šis modelis apjungia Grönroos bendrai suvoktos kokybės ir Gummesson 4Q kokybės modelius.
Išplėstinės kokybės funkcijos (IKF) modelis	Yra sudaromos prielaidos išvengti didelių laiko ir finansinių sąnaudų, kada yra kuriamos ir tobulinamos teikiamos paslaugos.
R. Normann (1994) ydingo ir pozityvaus rato modelis.	Yra atskleidžiama personalo įtaką paslaugų kokybei.
Müller (1993) kokybės modelis.	Parodomas kokybės vertinimo ir vartotojo elgsenos tarpusavio ryšys. Šio modelio esmė: suvoktos kokybės kognityvinis palyginimas ir nuo jo rezultatų priklausanti reakcija po paslaugos vartojimo.
B. Edvardsson ir Gustavsson (1988, 1990) įvertinimo modelis.	Sudaro galimybę atskleisti sritis, veiksnus, struktūras ir procesus, kuriuos reikėtų tobulinti, siekiant išvengti žemos vidinės ir išorinės paslaugų atlikimo kokybės.
A. Bragowicz, L. Gelene ir D. Lynth (1990) apibendrintas kokybės modelis.	Šis modelis yra sukurtas dedukciniu būdu ir gali būti panaudojamas įvairių paslaugų kokybės tyrimams kaip metodologinis pagrindas.

Apibendrinant reikia pažymėti, kad yra pakankamai daug instrumentų, kurie padeda įvertinti paslaugų kokybę. Paslaugų kokybės tyrimams yra taikomi įvairūs modeliai,

kurie apjungia teoriją ir praktiką. Kokį paslaugų kokybės modelį pasirinkti organizacijai, lemia paslaugos prigimtis ir paslaugos tyrimo tikslai. Taigi, augant vartotojų reiklumui ir tobulėjant atliekamoms paslaugoms, kokybės matavimas ir tobulinimas tampa pirmąjį įmonių veiklos tikslu. Įmonės, kurios naudoja skirtingus paslaugų kokybės vertinimo modelius, turi sukauptą duomenis, juos lyginti ir analizuoti, kad išsiaiškintų paslaugos kokybės neatitikimų laipsnį su vartotojų poreikiais bei galėtų pritaikyti tinkamas paslaugų kokybės gerinimo priemones.

1.3. Paslaugų vartotojų lūkesčiai ir pasitenkinimo indeksas

Kiekvienas norintis paslaugos klientas yra individuali asmenybė su skirtingais poreikiais ir lūkesčiais. Kiekviena paslaugų įmonė turėtų gebėti valdyti ir patenkinti visų klientų lūkesčius, kadangi klientų poreikiai nuolat keičiasi. A. Mikalauskiene ir kt. (2002) teigia, kad laukiamą paslaugų kokybę valdyti yra sudėtinga, dėl jų kitimą sąlygojančių vartotojų lūkesčių. Vartotojų lūkesčiai yra įvairiausių lygių: pageidaujami, tikėtini ir adekvatūs (2 pav.).



2 pav. Vartotojų lūkesčių lygiai (D. Kurtz, K. Clow, 1998)

Pageidaujamas lygis atspindi įsivaizduojamus vartotojo lūkesčius bei norus. Tikėtinas lygis parodo tai, kas klientui priimtina, t.y. atspindi realius jo norus bei lūkesčius. Adekvatus lygis - minimalus paslaugos lygis, kurį klientas toleruoja. Iš 2 pav. pateiktų vartotojų lūkesčių lygių matome, kad tarp kliento lūkesčių yra persipynusi tolerancijos zona. Klientų lūkesčiai gali būti aukščiau arba žemiau tolerancijos zonos. Jei kliento lūkesčiai virš tolerancijos zonos, jį tenkins paslauga ir jis ja naudosis, tačiau jei žemiau – jis liks nepatenkintas šia paslauga ir ja nusiųs.

Tolerancijos zonos ribos gali skirtis, nes paslaugų vartotojai turi nevienodą požiūrį į paslaugų teikimą. Galima pažymėti, kad tas pats vartotojas skirtingoms paslaugoms nustato nevienodas tolerancijos zonos ribas. Tolerancijos zona yra nevienoda ir pagrindiniams paslaugų vertinimo požymiams: patikimumui, materialiai tikrovei bei įsijautimui. Kuo daugiau klientas reikšmės skiria vienam iš paminėtų požymių, tuo mažesnė jo tolerancijos zona, ir taip jis pasirengęs daryti išlygų dėl paslaugų kokybės lygio.

Vartotojų lūkesčius valdyti ypatingai svarbu paslaugos pirkimo stadijoje, kadangi tai lemia jo apsisprendimą pirkti arba nepirkti. Yra svarbu pasitelkti marketingo priemones, supažindinti klientus su paslauga, išsiaiškinti jo norus, būti paslaugiems ir gerbti klientą (A. Mikalauskienė, ir kt., 2002). Kai paslauga įsigyjama, po to yra pereinama prie jos teikimo ir vartojimo. Šiose stadijose klientų lūkesčiai valdomi gana sudėtingai, nes juos lemia įmonės išsipareigojimų vykdymas, įmonės elgesys su klientu bei aptarnaujančio klientus personalo darbas. Yra būtina, kad klientas gautų tai, kas jam buvo pažadėta. Labai svarbu, kad įmonė laikytųsi savo duotų išsipareigojimų. Pasibaigus paslaugos teikimo ir vartojimo procesui, jo lūkesčius formuoja aptarnaujančio personalo elgesys, paslaugų vartojimo dažnumas. Jei įmonės paslaugos nepateisino klientų lūkesčių, tai yra neaišku ar klientas paslaugas dar kartą pirks. Tačiau, jei klientas priims sprendimą vėl pirkti šias paslaugas, jis kitaip koreguos tolerancijos zoną, t.y. jis bus daug reiklesnis paslaugų kokybei.

Kliento lūkesčių lygiai keičiasi dėl įvairių priežasčių. Pageidautinas lygis (trokštamas) kinta daug lėčiau nei tinkamas. Trokštamas lygis dažnai kyla aukštyn, tuo tarpu tinkamas paslaugų lygis gali svyruoti ir aukštyn, ir žemyn. Atitinkamai kinta ir tolerancijos zona. Pasak V. Kindurio (1998), įtakos klientų lūkesčių lygių svyravimui ir tolerancijos srities riboms turi daugelis veiksnių:

- Ilgalaikis paslaugų teikimo rėmimas, kuris turi įtakos klientų aptarnavimo jautrumui;
- Asmeninių poreikių veiksnys, kuris išreiškiamas per kliento pageidavimus, kurie yra susiję su jo socialinėmis, fizinėmis, finansinėmis galimybėmis;
- Trumpalaikiai paslaugų teikimo rėmimo veiksniai - tai visi trumpi, epizodiški veiksmai, kurie daro įtaką kliento aptarnavimo jautrumui ir kokybei.

Vartotojų pasitenkinimas sąveikauja su patirtimi gaunant paslaugą ir pateikia paslaugos atitikimą vartotojų reikmėms ir lūkesčiams (T. Doherty, T.Horne, 2002).

Visose paslaugos klientams teikimo stadijose klientų lūkesčius valdyti yra sudėtinga, nes jos sudėtingumą sąlygoja kintanti patirta paslaugų kokybė. Nors atsakingai ir veiksmingai juos valdant, tačiau atsiranda galimybė juos viršyti. Įmonei svarbu jų neviršyti, nes teikėjas dažniausiai būna nepajėgus patenkinti naujai suformuotus aukštesnius reikalavimus. Negavus tinkamos paslaugos gali didėti nepatenkintų klientų kiekis (A. Mikalauskienė, R. Tijūnaitė, M. Vekterytė, 2002).

Pasak M. Colin and P. Vangelder (1998) vartotojų lūkesčius lemia šie veiksniai:

- Reikalavimai paslaugoms – tai, ko vartotojui reikia arba jis nori gauti, pasinaudojęs tam tikra paslauga;

- Institucijos turimas įvaizdis, kuris lemia tiek vartotojų lūkesčius, tiek jų esamą vertinimą. Turimas įvaizdis sukuria tam tikrą paslaugos profilį, su kuriuo lyginama gauta paslauga;
- Vartotojo ankstesnė patirtis, gavus tokias pačias ar panašaus pobūdžio paslaugas.

Apibendrinant galima teigti, kad pastoviai didėjant vartotojų reiklumui ir tobulėjant paslaugoms, kokybės matavimas ir teikiamų paslaugų kokybės tobulinimas tampa pirmaeilės svarbos kiekvienos įmonės veiklos užduotimi. Įmonės, kurios naudoja skirtingus paslaugų kokybės vertinimo modelius, turi kaupti duomenis, juos lyginti ir analizuoti, kad išsiaiškintų paslaugos kokybės neatitikimų klientų poreikiams laipsnį, bei galėtų pritaikyti tinkamas kokybės gerinimo priemones.

2. STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ SVARBA ŠIUOLAIKINĖS RINKOS SĄLYGOMIS

2.1. Statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų problemos ir tendencijos Lietuvoje

Statybinių kėlimo įrenginių nuomos verslas nėra naujas verslas Lietuvoje. Tačiau palaipsniui kinta požiūris į jį, keičiasi rinkos struktūra, diegiamos naujovės, priimami sprendimai, įtakojantys statybos įrenginių plėtros tendencijas. Jau ilgą laiką vystomos šalies rinkoje kėlimo įrenginių nuomos paslaugos didžiąja dalimi yra orientuotos į vietinę, t.y. Lietuvos rinką, kuri pasižymi šiais parametrais:

- Statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinkoje koncentruojasi nemažas pagrindinių, stambaus verslo statusą turinčių, konkuruojančių įmonių skaičius;
- Statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinka yra pasiekusi brandos stadiją, kurioje susiformavusios aiškios rinkos dalyvių konkurencinės pozicijos, t.y. įtakos zonos, tačiau rinka nėra visiškai perpildyta, nėra pasiektas reikalingas veiklos įdirbis;
- Lietuvoje statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinka vertinant pasauliniu mastu, yra maža, bet nėra vienalytė/vientisa – rinka yra įsitvirtinusi pagrindiniuose Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių apskričių teritoriniuose regionuose;
- Statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinka t.y. teikiamos įrenginių nuomos paslaugos, yra orientuotos ir tamptariai susijusios su Lietuvos statybų sektoriumi. Šios abi veiklos sritys pasižymi glaudžiais bendradarbiavimo ryšiais;
- Šiandien šis paslaugos verslas pasižymi ryškiomis veiklos augimo ir plėtros tendencijomis. Palankias veiklos galimybes sąlygoja sparčiai ir dideliu tempu augantis daugiaaukščių gyvenamųjų namų, biurų, įmonių patalpų ir kitų statybos objektų/statinių statybų sektorius. Nuolat kintant vykdomų statybinių darbų apimtims, struktūrai ir mastams bei statomų objektų pobūdžiui, rinkoje formuojasi ne tik mažų ir vidutinių, t.y. iki 200 t., bet ir ypač didelės keliamosios galios nuomojamų naujų ir modernių techninių pajėgumų – automobilinių, bokštinių ir kitų kranų – poreikis.
- Būtinai strateginiai ir investiciniai sprendimai, kurie sudarytų sąlygas išspręsti Lietuvos statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinkoje egzistuojančias problemas, kurias sąlygoja ne vienodu tempu besivystančios statybinių kėlimo įrenginių nuomos ir vykdomų statybinių darbų sektoriai/verslo sritys;
- Didelė statybinių kėlimo įrenginių dalis yra pasenusi ir nusidėvėjusi, neatitinkanti keliamų saugumo ir kitų reikalavimų;
- Rinkoje jaučiamas itin didelės keliamosios galios techninės įrangos, naudojamos didelį aukštingumą turinčių gyvenamųjų pastatų ir sudėtingos konstrukcijos statinių statybų darbuose trūkumas;

- Statybinių kėlimo įrenginių nuomos problematika yra vienodai aktuali ir reikšminga tiek viso sektoriaus, tiek atskirų minėtąją veiklą rinkoje atstovaujančių verslo organizacijų lygmeniu.

Statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinkos pasiskirstymas Lietuvoje:

- UAB „Strėlė Logistics“ (27.2 proc. rinkos);
- UAB „Kauno Kranai“ (24.3 proc. rinkos);
- UAB „Sarens Balticum“ (12.3 proc. rinkos);
- **UAB „Baltic Cranes Logistics“ (11.1 proc. rinkos);**
- UAB „Cranbalt“ (8 proc. rinkos);
- UAB „Kranvita“ (3.5 proc. rinkos);
- Kitos įvairios smulkios statybinių kėlimo įrenginių nuomos įmonės (13.6 proc. rinkos).

Statybinių kėlimo įrenginių nuomos verslo paslaugų rinkos plėtra yra neįmanoma be tikslingų veiklos strateginių sprendimų ir didelių investicijų, kurias gali užtikrinti nuosavas ir skolintas kapitalas. Įmonės stengiasi atnaujinti, modernizuoti ir plėsti savo įmonių techninę bazę, didinant keliamosios galios kranų pasiūlą rinkai. Ypač svarbu užtikrinti palankų teikiamų statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų kokybės ir kainos santykį bei pažinti rinką ir rinkoje veikiančius konkurentus bei rinkos paklausą formuojančius vartotojų poreikius.

Vykstant nuolatiniams rinkos pokyčiams, transformuojasi nauji tarpusavio ryšiai tarp atskirų rinkos dalyvių, kinta jų priklausomybė ir įtaka, sukuriami nauji arba prarandami/silpninami esami ryšiai su kai kuriais verslo aplinkos elementais.

Kiekvienas rinkos pokytis reikalauja greitai ir tikslingai priimamų strateginių sprendimų, kurie ir sudaro sąlygas tiems pokyčiams atsirasti. Jeigu įmonės delsia kuo skubiau priimti sprendimus, jos ne tik praleidžia galimybę įeiti į naujas rinkas su naujais vartotojais, jų poreikiais ir reikmėmis, bet ir rizikuoja prarasti jau užimtos rinkos dalį. Nors statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinka yra specifinė, gana aiškiai apibrėžta ir pasižyminti aukštu specializacijos lygiu, tačiau pastaruoju metu yra nuolat kintanti ir nepastovi. Visa tai sąlygoja išsamių aplinkos tyrimų ir jų metu gaunamų analitinių duomenų poreikį, siekiant sėkmingai funkcionuoti statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinkoje.

Norint užimti kuo didesnę rinkos dalį ir tapti jos lydere, yra labai svarbu:

- laiku identifikuoti vartotojų rinką, jos specifiką, poreikius bei reikmes;
- tikslingai identifikuoti savo ir pagrindinių konkurentų užimamą padėtį rinkoje;
- įvertinti turimus finansinius pajėgumus – investavimo galimybes naujai technikai įsigyti;

- gebėti formuoti tokius strateginius sprendimus, kurie sąlygotų įgyjamus ilgalaikius konkurencinius pranašumus prieš kitus rinkos dalyvius.

Taip pat yra būtina pastoviai analizuoti:

- Krovinių kėlimo įrangos rinkos poreikį ir jo kitimo tendencijas;
- krovinių kėlimo įrangos paslaugų pagrindines kryptis;
- užtikrinti teikiamų statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų kokybės ir kainos atitikimą/santykį.

Apibendrinant reikia pažymėti, kad statybinių kėlimo įrenginių nuomos verslas nėra naujas verslas Lietuvoje. Palankias šio verslo veiklos galimybes sąlygoja sparčiai ir dideliu tempu augantis daugiaaukščių gyvenamųjų namų, biurų, įmonių patalpų ir kitų statybos objektų/statinių statybų sektorius. Nuolat kintant vykdomų statybinių darbų apimtims, struktūrai ir mastams bei statomų objektų pobūdžiui, rinkoje formuojasi ne tik mažų ir vidutinių, t.y. iki 200 t., bet ir ypač didelės keliamosios galios nuomojamų naujų ir modernių techninių pajėgumų – automobilių, bokštinių ir kitų kranų – poreikis. Turi būti strateginiai ir investiciniai sprendimai, kurių dėka rinkoje atsirastų nauja ir moderni, atitinkanti užsakovų poreikius statybinių kėlimo įrenginių technika ir plečiamas paslaugų spektras.

2.2. Statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų ir ekonomikos ryšys

Statybinių kėlimo įrenginių nuomotojai vieningai teigia, jog šiuolaikinėmis rinkos sąlygomis ekonomiškiau yra nuomotis įrenginius negu pirkti. Nuomotis verta, nes tuomet ne tik nebereikia skirti papildomų lėšų įrangai įsigyti, bet taip pat atkrenta sandėliavimo bei priežiūros problema. Be to, vis tiek visko įsigyti neįmanoma. Tarkim, kyla specifinė užduotis, kurią būtina išspręsti. Vien dėlto pulti pirkti įrangą tikrai netikslinga. Investuoti nemažus pinigus tik tam, kad įgyvendintum vieną užsakymą, ir tikėtis, jog įrangos prireiks vėliau, neracionalu. Tai, kas neveikia, ne tik neneša pelno, bet atvirkščiai – reikalauja nereikalingų išlaidų. Tačiau vis dar tenka susidurti su nuostata, kada tokie sprendimai pateisinami teiginiu: „Geriau įsigyti savo, tegu būna nenaudojamas, bet žinosiu, kad turiu.“ Tai tam tikrai grupei žmonių būdingas mąstymo būdas. Išlaidas įvertina ir skaičiuoja visi, tačiau vieni ieško būdų, kaip darbą atlikti greitai, kokybiškiau ir be papildomų išlaidų, o kiti dar vis nepasitiki nuomos paslauga ir mano, kad ramiau, jei turi savo.

Svarus pavyzdys būtų Didžiosios Britanijos bei Skandinavijos rinkos, kuriose didžioji dalis statybinės technikos bei įrangos yra nuomojama. Su tuo susidūrė daugelis

išeivių iš Rytų Europos. Pagal ten susiklosčiusias tradicijas, statybų bendrovės stengiasi neapsikrauti nereikalingu turtu. Galima teigti, kad didesni statybų rinkos dalyviai, stambesnės bendrovės, renkasi būtent nuomos paslaugą.

Mūsų šalyje dažniausiai nuomojamasi tai, ką įsigyti brangu, t.y. kranai, minikeltuvai ir pan. Vasarą Lietuvoje tam, kad išsinuomotum statybinę techniką, tenka laukti net po kelias savaites, o, pavyzdžiui, ekskavatoriaus nuomos, kartais tenka laukti net porą mėnesių. Poreikis tikrai yra ir jis nuolat auga, be to, į Lietuvos statybinės technikos bei įrankių nuomos rinką atkeliauja ir nauji sprendimai. Pavyzdžiui, neseniai rinkoje pradėta siūlyti visiškai naujas produktas – plastikiniai klojiniai „Epic eco“. Didžiosios bendrovės šiuo metu daugiaaukščių pastatų statybai gali pasiūlyti įvairiausių metalinių klojinių. Tačiau klojinių problema itin aktuali mažaukščių ir privačių pastatų statytojams. Į šį statybų segmentą ir yra orientuota siūloma „Epic eco“ klojinių sistema, sėkmingai užsirekomendavusi kaimyninėse rinkose.

Šiuolaikinė statyba iš gamintojų nuolat reikalauja geresnių ir technologiškai modernesnių medžiagų bei įrangos. Tas pats galioja ir statybinę techniką bei įrangą nuomojančioms įmonėms. UAB „Rentalis“ direktoriaus Arvydo Zaveckio teigimu, statybinių įrankių bei technikos pasiūla mūsų šalyje šiandien tikrai nemaža, tačiau poreikis taip pat tendencingai auga. Įrankių ir statybinės technikos nuoma kaip verslas mūsų šalyje atsirado neseniai, todėl pati nuomojimosi idėja bei kultūra iki šiol formuojasi bei plėtojasi, tad yra nuolat auganti statybų rinkos dalis. Tai, be abejo, susiję su ekonominių rodiklių bei statybos pramonės augimu. Statybos pramonė – vienas pagrindinių ekonomikos variklių bei rodiklių, o statybų sąstingis – liūdnas ženklas šalies ekonomikai. Laikotarpis po 2001–2003 m. krizės Lietuvoje buvo gana liūdnas. Kiekvienais metais statybos pramonė mažėdavo apie 20–30 proc. Vėliau padėtis pasikeitė, ir po palaiptiesiui iš Vakarų Europos pradėjusių keliauti investicijų bei idėjų, ekonomikos rodikliai pagaliau pradėjo kilti. Kalbant apie statybinės įrangos bei technikos nuomą, pastebėtina, kad šiandien paklausa viršija pasiūlą. Pagrindinė statybinių kėlimo įrenginių nuomos verslo sąlyga – statybinė įranga turi būti ne senesnė kaip dvejų metų ir svarbu ją išlaikyti puikios būklės. Kas dvejus metus statybinę įrangą būtina keisti, kad būtų galima pasiūlyti kokybiškas bei lengvai gaunamas paslaugas. Visa nuomojama įranga turėtų būti nauja, o pasiūla didelė ir įvairiapusė, kuri apimtų daugelį statybos ir montavimo darbams naudojamų mechanizmų bei įrankių. Reiktų operatyviai ir kokybiškai suteikti klientui ne tik nuomos, bet ir konsultavimo, transportavimo ir kitas paslaugas (www.sinc.lt).

Statybinės įrangos nuomos UAB „MASTERMANN“ vadovo teigimu pirkti statybų įrangą ar ją nuomotis - grynai kiekvienos statybinės firmos vidaus reikalas. Mažesnėms įmonėms, atliekančioms tikrai vienos paskirties darbus, nuolatos nuomotis įrankius yra brangiau, todėl būtiniausių ir dažniausiai naudojamą techniką jie perka patys.

Net ir pačioms didžiausioms įmonėms tam tikros rūšies įrankius gal ir labiau apsimoka pirkti, ypač jei jie yra nuolatos naudojami. Tačiau šis atvejis tinka tik tam tikrą darbų segmentą atliekančioms bendrovėms. Visuomet prireikia ir papildomos technikos, kurią neišvengiamai tenka nuomotis. Labai didelę reikšmę turi ir vienokio ar kitokio įrankio kaina. Jei tai brangi įranga, kuri naudojama tik specifiniams darbams atlikti, tai be jokios abejonės, ją žymiai labiau apsimoka nuomotis, nei pirkti ir laikyti nenaudojamą.

Statybinę įrangą nuomojančių bendrovių klientai – yra daugiausia statybų bendrovės. Individualūs asmenys įrankių nesinuomoja, arba tai yra tik pavieniai atvejai. Nuomos bendrovės didžiausią dėmesį skiria įmonėms, su jomis yra sudaromos ilgalaikio bendradarbiavimo sutartys. Išnuojamos įrangos spektras yra labai platus - nuo plaktukų iki sudėtingiausios technikos.

Įvairiausią statybinę techniką nuomojančios ir daugiausia tik su stambiais klientais dirbančios bendrovės „Cramo“ Vilniaus regiono vadovo Ovidijaus Vilniškio teigimu, statyboms skirtą įrangą bei techniką labiau apsimoka nuomotis, ypač didžiosioms statybų kompanijoms. „Iš vienos pusės atrodytų, jog geriau įrankį nusipirkti, nei nuolatos nuomotis, tačiau tokia pozicija vyrauja tik tarp nedidelių bendrovių. Praktiškai visos didžiosios statybų kompanijos įrangą nuomoja. Kitaip tariant, jos beveik neturi jokios įrangos ir šį „rūpestį“ perleidžia nuomos kompanijoms“, - teigia O. Vilniškis.

Nuomotis įrangą, o ne ją pirkti, skatina keletas priežasčių. Viena pagrindinių - nuolatinis statybų technikos asortimento atnaujinimas bei tiekimas. Statybų bendrovės gali nesirūpinti ir nesidomėti naujausia įranga, atsiradusia rinkoje; ją joms nuolatos tiekia nuomos kompanijos. Įrankius tiekiančios įmonės ne tik atsakingos už naujausios produkcijos pateikimą, bet ir už jos priežiūrą. Sugedus technikai, ji iš karto pakeičiama ir taip užtikrinama nepertraukiama darbų eiga. Dar viena esminių priežasčių, kodėl technika yra nuomojama - išlaidų sumažinimas bei statybos kaštų kontrolė. Modernios statybų kompanijos atsisako technikos priežiūros padalinių, atkrenta jos išlaikymo bei sandėliavimo kaštai, tam nereikalingi papildomi darbuotojai. Be to, įmonėms lengviau apskaityti ir kontroliuoti konkretaus objekto grynuosius statybų kaštus, į kuriuos įrangos pirkimas, eksploatacija ir papildomos galimos išlaidos yra įskaičiuojamos. Užsienyje vyrauja praktika, kada stambios statybų kompanijos kuria antrines bendroves, kurių veikla - įrangos tiekimas „vidinėms“ statybų grupės narėms“, - teigė „Cramo“ vadovas.

Šiuo metu rinkoje jaučiamas stiprus krovinių kėlimo įrangos nuomos paslaugų potencialas. Palankias veiklos galimybes sąlygoja sparčiai besivystantis statybų sektorius, kuris 2014 m. sudarė 19,2% Lietuvos BVP. Didėjant statybos apimtims, didėja paklausa ne tik vidutinių kranų - iki 200 tonų, bet ir ypač didelės keliamosios galios nuomojamų naujų ir modernių techninių pajėgumų – automobilinių, bokštinių ir kitų kranų – poreikis.

Statybiniai kėlimo įrenginiai palengvina ne vieną statybų operaciją. Tai pagalbinė įranga be kurios statybų aikštelėje įvairūs veiksmai būtų atliekami net kelis kartus sunkiau. Neretai be šios įrangos išsiversti yra net neįmanoma, tad prirėikus įrangos svarbu žinoti, kur ir kaip ją galima išsinuomoti. Nuomos paslauga yra paprasta ir nesudėtinga, tad ją pasinaudoti gali kiekvienas. Tai teigiamai įtakos statybos darbus, todėl abejoti neverta.

Apibendrinant reikia atkreipti dėmesį, kad yra pastebima tendencija, jog vis daugiau statybų kompanijų pereina prie įrangos nuomos. Statybinių kėlimo įrenginių nuomos užsakovai yra paskaičiavę, kad kai statybų apimtys didelės, pasirūpinti visa reikiama technika gali kainuoti ženkliai brangiau nei ją išsinuomoti. Be to, kai užsakymų skaičius nepastovus arba nepakankamai didelis, statybinės įrangos taip pat pirkti nebeapsimoka. Tai ženkliai gali paskatinti konkurenciją statybos kėlimo įrenginių nuomos rinkoje ir atsiradimą naujų, šiuo verslu užsiimančių įmonių.

3. UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“ STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ VERTINIMAS IR TOBULINIMO GALIMYBIŲ PAIEŠKA

3.1. UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos pristatymas

UAB „Baltic Cranes Logistics“ buveinė yra Vilniuje, Metalo g. 9. Įmonės kodas 302291479, PVM kodas. LT100004479217. Bendrovės veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, Lietuvos Respublikos Akcinių bendrovių įstatymas bei įstatai.

Tai yra viena iš Lietuvos statybinės technikos, įrankių nuomos ir aptarnavimo paslaugų sistemos įmonių ir užima tvirtas pozicijas, kurias garantuoja turimos įrangos kiekis, jų keliamoji galia ir aukšta darbuotojų kvalifikacija, suteikianti galimybę taikyti geriausius darbų organizavimo metodus.

Specialistų ir darbininkų pastangomis kasmet atliekama darbų ir suteikiama paslaugų apie 1 mln. Eurų. 2014 m. gaunamos pajamos pasiekė 1398.1 Tūkst.Eurų. t.y. 70 proc.. daugiau negu 2013m. Nuolat tobulinamas gamybos organizavimas ir diegiama nauja techninė įranga. Užsakymai bei paslaugos atliekamos parengus technines dokumentacijas, su užsakovais sudaromos rangos bei nuomos sutartys.

Pagrindinė UAB „Baltic Cranes Logistics“ veikla – statybinių kėlimo įrenginių nuoma:

- automobilinei kranai – keliamoji galia 16 – 120 t, kėlimo aukštis iki 60 m.;
- automobilinei bokšteliai – kėlimo aukštis iki 38 m.;
- bokštiniai kranais – keliamoji galia 6 – 10 t, strėlės siekis iki 50 m.;
- vikšriniai kranai – keliamoji galia iki 25 t, kėlimo aukštis iki 45 m;

Šiuolaikinėje rinkoje sėkmingos veiklos faktoriai išskiriami šie:

- gerai paruošti statybinių kėlimo įrenginių operatoriai;
- ilgalaikė patirtis bei vardo pripažinimas rinkoje;
- lanksti paslaugų kainų bei taikomų nuolaidų sistema;

Aukštus įmonės veiklos rezultatus sąlygoja visų minėtų faktorių optimalus derinys.

UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos strategija;

- tobulinti bendrovės valdymą, nustatant aiškias veiklos kryptis ir konkrečius tikslus;
- analizuoti vartotojų poreikius ir lūkesčius;
- nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybės vadybą;

- siekti stabilių kokybės rodiklių - patikimos veiklos ir partnerystės su vartotojais garanto, skiriant reikiamus išteklius numatytiems kokybės tikslams pasiekti;
- plėsti įmonės veiklą – naujų statybinių kėlimo įrenginių įsigijimas bei veiklos plėtra Lietuvoje ir užsienyje.

Eksplloatuojant ekonomiškus statybinius kėlimo įrenginius yra užsibrėžtas tikslas – toliau didinti veiklos pelningumą bei pritraukti naujų paslaugų užsakovų. UAB „Baltic Cranes Logistics“ sugebėjimus dirbti rinkoje geriausiai atspindi nuolatinis pardavimo pajamų didėjimas (2 lentelė).

**2 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ pajamų pokyčiai
2010 – 2014 m.(Tūkst.EUR.)**

Rodiklis	Mato.vnt.	2010m.	2011m	2012m.	2013m.	2014m.	2014m./2010m. proc.
Pajamos	Tūkst.EUR	560.5	619.5	1017.8	822.3	1398.1	249.4

Pelningumo rodikliai atspindi UAB „Baltic Cranes Logistics“ ūkinės veiklos efektyvumą (3 lentelė).

**3 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ pelningumo rodikliai, jų dinamika
2012 – 2014 m.**

Pelningumo rodikliai (proc.)	2012 m.	2013 m.	2014 m.	Pokytis punktais)
				2014/2012
Bendrasis pardavimų pelningumas	12,42	14,40	13,37	+0,95
Grynasis pardavimų pelningumas	2,84	3,98	2,91	+0,07
Nuosavo kapitalo pelningumas	4,32	5,01	4,45	+0,13
Turto pelningumas	3,14	4,07	3,71	+0,57

Iš pateiktos informacijos 3lentelėje matome, kad įmonės pelningumo rodikliai yra pakankamai geri. Bendras pardavimų pelningumas atspindi, ar pagrindinė įmonės veikla yra efektyvi. Iš šio rodiklio galima spręsti, ar ne per brangiai kainuoja paslaugos. Šis rodiklis parodo, kiek bendrojo pelno tenka vienam pardavimo pajamų litui.

2014m UAB „Baltic Cranes Logistics“ pasiekė pakankamai aukštų finansinių rodiklių – išaugo pajamos ir grynasis pelnas, todėl padidėjus pardavimo pajamoms ir pelnui palyginus su 2012 m. visi pelningumo rodikliai pagerėjo.

Labai svarbu pažymėti, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ aktyviai dalyvauja statybinių kėlimo įrenginių nuomos konkursuose bei viešuose pirkimuose.

Pardavimo skatinimo priemonėmis siekiama sukelti stipresnę ir greitesnę užsakovų reakciją užsakant paslaugas, atkreipiant dėmesį į paslaugų pasiūlą. Tačiau UAB „Baltic

Cranes Logistics“ administracija visai neskiria dėmesio į paslaugų teikimo skatinimą. Yra labai nekokybiška ir nepatraukli Internetinė svetainė. Iš informacijos, pateiktos Internetinėje svetainėje, tikrai neatsiras naujų paslaugų užsakovų. UAB „Baltic Cranes Logistics“ neturi susikūrusi savo logotipo ženklo, kurį galėtų naudoti ant dirbančių kranų. Šis ženklas galėtų tarnauti kaip reklama UAB „Baltic Cranes Logistics“.

Konkurencinis pranašumas mokslinėje literatūroje nagrinėjamas ir aptariamas įvairiais aspektais. E. Ragelskaja, R. Korsakienė (2011) nurodo, kad konkurencinis pranašumas laikytinas santykinis dydžiu, kuris pagrįstas konkuruojančių įmonių lyginimu.

B. Karlof ir F.Lovingssan (2006) teigimu konkurencinis pranašumas yra tai, į ką nukreiptos visos (konkuruojančios) verslo strategijos. Konkurencinį pranašumą sudaro daugelis veiksnių, tokių kaip efektyvesnė gamyba, gera reklama ir gera vadyba bei geri santykiai su klientais. Autoriai pažymi, kad baigtinio ir galutinio konkurencinio pranašumo prieš konkurentus įgyti negalima, nes konkurencingumas nėra baigtinis rezultatas. Konkurencingumo siekimas ar jo palaikymas yra nuolatinis besitęsiantis procesas. Konkurencingumo užtikrinimas yra kryptingų ir pamatuotų organizacijos veiksmų išdava, kurios siekimui pasirenkama tam tikra strategija.

J.Sekliuckienė (2010) išskiria tokius pagrindinius išorinius konkurencinio pranašumo šaltinius:

- Išskirtinės produkto savybės;
- Organizacijos veiksniai;
- Organizacijų heterogeninių išteklių panaudojimas;
- Organizacijos lankstumas ir sugebėjimas prisitaikyti;

Vidiniams konkurencinio pranašumo šaltiniams autorė priskiria:

- Įmonės valdymo, gamybos, produkto valdymo pranašumai;
- Vadybinė organizacinė kultūra;
- Strateginis valdymas;
- Intelektinis kapitalas.

Remiantis J. Sekliuckiene (2010) galima teigti, kad pagrindiniai konkurencinio pranašumo bruožai yra: organizacijos dydis, inovacijos, specifinių funkcijų efektyvumas ir lankstumas bei prekiniai ženklai. Konkurencinis pranašumas gali būti įgyjamas efektyviai naudojant išorinės aplinkos ypatumus ir svarbiausius savo sugebėjimus.

Įmonė, norėdama užimti geresnę poziciją lyginant su konkurentais, turi įgyti konkurencinį pranašumą bei nuolat jį palaikyti. Įmonė turėtų greitai reaguoti į vis kintančius rinkos poreikius, prie jų prisitaikyti ir stiprinti savo pozicijas. Dauguma mokslininkų išskiria tokius konkurencingumo didinimo veiksnius kaip – inovacijų diegimas, naujos technologijos, kvalifikuota darbo jėga ir intelektualinis kapitalas, kokybės valdymo sistema.

UAB „Baltic Cranes Logistics“ užima 11.1 proc. statybinių kėlimo įrenginių nuomos rinkos. Šioje rinkoje pagrindiniai konkurentai yra:

- UAB „Strėlė Logistics“ (27.2 proc. rinkos);
- UAB „Kauno Kranai“ (24.3 proc. rinkos);
- UAB „Sarens Balticum“ (12.3 proc. rinkos);
- UAB „Cranbalt“ (8 proc. rinkos);
- UAB „Kranvita“ (3.5 proc. rinkos);
- Kitos įvairios smulkios statybinių kėlimo įrenginių nuomos įmonės (13.6

proc. rinkos).

Norint sėkmingai atlikti bet kurios bendrovės strateginį planavimą, vertinga atlikti analizę, kuri apžvelgia ne tik savą verslą, bet įvertina ir konkurentų veiklą bei esamus įvykius rinkoje. Šią užduotį padeda įvykdyti SSGG (SWOT) analizė.

SSGG (SWOT) analizė yra modelis, nurodantis bendrovės strateginių planų vystymo kryptį ir suteikiantis jiems pagrindą. Ši analizė atspindi stiprybes (ką organizacija yra pajėgi atlikti), silpnības (ko organizacija negali atlikti), galimybes (potencialiai naudingos sąlygos organizacijai) ir grėsmes (potencialiai nenaudingos sąlygos organizacijai).

UAB „Baltic Cranes Logistics“ **stipriosios savybės:**

1. *Statybos sektoriaus aktyvumas.* Statybos sektoriuje yra virš 5000 įmonių, iš kurių 39 proc. specializuojasi pastatų ir jų dalių statybos srityje. Statybų apimtys kasmet didėja, todėl analogiškai didėja ir statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų paklausa.

2. *Platus siūlomų statybų sektoriui būtinas statybinių kėlimo įrenginių asortimentas.*

3. *Didelė patirtis Lietuvos statybų rinkoje. Bendrovė gyvuoja daugiau kaip 10 metų.*

4. *Įmonėje dirba aukštos kvalifikacijos specialistai.*

Silpnosios savybės:

1. *Yra pastebimas spartus naujų statybinių kėlimo įrenginių su pažangiausiomis techninėmis charakteristikomis atsiradimas rinkoje.*

2. *Statybos sektoriaus veiklos sezoniškumas.* Žiemą statybų apimtys sumažėja ir tuo pačiu sumažėja statybinių kėlimo įrenginių nuomos apimtys.

Galimybės:

Prognozuojamas didžiųjų miestų investicijų “prisotinimo“ efektas. Būtina ieškoti rinkų užsienyje arba steigti padalinius mažesniuose miestuose.

Grėsmės:

Atsiradus Lietuvos rinkoje naujų konkurentų su kokybiškesniais statybiniais kėlimo įrenginiais ir su mažesniais paslaugų nuomos į kainiais, galimas turimų paslaugų užsakovų

praradimas. Be to kokybiškesnes paslaugas su mažesniais paslaugų nuomos įkainiais gali pradėti teikti ir esami paslaugų teikėjai.

UAB „Baltic Cranes Logistics“ turi pakankamai stiprų finansinį pagrindą ir aukštos kvalifikacijos personalą. Tai leidžia įmonei plėsti paslaugų rinką, kelti vartotojų pasitikėjimą teikiama paslaugų kokybe.

Užimama nemaža rinkos dalis, patikimas įmonės vardas ir kokybiškos paslaugos net ir esant blogesnei ekonominei situacijai gali padėti išsaugoti vartotojus ir užtikrinti gaunamas pajamas.

Tačiau reikia pažymėti, kad yra ryškiai pastebimi UAB „Baltic Cranes Logistics“ atliekamų nuomos paslaugų statybinių kėlimo įrenginių nuomos veiklos trūkumai.

1. Neatliekama paslaugų užsakovų mokumo analizė. Dažnai už užsakovams atliktas paslaugas apmokėjimą reikia išieškoti per teismus ir antstolius. Būtina taikyti avansinį apmokėjimą už paslaugas bei prieš atliekant paslaugas įsitikinti kliento mokumo galimybėmis.

2. Būtina tobulinti statybinių kėlimo įrenginių operatorių darbo apmokėjimą, priklausomai nuo atliktų darbų kokybės ir paslaugos atlikimo trukmės, o ne taikyti apmokėjimą nuo galutinių UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos rezultatų kaip yra daroma šiandien.

Apibendrinant atliktą UAB „Baltic Cranes Logistics“ SSGG (SWOT) analizę, galima teigti, kad įmonė turi daugiau stipriųjų pusių, negu silpnųjų pusių, o išorinė aplinka suteikia daugiau galimybių, negu sudaro grėsmių. Tai leidžia daryti prielaidą, kad silpnosios pusės nesutrukdyt pasinaudoti galimybėmis ir stipriųjų pusių dėka bus išvengta grėsmių.

3.2. Tyrimo metodų analizė ir tyrimo metodikos pagrindimas

Tyrimo tipo pasirinkimas. Išskiriami trys tyrimo tipai: žvalgomasis, aprašomasis, priežastinis. Toliau pateikiamos šių tipų charakteristikos.

Žvalgomasis (pilotinis) tyrimas – tai bandomasis tyrimas. Jis vykdomas prieš pradedant pagrindinį tyrimą. Toks tyrimas paprastai apima nedidelį kiekį respondentų ir remiasi supaprastinta programa bei glaustu instrumentarijumi. Jo metu patikrinami visi būsimojo tyrimo elementai (Guščinskienė, 2004). Tai yra toks tyrimas, kuriame pagrindinis dėmesys sutelkiamas idėjų generavimui ir informacijos, kuri reikalinga problemos formulavimui, paieškai.

Priežastinis tyrimas. Dažnai norima išanalizuoti vieną ar daugiau priežasčių bei galimų pasekmių. Priežastinio tyrimo pagalba galima parodyti ir numatyti kaip vieno

kintamojo pakeitimai paveikia ar nepaveikia kitus tiriamos sistemos tiriamuosius arba įtakoja visos sistemos pasikeitimus. Pagrindinis metodas naudojamas priežastiniame tyrime yra eksperimentas (Dikčius, 2003).

Aprašomasis tyrimas. Šiuo tyrimu gaunamų empirinių duomenų pagrindu sudaromos sąlyginai vientisos tiriamojo reiškinių bei jo struktūrinių elementų vaizdas. Aprašomasis tyrimas atliekamas pagal nuosekliai parengtą programą bei vadovaujantis metodiškai apčiuotomis scenarijumi (Guščinskienė, 2004). Aprašomasis tyrimas naudojamas kai reikia: paaiškinti tam tikrų grupių charakteristikas; įvertinti žmonių, kurie elgiasi tam tikru būdu, proporcijas tam tikroje visumoje; daryti specifines prognozes (Dikčius, 2003). Tyrimo tikslas surinkti informaciją apie esamą situaciją ir nustatyti ryšius tarp atskirų kintamųjų.

Šiame tyrime taikomas aprašomasis tyrimo tipas. Tyrimo tikslas ir uždaviniai yra suformuluoti aiškiai bei siekiama surinkti informaciją, kaip UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų pirkėjai vertina atliekamas paslaugas ir kokių pasiūlymų turi paslaugų kokybės tobulinimui bei apimtys didinimui, norint paruošti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planą.

Tyrimo metodo parinkimas. Tinkamai pasirinktas metodas daug lemia ar bus sėkmingai išspręsta tyrimo problema, ar bus pasiektas išsikeltas tyrimo tikslas.

Kokybiniame tyrime remiamasi žiniomis, etnografinio tyrimo dizainu ir elgesio stebėjimu. Šiuo atveju siekiama suformuoti fenomeno prasmę tyrimo dalyvių požiūriu. Tai reiškia identifikuoti bendra kultūra besidalijančią grupę ir studijuoti, kaip tai daro poveikį šių žmonių įpročių ar bruožų formavimuisi, atsispindi jų elgsenoje per tam tikrą laiką. Vienas iš duomenų rinkimo elementų yra tiriamųjų elgsenos stebėjimas tyrėjui dalyvaujant jų veiklose, taip pat atvirų klausimų interviu (Žydzūnaitė, 2007).

Kiekybiniame tyrime remiamasi neopozityvizmo žinių teiginiais, realizuojamas eksperimentinis tyrimas bei iki- ir po- testo požiūrių matavimai. Tyrėjas testuoja teoriją pagal specifines, siauros apimtys hipotezes, o duomenys renkami patvirtinti ar atmesti hipotezę (Žydzūnaitė, 2007).

Mišrių metodų tyrime remiamasi fragmentinių žinių perspektyva bei nuoseklių kokybinių ir kiekybinių duomenų rinkimu (Žydzūnaitė, 2007).

Galima išskirti šiuos kiekybinius duomenų rinkimo metodus: stebėjimas, eksperimentas, apklausa. *Stebėjimo* metodas tai pirminės socialinės informacijos rinkimo metodas, kai ji renkama tyrėjui tikslingai registruojant stebimus įvykius, reiškinius ir procesus, vykstančius natūraliomis sąlygomis. Šis metodas nereikalauja didelės atrankos; leidžia sužinoti slaptų, nematomų savybių apie tam tikrą aplinką. Trūkumai – tyrinėtojas gali prarasti sugebėjimą objektyviai įvertinti situaciją; daugelis žmogaus asmeninio gyvenimo sričių stebėjimui neprieinamos. *Eksperimentas* tai metodas, kuris grindžiamas pasirinktu

grupių lyginimu. Šio metodo privalumai: priežastingumo nustatymo kontrolė; situacijos kontrolė; galima eksperimentą atlikti daug kartų ir taip pamatyti pasikeitimus tiriamame objekte. Trūkumai: dirbtinė aplinka; eksperimentuoto įtaka eksperimento rezultatams; maža tiriamųjų grupė. Duomenų surinkimo metodas – individuali anketinė apklausa.

Anketa – klausimų, kuriuos apjungia tyrėjo siekimas iširti kokį nors socialinį reiškinių ar procesą, visuma (Luobikienė, 2010). Tai vienas populiariausių sociologinio tyrimo metodų, per trumpą laiką leidžiantis gauti daug informacijos. Tačiau svarbu, kad gaunami duomenys būtų patikimi. Tyrimui atlikti buvo naudojamas anoniminės (bevardės) anketinės apklausos metodas, kuris užtikrina didžiausią atliekamo tyrimo efektyvumą laiko, gaunamos informacijos ir kaštų atžvilgiu bei leidžia respondentams likti nežinomiems. Anketoje pateikti klausimai ir maksimaliai numatyti visi galimi atsakymų variantai bei palikta tuščia eilutė respondento nuomonei įrašyti. Individualaus anketavimo pasirinkimą lėmė šios priežastys:

- Nedideli kaštai, lyginant su kitomis apklausos formomis;
- vykdant apklausą anketos yra išdalinamos ir po to surenkamos užpildytos.

Vykdam šį darbą nereikalingos specialios žinios;

- nereikalauja didelių respondentų laiko sąnaudų, lyginant su kitais tyrimo metodais (interviu, stebėjimas ir pan.);
- galimybė visus tyrimo aspektus išreikšti kiekybine forma ir po to pateikti tikslų kiekvieno aspekto vertinimą grafine forma;
- respondentai anketos klausimams atsakyti gali skirti kiek norima laiko, jų neveikia aplinka ir pats apklausejas (savo išvaizda, balsu).

Pasirinkus anketinį apklausos tyrimo būdą išryškėja šie trūkumai:

- Sumažėja anketų gražinimo lygis;
- padidėja respondentų identifikavimo galimybė (Luobikienė, 2010).

Pasirinkti tinkamą metodą tyrimui yra labai svarbu. Naudojant kiekvieną metodą galima atskleisti tam tikrų trūkumų. Būtent nuo pasirinktų metodų ir jų pritaikymo priklauso kokius tyrimų rezultatus gausime. Įvertinus įvairių metodų privalumus ir trūkumus bei esamas galimybes (finansinių išteklių bei prieinamumo prasme) buvo priimtas sprendimas įteikti paslaugų pirkėjams anketas paslaugų užsakymo metu..

Tyrimo tikslas. Išnagrinėjus mokslinę literatūrą ir įvertinus anketinės apklausos metu gautus paslaugų pirkėjų pasiūlymus paruošti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Paruošti anketinio tyrimo anketą UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų pirkėjams, kad įvertinti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas ir atskleisti tobulinimo galimybes.

2. Tyrimo rezultatus įvertinti ir pasiūlyti priemonių planą UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimui ir plėtrai.

Tiriamieji. Tyrimo metu pasirinkti 39 Lietuvoje UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojai (90 proc. visų paslaugų vartotojų).

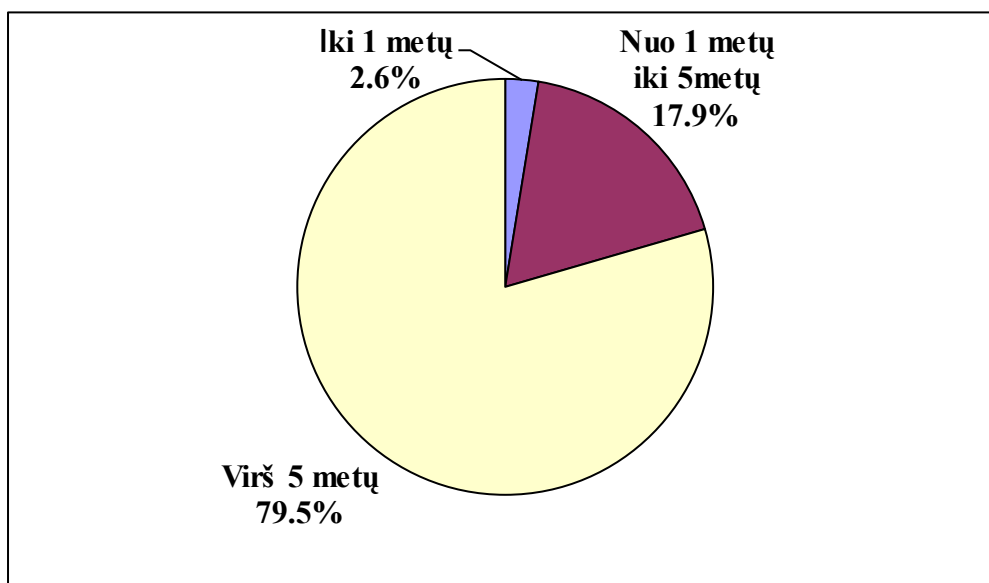
Tyrimo vieta: Lietuvos Respublika.

Tyrimo laikas. Tyrimas buvo vykdomas nuo 2015 11.02 iki 2015 11.15.

3.3. Tyrimo rezultatų analizė ir pateikimas

Buvo pasirinktas anketinio tyrimo metodas. Tyrimas buvo vykdomas pagal anketą (1Priedas). Anketiniam tyrimui buvo pasirinkti 39 Lietuvoje UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų vartotojai (90 proc. visų paslaugų vartotojų).

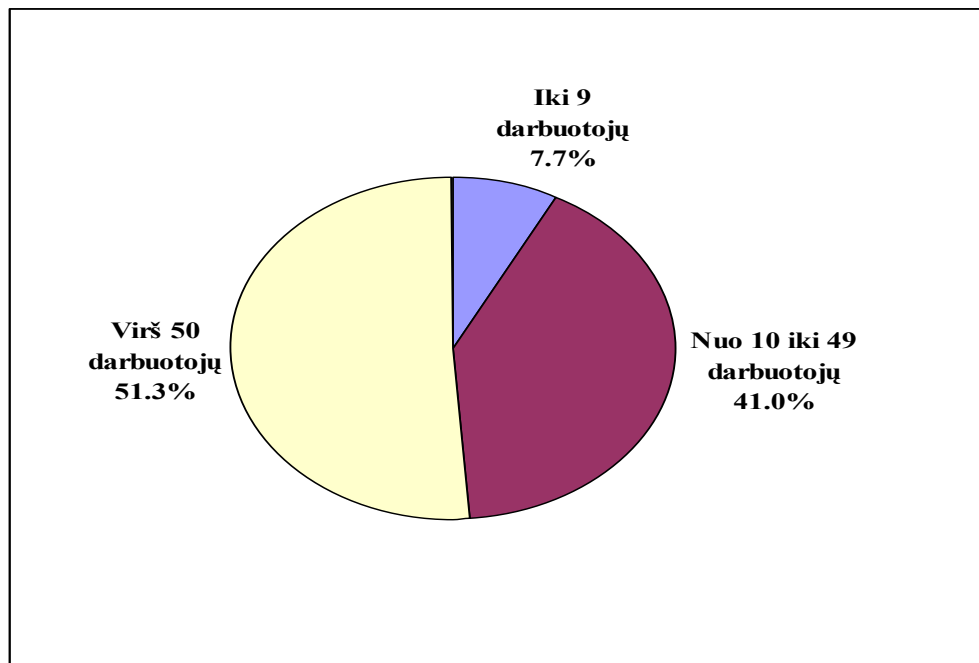
3 pav. pateikta informacija apie UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pasiskirstymą pagal paslaugų užsakovų organizacijos veiklos trukmę.



3 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pasiskirstymas pagal jų organizacijų veiklos trukmę

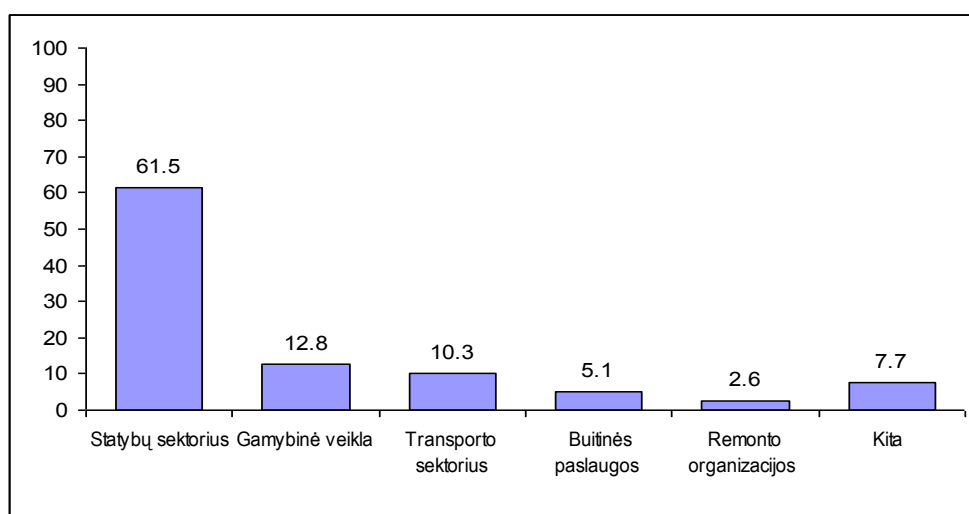
Iš 3 pav. pateiktos informacijos matome, kad net 79.5 % paslaugų užsakovų savo veiklą vykdo virš penkių metų, 17.9 proc. organizacijų veikia nuo vienerių iki penkių metų ir tik 2.6 proc. organizacijų veikia iki vienių metų. Analizuojant paslaugų vartotojų pasiskirstymą pagal jų atstovaujamos organizacijos veiklos trukmę galima teigti, kad didžioji dauguma UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų užsakovų statybinę veiklą

vykdo daugiau nei penkerius metus ir turi įgiję pakankamai daug statybos verslo patirties. Paslaugų vartotojų buvo prašoma įvardinti jų atstovaujamos organizacijos darbuotojų skaičių (4 pav.).



4 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pasiskirstymas pagal organizacijos darbuotojų skaičių

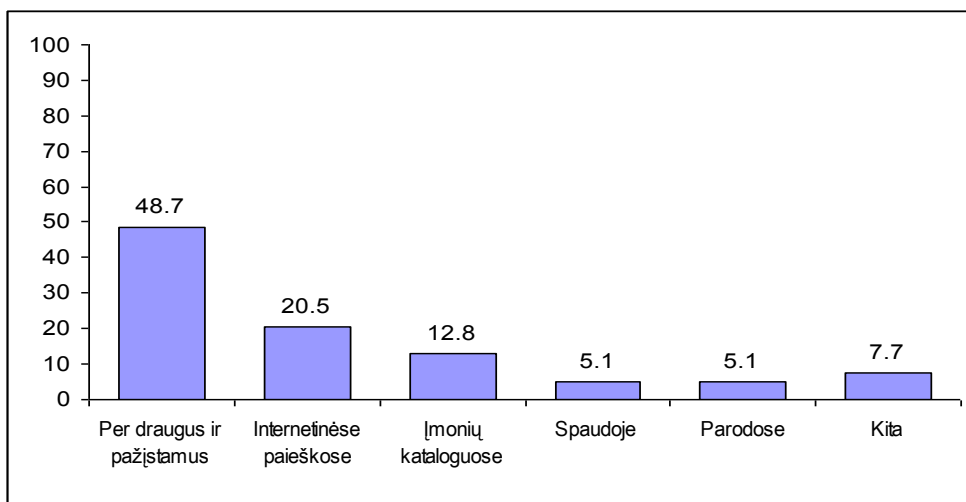
Iš 4 pav. pateiktos informacijos matome, kad virš 50 % paslaugų vartotojų atstovauja organizacijas, kuriose darbuotojų skaičius yra virš 50 ir 41% organizacijas, kuriose yra nuo 10 iki 49 darbuotojų. Tik 7.7% paslaugų užsakovų atstovauja organizacijas, kuriose darbuotojų skaičius yra iki 9 darbuotojų. Tai parodo, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų užsakovai yra smulkios arba vidutinės įmonės. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų taip pat buvo prašoma įvardinti, kokia yra jų atstovaujama įmonių pagrindinė veikla.



5 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pasiskirstymas pagal veiklos pobūdį.

Iš pateiktos informacijos 5 pav. matome, kad virš 60 proc. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų pagrindinė veikla yra statybų sektorius, o kiti užsakovai dirba gamybinėje, transporto, buitinių paslaugų ir kitose srityse.

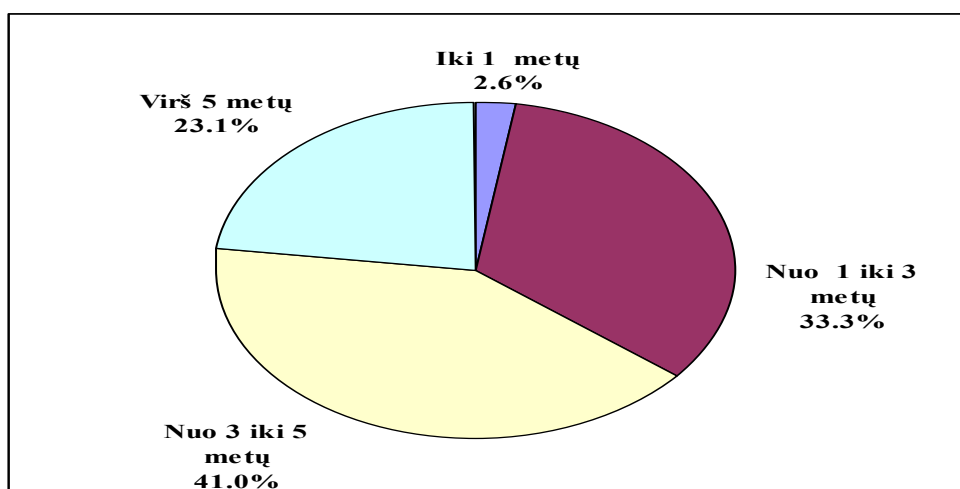
UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų užsakovų buvo prašoma nurodyti, iš kokių šaltinių jų atstovaujama organizacija gavo informaciją apie UAB „Baltic Cranes Logistics“ teikiamas statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas (6 pav.).



6 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų užsakovų pasiskirstymas pagal informacijos gavimą apie vykdomas paslaugas

Iš 6 pav. pateiktos informacijos matome, kad net 48.7 % apklaustųjų nurodė, kad informaciją apie UAB „Baltic Cranes“ teikiamas paslaugas gavo iš draugų ir pažįstamų, 20.5 % iš Interneto ir 12.8 % - įmonių kataloguose. Taigi, galima teigti, kad informacijos apie UAB „Baltic Cranes Logistics“ teikiamas statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas viešojoje erdvėje yra nepakankamai.

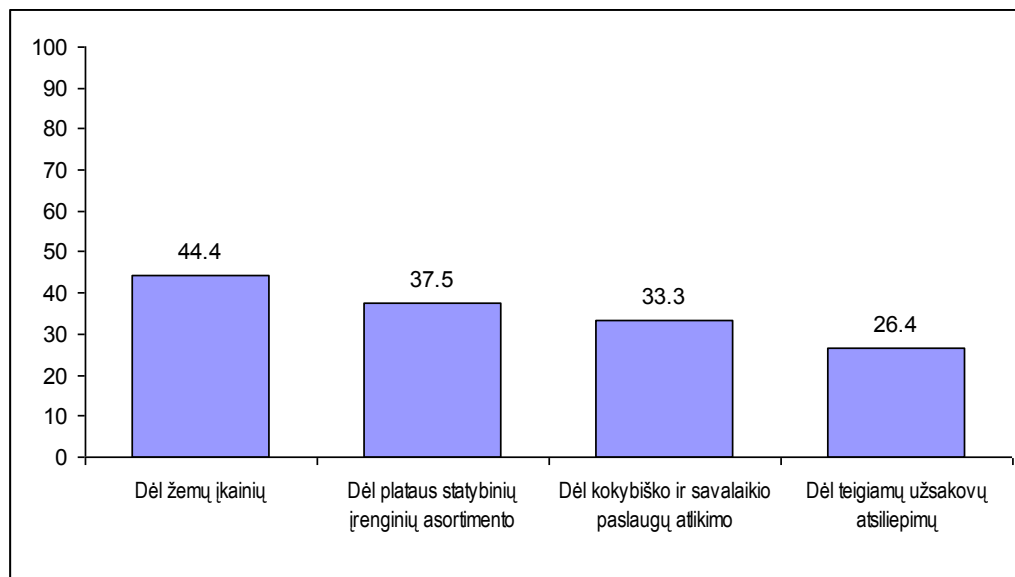
Iš UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų buvo norima sužinoti kiek metų jie naudojami UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugomis (7 pav.)



7 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų informacija apie paslaugų teikimo trukmę

Net 41% paslaugų vartotojų informavo, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ teikiamomis statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugomis naudojasi nuo 3 iki 5 metų, 23.1% virš 5 metų ir virš 30 % šias paslaugas užsakinėja nuo 1 iki 3 metų. Taigi UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų užsakovai yra ilgalaikiai ir pastovūs partneriai.

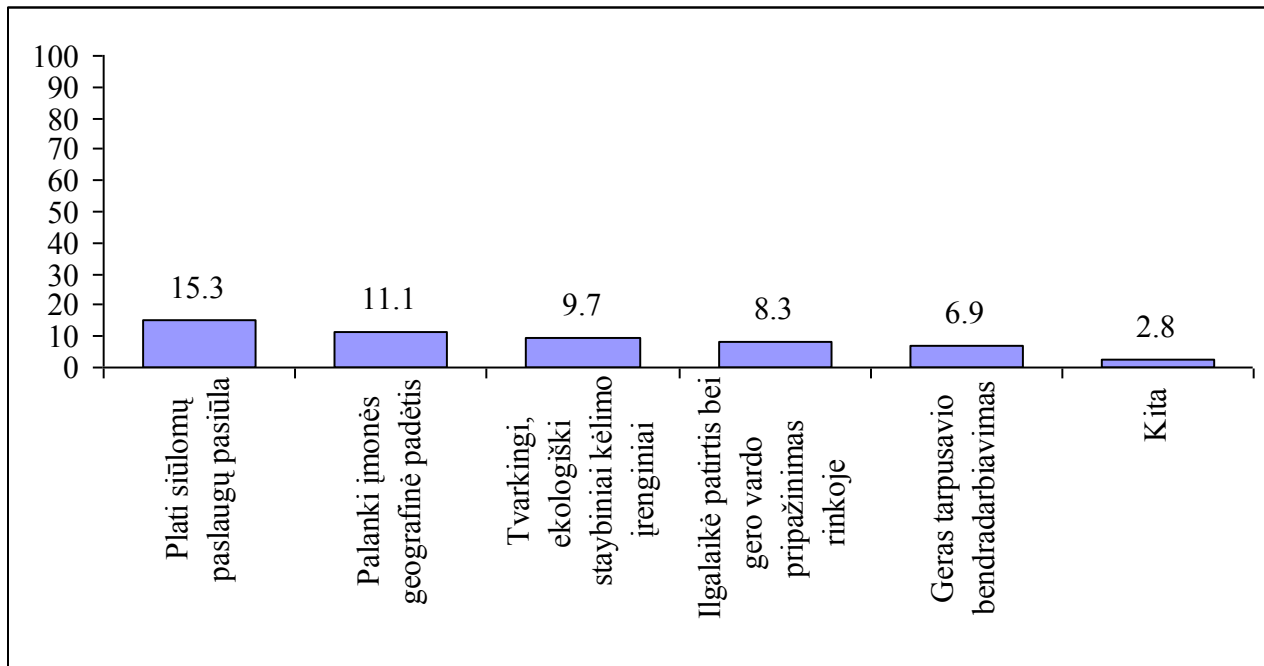
UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojams buvo pateiktas klausimas: “Dėl kokių motyvų pasirinkote UAB „Baltic Cranes Logistics“ kaip paslaugų teikėją?” Paslaugų vartotojai galėjo pasirinkti kelis atsakymus. Informacija pateikiama 8 pav.



8 pav. Paslaugų vartotojų motyvai, kodėl jie pasirinko UAB „Baltic Cranes Logistics“

Išnagrinėjus atsakymus apie pagrindinius motyvus, kodėl paslaugų užsakovai pasirinko UAB „Baltic Cranes Logistics“ teikiamas statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas, 44.4 % atsakė, kad didžiausiu UAB „Baltic Cranes Logistics“ privalumas yra žemi statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų įkainiai. 37.5 % apklaustųjų įvardijo, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ privalumas, lyginant su kitomis analogiškų paslaugų įmonėmis, yra platus statybinių įrenginių asortimentas. 26.4% apklaustųjų nurodė, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ privalumas, lyginant su kitomis analogiškų paslaugų įmonėmis, yra teigiami užsakovų atsiliepimai apie atliktas paslaugas(8 pav.).

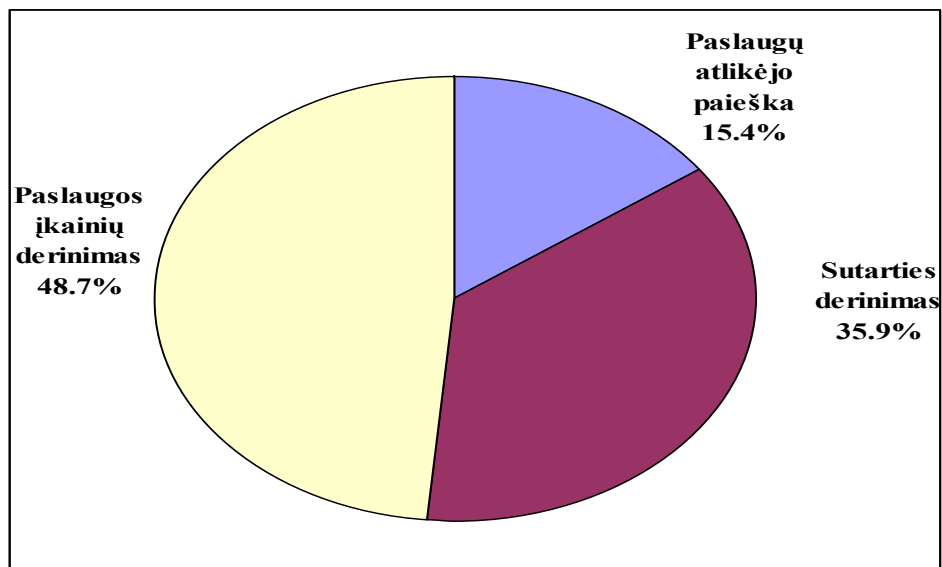
Apklaustųjų paslaugų vartotojų nuomonė apie UAB „Baltic Cranes Logistics“ didžiausius pranašumus statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų rinkoje palyginus su kitomis analogiškais paslaugas siūlančiomis įmonėmis yra pateikta 9 pav.



9 pav. Pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ privalumai palyginus su kitomis analogiškų paslaugų įmonėmis

Iš 9 pav. pateiktos informacijos matome, kad svarbiausias privalumas pagal kitų įmonių teikiamas statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas yra platus siūlomų paslaugų asortimentas (15.3%). Nemažą įtaką turi ir palanki įmonės geografinė padėtis – taip teigia 11.1 % respondentų. Tvarkingi ir ekologiški statybiniai kėlimo įrengimai įtakoja į UAB „Baltic Cranes Logistics“ pranašumą pagal kitas analogiškas paslaugas teikiančias įmones (9.7 %). Užsisakyti paslaugas iš UAB „Baltic Cranes Logistics“ įtakoja ir ilgalaikė patirtis bei pripažintas geras vardas paslaugų nuomos rinkoje (8.3 % respondentų). Pasirinkdami UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugas, paslaugų užsakovai pažymi ir gerą bendradarbiavimą tarp užsakovų ir paslaugos teikėjų (6.9 %).

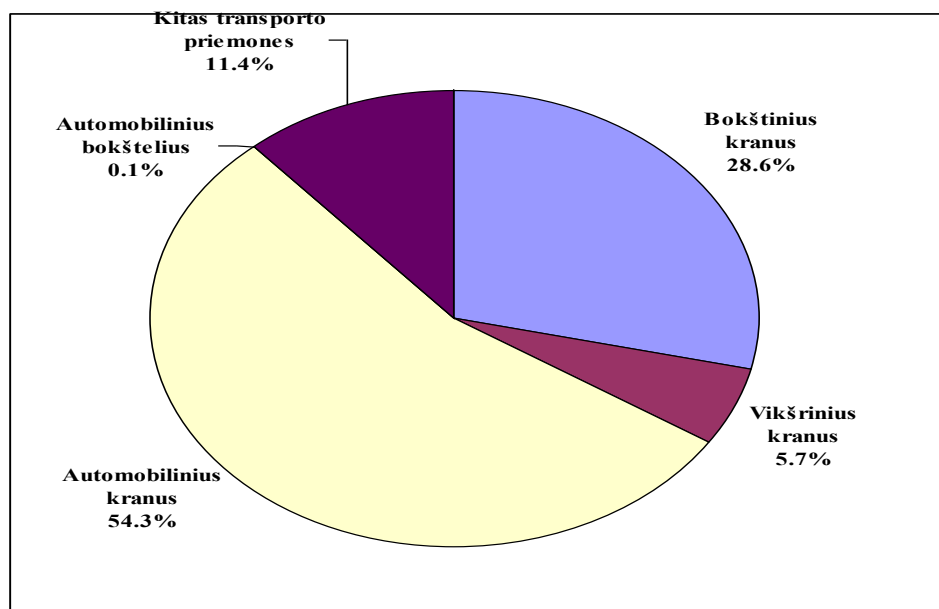
Iš UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų vartotojų buvo norima sužinoti „Kuri statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų sistemos grandis užima daugiausia laiko?“. Tyrimo rezultatai pateikiami 10 pav.



10 pav. UAB „Baltic Cranes Logistics“ atliekamų statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų sistemos struktūra

Iš paslaugų vartotojų pateiktos informacijos 10 pav. matome, kad didžiausią dalį statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugoje sudaro paslaugos įkainių (48.7%) bei sutarties derinimas (35.9%). Paslaugos atlikėjo paieška sudaro tik 15.4 %. Taigi, sudarant nuomos paslaugų sutartį užsakovas ir paslaugos teikėjas paslaugos įkainių ir sutarties derinimui skiria net 84.6 proc. viso laiko.

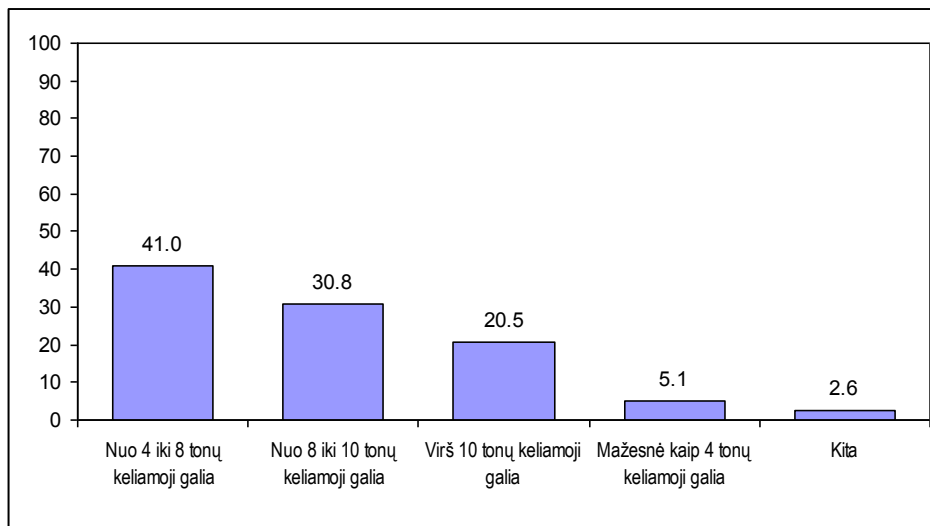
Anketinės apklausos metu buvo suteikta informacija, kokius statybinius kėlimo įrenginius paslaugų užsakovai dažniausiai nuomojasi. Informacija pateikta 11 pav..



11 pav. Dažniausiai nuomojami iš UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybiniai kėlimo įrenginiai

Iš pateiktos 11 pav. informacijos matome, kad užsakovai daugiausia - net 54.3 % nuomojasi automobilinis kranus. Antroje vietoje – 28.6 % užsakovų nuomojasi bokštinius kranus. Ir tik 0.1% užsakovų nuomojasi automobilinius bokštelių. Taigi, atnaujinant statybinių kėlimo įrenginių parką, būtina atsižvelgti į paslaugų užsakovų poreikius. Iš

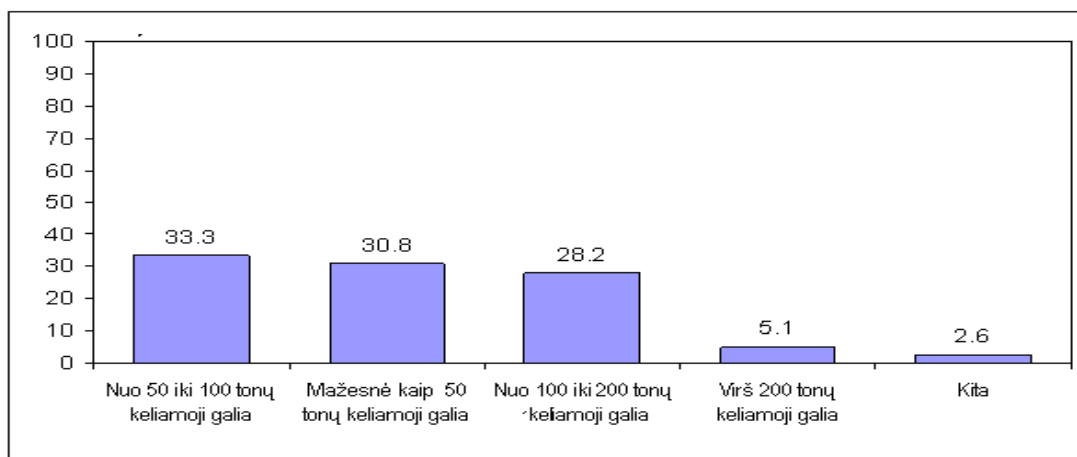
paslaugų vartotojų buvo norima sužinoti apie nuomojamų bokštinių kranų poreikį atsižvelgiant į jų keliamąją galią (12 pav.).



12 pav. Dažniausiai nuomjami bokštiniai kranai pagal jų keliamąją galią

Iš 12 pav. pateiktos informacijos matome, kad net 71.8% paslaugų užsakovų pageidauja išsinuomoti bokštinius kranus, kurių keliamoji galia nuo 4 iki 10 tonų, iš jų 41% užsakovų pageidauja išsinuomoti nuo 4 iki 8 tonų keliamosios galios bokštinius kranus. Virš 10 tonų keliamosios galios bokštinių kranų išsinuomoti pageidauja 20.5% užsakovų. Mažesnės kaip 4 tonų keliamosios galios bokštinių kranų nuomos poreikis yra nežymus.

Kadangi UAB „Baltic Cranes Logistics“ nuomoja ir automobilinius kranus, tai paslaugų užsakovų buvo paklausta: „Kokios keliamosios galios automobilinius kranus dažniausiai nuomojate?“

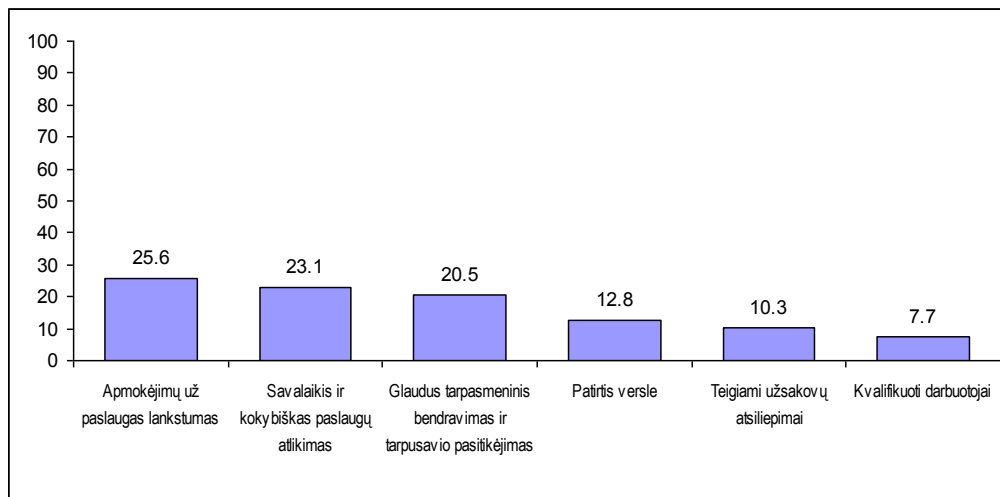


13 pav. Dažniausiai nuomjami automobiliniai kranai pagal jų keliamąją galią

Iš 13 pav. pateiktos informacijos matome, kad didžiausią poreikį užsakovų tarpe turi nuo 50 iki 100 tonų galios automobiliniai kranai – taip teigia 33.3% užsakovų. Beveik tiek pat užsakovų – t.y. 30.8% teigia, kad jiems reikalingi mažesnės kaip 50 tonų

keliamosios galios automobiliniai kranai. Patys nepopuliariausi yra virš 200 tonų keliamosios galios kranai – jų pageidauja mažuma – 5.1% užsakovų.

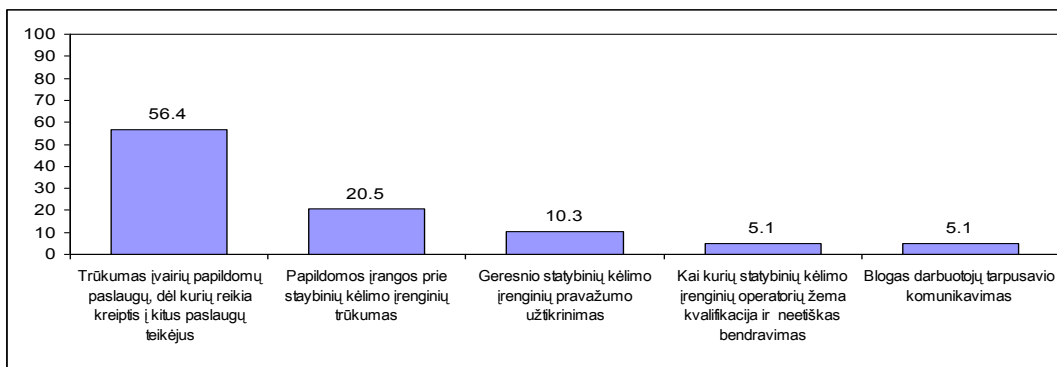
Buvo paklausta statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų užsakovų: “ Jūsų manymu, kas lemia UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų efektyvumą?“ Respondentų atsakymai pateikiami 14 pav.



14 pav. Paslaugų vartotojų nuomonė apie veiksnius, lemiančius UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų efektyvumą

Iš paslaugų vartotojų pateiktos informacijos matome, kad užsakovai, pasirinkdami UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugas, labiausiai vertina apmokėjimų už paslaugas lankstumas (25.6 %). Net 23.1% užsakovų renkasi UAB „Baltic Cranes Logistics“ dėl savalaikio ir kokybiško paslaugų atlikimo. Glaudus tarpasmeninis bendradarbiavimas ir tarpusavio pasitikėjimas (20.5 %) taip pat įtakoja UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų pasirinkimą. Į statybinių įrenginių nuomos paslaugų pasirinkimą taip pat įtakoja patirtis versle (12.8%), teigiami užsakovų atsiliepimai (10.3%) ir kvalifikuoti darbuotojai (7.7%).

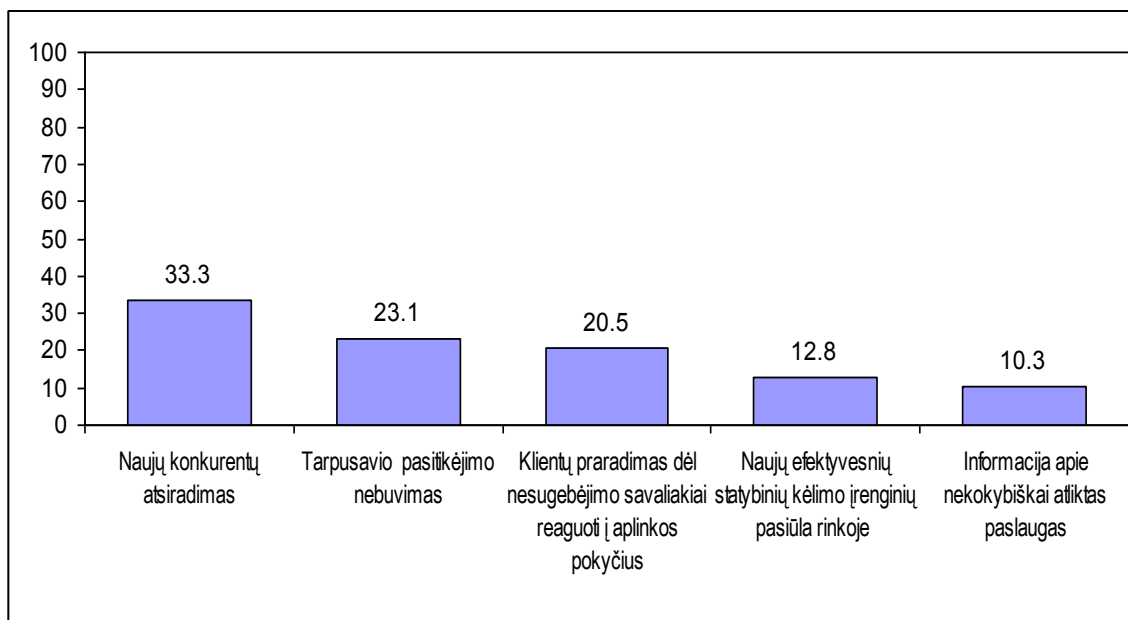
Informacija į 13 anketos klausimą: “Su kokiomis problemomis konkrečiai susiduriate nuomojant statybinius kėlimo įrenginius iš UAB „Baltic Cranes Logistics“? pateikiama 15 pav.



15 pav. Problemos nuomojant statybinius kėlimo įrenginius iš UAB „Baltic Cranes Logistics“

Pagrindinė didžiausia problema su kuria susiduria UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų užsakovai – tai trūkumas įvairių papildomų paslaugų, dėl kurių reikia kreiptis į kitus paslaugų teikėjus (Ekskavatorių paslaugų, polių gręžimo technikos, savivarčių nuomos ir kt. (56.4%). Be to paslaugų vartotojai teigia, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ neturi papildomos įrangos prie statybinių kėlimo įrenginių (20.5 %). Užsakovai pageidautų geresnio statybinių kėlimo įrenginių pravažumo užtikrinimo (10.3%). 5.1 % paslaugų užsakovų teigia, kad kai kurių statybinių kėlimo įrenginių operatorių žema kvalifikacija, pasitaiko neetiško bendravimo su užsakovais ir yra atvejų kai pastebimas blogas darbuotojų tarpusavio komunikavimas.

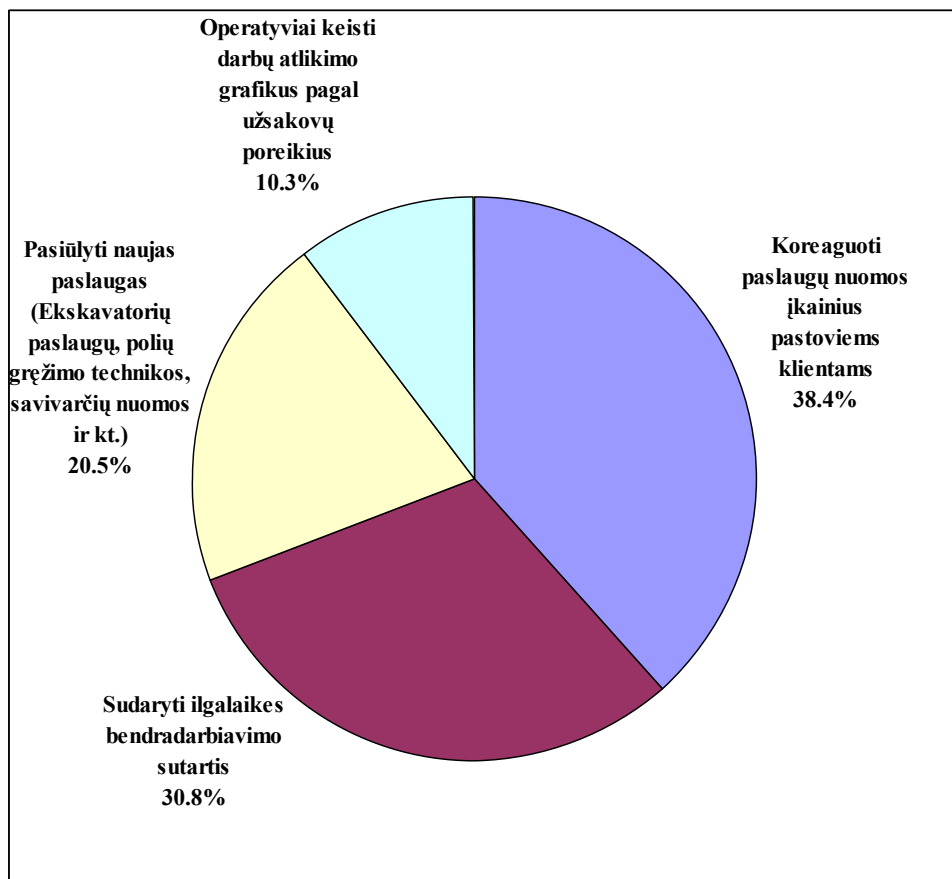
Pateikiant 14 anketos klausimą, buvo norima sužinoti, kas galėtų grėsmingai paveikti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklos efektyvumą



16 pav. Grėsmės, kurios galėtų įtakoti į UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklos efektyvumą

Net 33.3% užsakovų teigia, kad didžiausia grėsmė, kuri galėtų įtakoti į UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklos efektyvumą yra naujų konkurentų atsiradimas (16 pav.). Nemažą grėsmę paslaugų efektyvumui turi ir tarpusavio pasitikėjimo tarp užsakovų ir paslaugos teikėjų nebuvimas (23.1 %). Jeigu UAB „Baltic Cranes Logistics“ nesugebės savalaikiai reaguoti į statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugos pokyčius, tai 20.5 % paslaugų užsakovų mano, kad gali iškilti didelė grėsmė veiklos efektyvumui. UAB administracija turi analizuoti apie naujų statybinių kėlimo įrenginių atsiradimą rinkoje ir kaip galima greičiau atnaujinti savo statybinių kėlimo įrenginių parką (12.8%)..

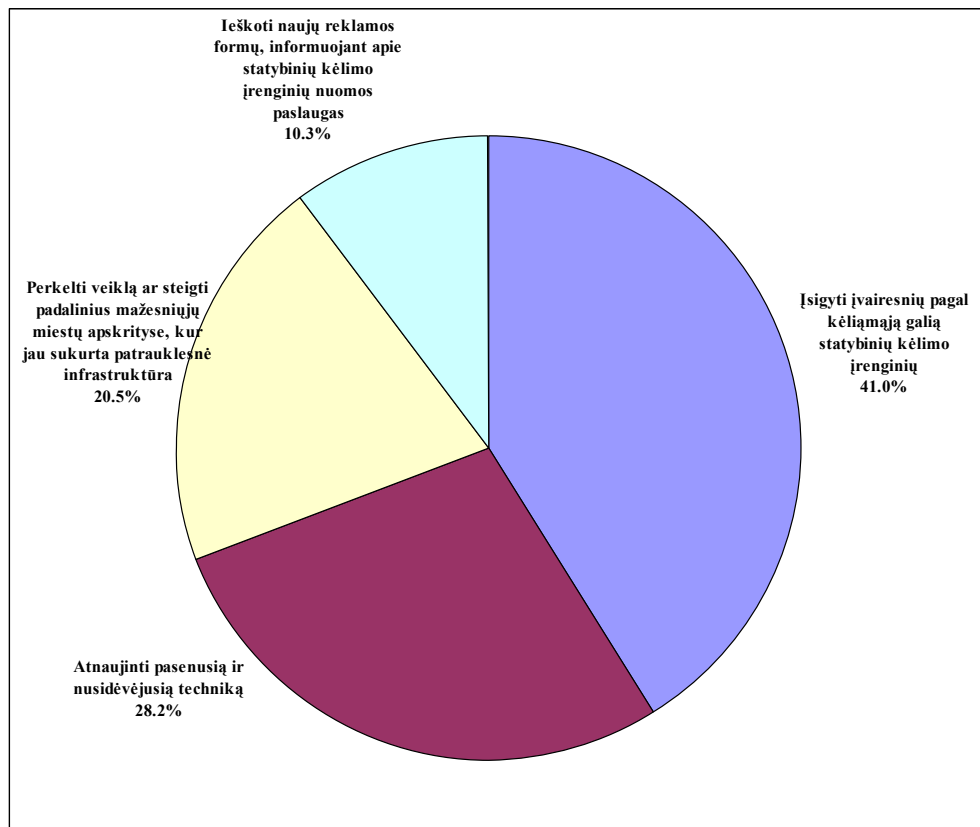
15 anketos klausimu „Ką reikėtų tobulinti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų procese, apimant vadybinius - finansinius klausimus?“ buvo norima gauti pasiūlymų iš paslaugų vartotojų(17 pav.).



17 pav. Pasiūlymai UAB „Baltic Cranes Logistics“_statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų proceso tobulinimo vadybiniais ir finansų klausimais

Iš 17 pav. pateiktos informacijos matome, kad 38.4% paslaugų vartotojams yra labai svarbu koreguoti paslaugų nuomos įkainius pastoviems klientams. Paslaugų vartotojai mano, kad būtina sudaryti ilgalaikes bendradarbiavimo sutartis, nes tai turėtų įtakos efektyvesniam bendradarbiavimui tarp užsakovų ir paslaugų teikėjų (30.8%). 20.5 % paslaugų užsakovų teigia, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ turėtų pasiūlyti naujų nuomos paslaugų, t.y. ekskavatorių, polių gręžimo technikos ir savivarčių nuomos. Nes vykdant statybas ir UAB „Baltic Cranes Logistics“ neturint minėtų nuomos paslaugų, klientai turi kreiptis į kitus nuomos paslaugų teikėjus prašydami minėtų paslaugų, ko pasekoje ilgėja statybos trukmė. Taip pat yra svarbu operatyviai keisti darbų atlikimo grafikus pagal klientų poreikius (10.3 %).

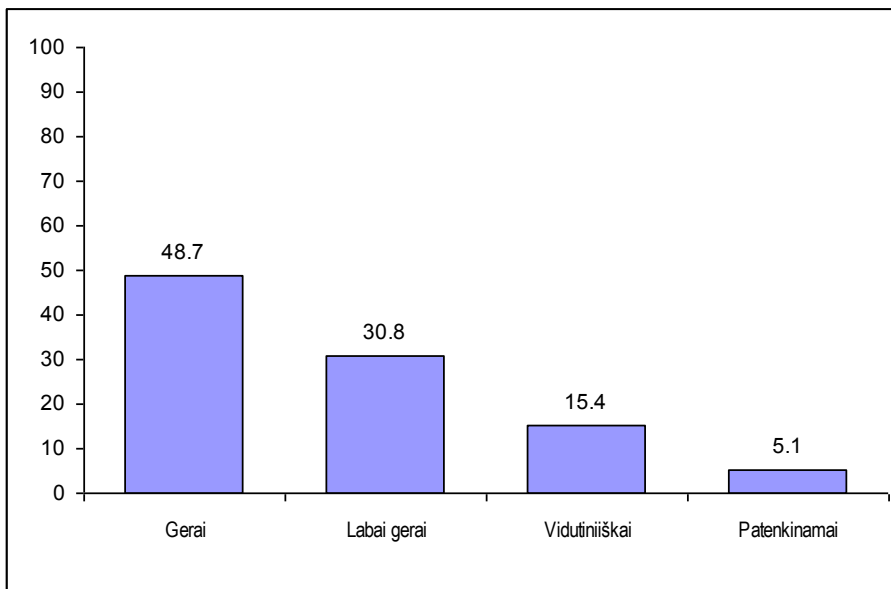
Paslaugų vartotojai pateikė visą eilę pasiūlymų, ką reikėtų tobulinti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų procese, didinant technologines įrenginių galimybes. Pasiūlymai pristatyti 18 pav.



18 pav. Pasiūlymai UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų procese, didinant technologines įrenginių galimybes

Norint padidinti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių technologines įrenginių galimybes 41% paslaugų vartotojų siūlo įsigyti įvairesnių pagal kėliamąją galią statybinių kėlimo įrenginių. Pakankamai žymus paslaugų užsakovų skaičius (28.2%) teigia, kad reiktų atnaujinti pasenusią ir nusidėvėjusią techniką. Žinodami, kad statybinių kėlimo įrenginių nuomos versle yra didelė konkurencija, 20.5% paslaugų vartotojų siūlo UAB „Baltic Cranes Logistics“ perkelti veiklą ar steigti padalinius mažesniųjų miestų apskrityse, kur jau yra sukurta patrauklesnė infrastruktūra, 10.3% siūlo ieškoti naujų reklamos formų, informuojant apie statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas.

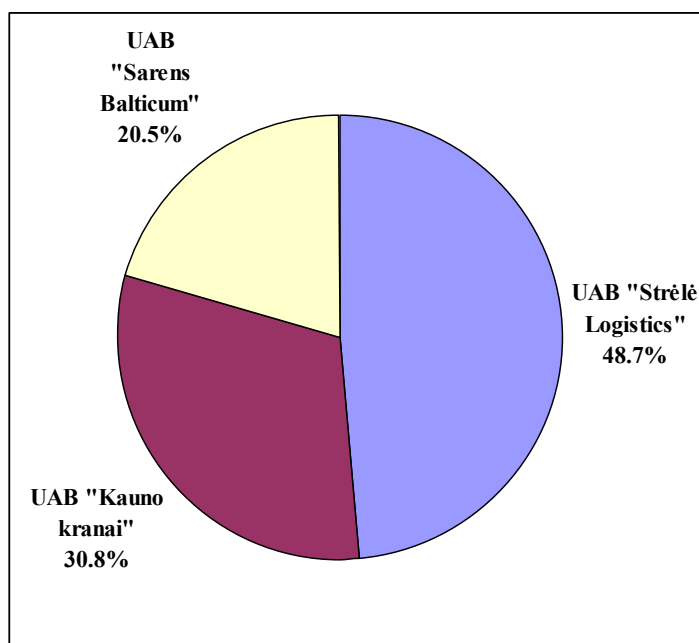
UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų užsakovai pakankamai gerai vertina tolimesnes organizacijos veiklos perspektyvas (19 pav.).



19 pav. Tolimesnės UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos perspektyvos

Iš 19 pav. pateiktos informacijos matome, kad net 48.7% paslaugų vartotojų vertina gerai tolimesnes UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos perspektyvas, 30.8 % organizacijos veiklą vertina labai gerai, 15.4% vertina vidutiniškai ir tik 5.1% vertina patenkinamai.

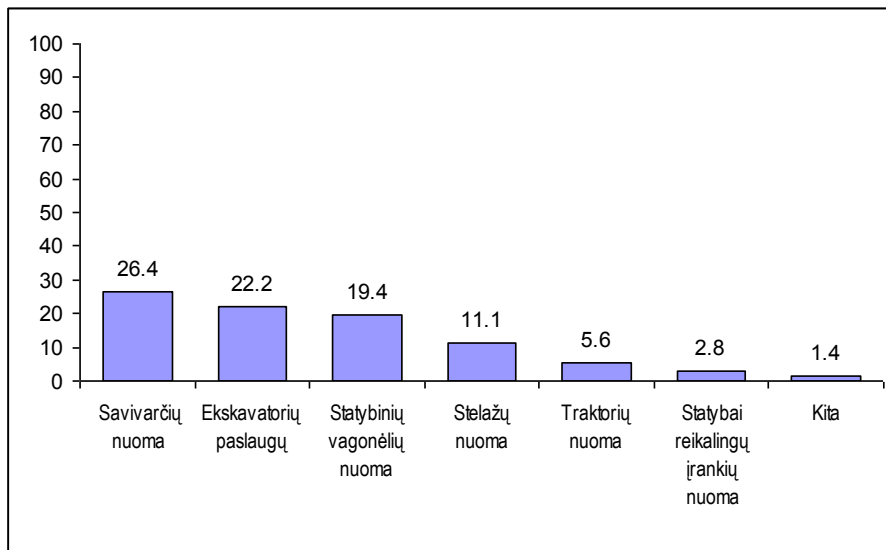
Į 18 anketos klausimą „Kokia įmonė, Jūsų nuomone, yra pagrindinė konkurentė UAB „Baltic Cranes Logistics?“, informacija pateikiama 20 pav.



20 pav. Pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ konkurentai

Paslaugų vartotojų nuomone pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ konkurentai yra UAB „Strėlė Logistics“ (48.7%), UAB „Kauno kranai“ (30.8%) ir UAB „Sarens Balticum“ (20.5%)

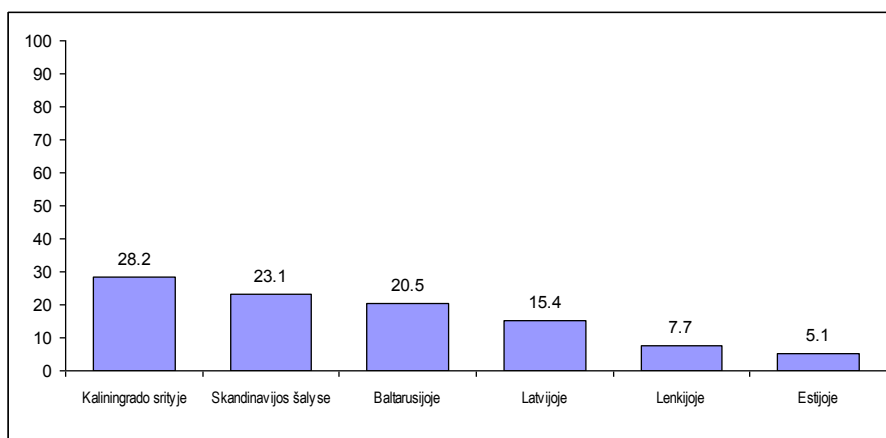
Anketinės apklausos metu buvo norima sužinoti kokių papildomų nuomos paslaugų jie norėtų gauti iš UAB „Baltic Cranes Logistics“. Apklauso rezultatai pateikti 21 pav.



21 pav. Papildomų nuomos paslaugų poreikis iš UAB „Baltic Cranes Logistics“

Buvo pateikta pakankamai daug pasiūlymų, kokių papildomų nuomos paslaugų vartotojai norėtų iš UAB „Baltic Cranes Logistics“. Daugiausiai buvo pageidauta savivarčių nuomos (26.4%), ekskavatoriaus paslaugų (22.2%) ir statybinių vagonėlių nuomos (19.4%). Buvo gauta ir kitų pasiūlymų: įsisavinti papildomai stelažų nuomą (11.1%), traktorių nuomą (5.6%) ir statybos darbams reikalingų įrankių nuomą (2.8%).

Anketinės apklausos metu buvo paklausta „Kokioje užsienio šalyje, Jūsų nuomone, UAB „Baltic Cranes Logistics“ galėtų plėsti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklą?“ Informacija pateikta 22 pav.

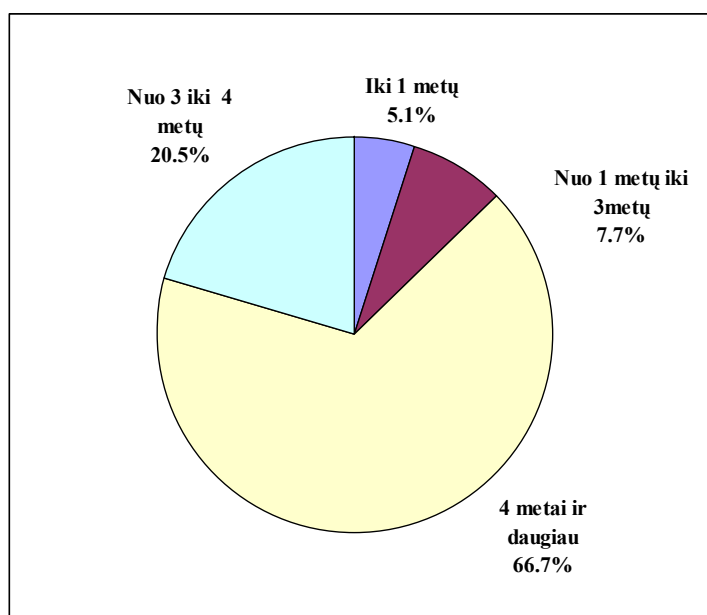


22 pav. Pasiūlymai UAB „Baltic Cranes Logistics“ plėsti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklą užsienio šalyse

Iš 22 pav. pateiktos informacijos matome, kad geriausia būtų plėsti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas Kaliningrado srityje (28.2%), Skandinavijos šalyse

(23.1%) ir Baltarusijoje(20.5%). Mažiau galimybių yra Latvijoje (15.4%), Lenkijoje (7.7%) ir Estijoje (5.1%).

Paslaugų vartotojų buvo paprašyta įvardinti koks yra jų darbo stažas organizacijoje. Informacija pateikiama 23 pav.



23 pav. Informacija apie dalyvavusių anketinėje apklausoje darbo stažą įmonėje

Iš 23 pav. pateiktos informacijos matome, kad beveik 70% dalyvavusių anketinėje apklausoje darbo stažas įmonėje yra virš 4 metų ir tik 5.1% darbo stažas yra iki 1 metų. Taigi visi atsakiusieji į anketos klausimus turi pakankamą darbo stažą ir patirtį, kad galėtų vertinti UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklą ir teikti pasiūlymus veiklos tobulinimui.

Iš anketinio tyrimo rezultatų matome, kad pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų užsakovai yra ilgalaikiai ir pastovūs partneriai, kurių pagrindinė veikla yra statybų sektorius. Buvo gerai vertinamos tolimesnės UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos perspektyvas.

Iš paslaugų vartotojų atsakymų matome, kad viešojoje erdvėje informacijos apie UAB „Baltic Cranes Logistics“ teikiamas statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas yra nepakankamai. Buvo teigta, kad UAB „Baltic Cranes Logistics“ pagrindinis privalumas, lyginant su kitomis analogiškų paslaugų įmonėmis, yra platus statybinių įrenginių asortimentas bei teigiami užsakovų atsiliepimai apie atliktas paslaugas. Užsakovai, pasirinkdami UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugas, labiausiai vertina apmokėjimų už paslaugas lankstumą ir savalaikį bei kokybišką paslaugų atlikimą

Žinodami, kad statybinių kėlimo įrenginių nuomos versle yra didelė konkurencija, paslaugų vartotojai siūlo UAB „Baltic Cranes Logistics“ perkelti veiklą ar

steigti padalinius mažesniųjų miestų apskrityse, kur jau yra sukurta patrauklesnė infrastruktūra.

Apibendrinant tyrimo rezultatus matome, kad pagrindinė ir didžiausia problema su kuria susiduria UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų užsakovai – tai trūkumas įvairių papildomų nuomos paslaugų, dėl kurių reikia kreiptis į kitus paslaugų teikėjus, t.y. ekskavatorių paslaugų, polių gręžimo technikos ir savivarčių nuomos. Didžiausia grėsmė, kuri galėtų įtakoti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklos efektyvumą, yra naujų konkurentų atsiradimas, kurie gali pasiūlyti naujų statybinių kėlimo įrenginių su pažangiausiomis techninėmis charakteristikomis ir žemesnius nuomos paslaugos įkainius. Paslaugų vartotojų nuomone, jeigu UAB „Baltic Cranes Logistics“ nesugebės savalaikiai reaguoti į statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų pokyčius rinkoje, tai gali iškilti didelė grėsmė veiklos efektyvumui. Buvo pateikta pakankamai daug pasiūlymų, kokių papildomų nuomos paslaugų jie norėtų iš UAB „Baltic Cranes Logistics“. Dėl veiklos plėtros paslaugų, užsakovų nuomone, geriausia būtų plėsti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas Kaliningrado srityje, Skandinavijos šalyse ir Baltarusijoje.

4. UAB „BALTIC CRANES LOGISTICS“ STATYBINIŲ KĖLIMO ĮRENGINIŲ NUOMOS PASLAUGŲ TOBULINIMO IR PLĖTROS PLANAS

Remiantis mokslinės literatūros teorine analize ir atliktu UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų vertinimo ir veiklos plėtros galimybių tyrimu būtina išplėsti esamų nuomos paslaugų apimtį naujomis paslaugomis bei pagerinti vykdomų paslaugų kokybę. Yra siūlomas UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planas (4 lentelė).

4 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planas

Eil. Nr.	Siūlomos naujos paslaugos	Įgyvendinimo data	Būtinoms priemonėms ir veiksmai
1.	Pradėti taikyti naujus klientų paieškos metodus ir formuoti geresnį UAB „Baltic Cranes Logistics“ įvaizdį.	2016 m.	Reklamos specialistų paieška.
2.	Sudarant paslaugų atlikimo sutartis pastoviai atlikti paslaugų užsakovų mokumo vertinimą.	2016 m.	Atlikti užsakovų mokumo vertinimą su esamais specialistais.
3.	Klientų aptarnavimo kokybei pagerinti ir siekiant gauti didesnę įmonės pelną bei sumažinti transportavimo sąnaudas būtina tinkamai parinkti ir planuoti statybinės technikos judėjimo maršrutus.	2016 m.	Įsigyti navigacines sistemas Microsoft AutoRoute ir Microsoft MapPoint, kurių dėka vairuotojai laiku pasiektų paslaugos vietą. Apmokyti darbuotojus dirbti su šiomis sistemomis.
4.	Įsigyti automobilinių kranų - nuo 50 iki 100 tonų galios, nes šie kranai užsakovų tarpe turi didžiausią paklausą	2016 - 2017m.	Numatyti reikiamų lėšų šaltinius.
5.	Norint išvengti konfliktų su paslaugų užsakovais, būtina patobulinti kranų operatorių priėmimo į darbą atrankos sistemą, nes dėl kranų operatorių nekultūringo elgesio kyla daug konfliktų, ko pasekoje prarandami paslaugų užsakovai.	2016 m.	Patikslinti kranų operatorių priėmimo į darbą atrankos sistemos nuostatus.
6.	Įvairių naujų papildomų paslaugų įsisavinimas: <ul style="list-style-type: none"> • Ekskavatorių paslaugų; • stelažų nuoma; • polių gręžimo technikos; • savivarčių nuomos; • traktorių nuoma. 	2016m. 2016m. 2017m. 2017m. 2017m.	Atlikti naujai siūlomų įdiegti paslaugų efektyvumo paskaičiavimus ir atrinkti efektyviausias paslaugas.
7.	Ryšium su naujų konkurentų atsiradimu būtina pastoviai kranų rinkos analizė ir naujų statybinių kėlimo įrenginių paieška rinkoje	Pastoviai	Vykdyti statybinių kėlimo įrenginių rinkos analizę su esamais specialistais
8.	Geresnio statybinių kėlimo įrenginių pravažumo užtikrinimas	2016m.	Užtikrinti kokybišką paslaugą

4 lentelės tęsinys kitame puslapyje

9.	Ilgalaikių bendradarbiavimo sutarčių sudarymas su pastoviais užsakovais	2016m.	Sudaryti ilgalaikes sutartis su klientais numatant apmokėjimo už paslaugas lengvatas.
10.	Pradėti bendradarbiauti su mokymo įstaigomis dėl jaunų paruoštų kvalifikuotų kranų operatorių praktikos atlikimo ir po to įdarbinimo UAB „Baltic Cranes Logistics“, nes kranų operatorių vidutinis amžius yra virš 50 metų	Pastoviai	Sudaryti sutartis su studentais praktikos atlikimui su galimybe juos įdarbinti.
11.	Reikia efektyvinti egzistuojančią vidinę komunikacijos sistemą, kuriant geresnius vidinius ryšius tarp pačių darbuotojų, tarp vadovo ir darbuotojų bei tarp darbuotojų ir užsakovų. Tada bus galima išvengti konfliktinių situacijų tarp UAB „Baltic Cranes Logistics“ ir paslaugų užsakovų dėl vėluojančių paslaugų.	2016m.	Išanalizuoti ir pasiūlyti priemones komunikacinių ryšių tobulinimui.
12.	Perkelti UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklą ar steigti padalinius mažesniųjų miestų apskrityse, kur jau yra sukurta patrauklesnė infrastruktūra.	2017m.	Suformuoti specialistų grupę ieškant plėtros galimybių įvairiuose Lietuvos miestuose
13.	Pradėti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų plėtrą užsienyje: <ul style="list-style-type: none"> • Kaliningrado srityje; • Skandinavijos šalyse; • Baltarusijoje. 	2016m. 2018m. 2019m.	Suformuoti specialistų grupę paslaugų plėtrai užsienyje.

Norint įgyvendinti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planą, būtina patikslinti naujų paslaugų poreikius, planą apsvarstyti su darbuotojais ir pradėti naujų kvalifikuotų specialistų bei lėšų paiešką. Naujų paslaugų plėtra gali būti įgyvendinta tik suformavus geresnį įmonės įvaizdį (5lentelė) ir plečiant statybinių kėlimo įrenginių nuomos plėtrą užsienyje ar steigiant padalinius mažesniuose Lietuvos miestuose, kur jau yra sukurta patrauklesnė infrastruktūra. 5 lentelėje siūlomos priemonės geresnio UAB „Baltic Cranes Logistics“ įvaizdžio formavimui.

5 lentelė. UAB „Baltic Cranes Logistics“ geresnio įvaizdžio formavimo priemonės

Eil. Nr.	Priemonės pavadinimas	Įgyvendinimo data
1.	Išlaidų UAB „Baltic Cranes Logistics“ reklamai didinimas.	2016 m.
2	Internetinės svetainės patobulinimas, pateikiant platesnę ir išsamesnę informaciją apie vykdomas paslaugas.	2016 m.
2.	Internetinėje svetainėje patalpinti užsakovų atsiliepimus apie kokybiškai ir savalaikiai atliktas UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugas.	2016 m.
3.	Pastoviai informuoti užsakovus apie naujų papildomų paslaugų įsisavinimą .	Pastoviai

Įgyvendinus UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planą bus išplėsta esamų nuomos paslaugų apimtis naujomis paslaugomis, pagerės atliekamų paslaugų kokybė bei padidės įmonės konkurencingumas ir pelnas.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Vienas populiariausių yra kokybės spragų modelis, kuris atskleidžia galimus paslaugos teikimo trūkumus ir klaidas atskiruose paslaugos teikimo etapuose ir pateikiantis pasiūlymus kaip juos pašalinti. Atliekant paslaugų kokybės tyrimus, reikėtų taikyti ne vieną, o kelis metodus. Jei naudojamas tik vienas, gauti rezultatai visiškai neatspindi esamos paslaugų kokybės. Didėjant vartotojų reiklumui ir tobulėjant paslaugoms, teikiamų paslaugų kokybės matavimas ir teikiamų paslaugų kokybės tobulinimas tampa pirmajai svarbos įmonių veiklos užduotimi.

2. Įrankių ir statybinės technikos nuomojimo paslaugos yra tiesiogiai susiję su statybos pramonės augimu. Palaipsniui kinta požiūris į statybinės įrangos nuomą ir yra pastebima tendencija, kad vis daugiau statybų kompanijų pereina prie įrangos nuomos, keičiasi rinkos struktūra, diegiamos naujovės, priimami sprendimai, įtakojančys statybos kėlimo įrenginių nuomos plėtros tendencijas. Šiandien šis paslaugos verslas pasižymi ryškiais veiklos augimo ir plėtros tendencijomis. Palankias veiklos galimybes sąlygoja sparčiai ir dideliu tempu augantis daugiaaukščių gyvenamųjų namų, biurų, įmonių patalpų ir kitų statybos objektų/statinių statybų sektorius.

Norint užimti kuo didesnę rinkos dalį ir tapti jos lydere, yra labai svarbu laiku identifikuoti vartotojų rinką, jos specifiką, poreikius bei reikmes, tikslingai identifikuoti savo ir pagrindinių konkurentų užimamą padėtį rinkoje, įvertinti investavimo galimybes naujai technikai įsigyti bei gebėti formuoti tokius strateginius sprendimus, kurie sąlygotų ilgalaikius konkurencinius pranašumus prieš kitus rinkos dalyvius.

3. Atlikus UAB „Baltic Cranes Logistics“ SSGG (SWOT) analizę ir paslaugų vartotojų anketinę apklausą, galima teigti, kad pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų užsakovai yra ilgalaikiai ir pastovūs partneriai, kurių pagrindinė veikla yra statybų sektorius. Pagrindiniai UAB „Baltic Cranes Logistics“ privalumai, lyginant su kitomis analogiškų paslaugų įmonėmis, yra platus statybinių įrenginių asortimentas bei teigiami užsakovų atsiliepimai apie atliktas paslaugas. Užsakovai, pasirinkdami UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugas, labiausiai vertina apmokėjimų už paslaugas lankstumą ir savalaikį bei kokybišką paslaugų atlikimą.

Tačiau kaip pagrindinę ir didžiausią UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų problemą, paslaugų užsakovai pažymi įvairių papildomų nuomos paslaugų, t.y. ekskavatorių paslaugų, polių gręžimo technikos ir savivarčių nuomos ir kt. trūkumą, dėl kurių reikia papildomai kreiptis į kitus paslaugų teikėjus. Paslaugų vartotojai pakankamai gerai vertina tolimesnes UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos perspektyvas, tačiau pažymi, kad viešojoje erdvėje informacijos apie UAB „Baltic Cranes

Logistics“ teikiamas statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas yra nepakankamai. Didžiausia grėsmė, kuri galėtų įtakoti į UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklos efektyvumą yra atsiradimas Lietuvos rinkoje naujų konkurentų su kokybiškesniais statybiniais kėlimo įrenginiais ir su mažesniais paslaugų nuomos įkainiais, todėl yra galimas turimų paslaugų užsakovų praradimas. Be to kokybiškesnes paslaugas su mažesniais paslaugų nuomos įkainiais gali pradėti teikti ir esami paslaugų teikėjai.

Žinant, kad statybinių kėlimo įrenginių nuomos versle yra didelė konkurencija, buvo siūloma UAB „Baltic Cranes Logistics“ perkelti veiklą ar steigti padalinius mažesniųjų Lietuvos miestų apskrityse, kur jau yra sukurta patrauklesnė infrastruktūra bei dalį veiklos perkelti į Kaliningrado sritį, Skandinavijos šalis ir Baltarusiją. Paslaugų vartotojai teigia, kad mažiausiai galimybių plėsti statybinių kėlimo įrenginių nuomos verslui yra Latvijoje, Lenkijoje bei Estijoje.

4. Norint sėkmingai plėsti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos verslą ir būti konkurencingu rinkoje, būtina gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir plėsti esamas paslaugas remiantis šio darbo pagrindu parengtu UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų tobulinimo ir plėtros planu, kuris yra pristatytas 4-ame šio darbo skyriuje.

LITERATŪRA

1. Bagdonienė L., Hopenienė R. (2009), Paslaugų Marketingas Ir Vadyba, Technologija, Kaunas
2. Bagdonas E., Kazlauskienė E. (2008). Verslo pradmenys. Kaunas: KTU leidykla
3. Capon N., Hulbert J. M. (2001). *Marketing management in the 21st Century*.
4. Chowdhary N., Prakash M. (2007). Prioritizing service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 17, p. 493-509.
5. Dikčius, V. (2003). Marketingo tyrimai: teorija ir praktika. Vilnius: Vilniaus vadybos kolegija
6. Doherty, T., Horne, T. (2002). *Managing Public Services. Implementing Changes*. London, UK: Routledge
7. Edvardsson B. (1998). Service quality improvement, *Managing Service Quality*, 2, p. 142-149.
8. Fostering Innovation in Services (2007). *A Report of the Expert Group on Innovation in Services*. Peržiūrėta 2015 spalio 6, adresu: <http://www.europe-innova.org/index.jsp?type=page&lg=en&cid=7552>.
9. Guščinskienė, J. (2004). Taikomoji sociologija. Mokomoji knyga. Kaunas: Technologija
10. Jakubavičius A., Strazdas R., Gečas K. (2003). *Inovacijos. Procesai, valdymo modeliai, galimybės*. Vilnius: Lietuvos inovacijų centras.
11. Karrlof B., Lovingsson F.H. (2006). Vadybos koncepcijos ir modeliai nuo A iki Z. Vilnius.
12. Kasper H., Helsdingen P., Gabbott M. (2006). *Services Marketing Management: a strategic perspective*. John Wiley&sons
13. Kaziliūnas A. (2007), Kokybės vadyba, Mykolo Riomerio universitetas
14. Kazlauskienė E., J. Pusvaškytė J, Klientų aptarnavimo kokybės paslaugų teikimo sistemoje koncepcija, [žiūrėta 2015 spalio 6 prieiga internete: http://www.mruni.eu/mru_lt_dokumentai/fakultetai/ekonomikos_ir_finansu_vadymo_fakultetas/konferencijos/prpp/Business_and_Finances_2011pdf
15. Kindurys V. (1998). *Paslaugų marketingas. Teorija ir praktika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
16. Korsakaitė D. (2004). Managerial Aspects of Service Quality // LŽŪU mokslo darbai.. Nr. 63 (16).
17. Kurtz D. L. and Clow K. E. (1998) *Services marketing* //New York, John Wiley & Sons Inc.
18. Langviniene N., Vengrienė B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija

19. Luobikienė I. (2010). Sociologinių tyrimų metodika. Kaunas: Technologija
20. Mikalauskienė A., Tijūnaitienė R. ir Vekterytė M., (2001). Paslaugų kokybės valdymo ypatumai. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. Šiauliai
21. Mikalauskienė A. (2001). Paslaugų kokybės valdymo problemos, *Ekonomika ir vadyba*, Šiaulių universitetas
22. Mikalauskienė A. (2002). Paslaugų kokybės valdymo strateginiai aspektai/ A. Mikalauskienė, R. Tijūnaitienė, M. Vekterytė // *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. E. Galvanausko mokslinė konferencija
23. Palaima T., Banytė J. (2006). Marketing Service Relationships: the Relative Role of Service Quality. *Engineering Economics*, 1 (46), p. 83-94
24. Parasuraman, A. Zeithaml, L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, 1985, [žiūrėta 2015 spalio 1] prieiga internete: flagler.unc.edu/marketing/facultystaff/zeithaml/selected%20publications/a%20conceptual%20model%20of%20service%20quality%20and%20its%20implications%20for%20future%20research.pdf
25. Pukelytė R. (2010). Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai // *Aukštojo mokslo kokybė*. Nr. 7.
26. Pranulis V., Pajuodis A., Urbonavičius S., Virvilaitė R., (1999). *Marketingas*, Vilnius, Eugrimas.
27. Prišmantienė B. (2010). Teikiamų paslaugų kokybės analizė vartotojų požiūriu // *Akademinio jaunimo siekiai: ekonomikos, vadybos ir technologijų išvalgos: studentų mokslinės-praktinės konferencijos pranešimų medžiaga*. Šiauliai..
28. Ragelskaja, E., Korsakienė R. (2011). *Mokslas Lietuvos ateitis. Verslas XXI amžiuje*. 3 tomas. Nr.4. Peržiūrėta 2015 rugsėjo 4, adresu: www.mla.vgtu.lt/index.php/mla/article/download/mla.2011.../pdf
29. Ramanauskienė, J., Gargasas, A. (2007). Kokybės aktualumas kaimo turizmo verslo vadyboje // *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*. 10 (3). – Kaunas: LŽŪU Leidybos centras.
30. Sekliuckienė, J..(2010). Tvarusis konkurencinis pranašumas: šaltiniai ir išlaikymo sąlygos. *Paslaugų verslas Lietuvoje*, Nr. 32
31. Surat Kumari M. (2005). *Service marketing*. India
32. Šmergelienė V., Patackienė N., (2004). Paslaugų kokybės vertinimo ypatumai vartotojų požiūriu // *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Nr. 4. Šiauliai: ŠU.
33. Tijūnaitienė, R., Baužienė, I. (2004). Paslaugų rinkodaros modelių ypatumai. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Ernesto Galvanausko mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga. Šiauliai. Šiaulių universiteto leidykla

34. Tijūnaitienė R., Šidlauskienė E., Šarikova A., Toleikienė, R. (2009). Klientų dalyvavimo vaidmenys bendrai kuriant paslaugas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Šiauliai: Šiaulių universitetas, Nr. 1(14)
35. Vengrienė B. (2006). *Paslaugų vadyba: mokomoji knyga*. Vilniaus Universiteto leidykla.
36. Vitkienė E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla
37. Žvirblis A. (2007). Paslaugų bendrojo vertingumo ir jų konkurencingumo vertinimo principai, *Verslas: teorija ir praktika*

PRIEDAI

TYRIMO ANKETA

(UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų pirkėjams)

Gerbiamieji,

Esu Kauno Technologijos Universiteto, Ekonomikos ir verslo fakulteto, Verslo strategijos katedros magistrantas. Atliekamu tyrimu siekiama plačiau išsiaiškinti apie UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas, paslaugų tobulinimo galimybes bei plėtrą Lietuvoje bei užsienyje.

Anketa skirta UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugų pirkėjų vadovams ir vadybininkams.

Prašau Jūsų atsakyti į Jums pateiktus klausimus, pažymėdami x tą atsakymų variantą, kuris Jums labiausiai tinka arba pateikti pasiūlymus skiltyje „Kita“.

Galima pažymėti ir kelis atsakymų variantus.

Dėkoju už bendradarbiavimą!

1. Jūsų įmonė veikia:

- iki 1 metų;
- nuo 1 iki 5 metų;
- virš 5 metų.

2. Jūsų įmonėje dirba

- Iki 9 darbuotojų;
- 10-49 darbuotojų;
- 50 ir daugiau darbuotojų.

3. Kokia yra Jūsų įmonės pagrindinė veikla:

- Statybų sektorius;
- Remonto organizacija;
- Buitinės paslaugos;
- Transporto sektorius;
- Gamybinė veikla;
- Kita (Įrašykite).....

4. Kokiuose šaltiniuose ieškote statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas teikiančių paslaugų teikėjų?

- Įmonių kataloguose;
- internetinėse paieškose;
- spaudoje;
- parodose.
- Kita (Įrašykite).....

5. Kiek metų Jūs naudojotės UAB „Baltic Cranes Logistics“ paslaugomis?

- Iki 1 metų.
- Nuo 1 iki 3m.
- Nuo 3 iki 5m.
- Virš 5 metų.

6. Dėl kokių motyvų pasirinkote UAB „Baltic Cranes Logistics“ kaip paslaugų teikėją? (Galima rinktis kelis atsakymus)

- Dėl žemų įkainių;
- Dėl kokybiško ir savalaikio paslaugų atlikimo;
- Dėl plataus statybinių įrenginių asortimento;
- Dėl teigiamų užsakovų atsiliepimų;
- Kita (Įrašykite).....

7. Kokie, Jūsų nuomone, UAB „Baltic Cranes Logistics“ didžiausi pranašumai

statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų rinkoje?

- Palanki įmonės geografinė padėtis;
- ilgalaikė patirtis bei vardo pripažinimas rinkoje;
- tvarkingi, ekologiški statybiniai kėlimo įrenginiai;
- plati siūlomų paslaugų pasiūla;
- Kita (Įrašykite).....

8. Kuri statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų sistemos grandis užima daugiausia laiko (nurodykite proc.)?

- Paslaugų atlikėjo paieška;
- sutarties derinimas;
- paslaugos įkainių derinimas;
- paslaugos atlikimo trukmė;
- Kita (Įrašykite).....

9. Kokius statybinius kėlimo įrenginius jūs nuomojate?

- Bokštinius kranus;
- automobilinius kranus;
- automobilinius bokštelius;
- vikšrinius kranus;
- Kita (Įrašykite).....

10. Kokios keliamosios galios bokštinius kranus dažniausiai nuomojate?

- Mažesnė kaip 4 tonų keliamoji galia;
- Nuo 4 iki 8 tonų keliamoji galia;
- Nuo 8 iki 10 tonų keliamoji galia;
- Virš 10 tonų keliamoji galia.

11. Kokios keliamosios galios automobilinius kranus dažniausiai nuomojate?

- Mažesnė kaip 50 tonų keliamoji galia;
- Nuo 50 iki 100 tonų keliamoji galia;
- Nuo 100 iki 200 tonų keliamoji galia;
- Virš 200 tonų keliamoji galia.

12. Jūsų manymu, kas lemia UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių

kėlimo įrenginių nuomos paslaugų efektyvumą?

- Patirtis versle;
- vadovo žinios ir įgūdžiai;
- kvalifikuoti darbuotojai;
- apmokėjimų už paslaugas lankstumas;
- glaudus tarpasmeninis bendravimas ir tarpusavio pasitikėjimas;
- greitas papildomų paslaugų įvykdymas ir sutarties koregavimas;
- savalaikis ir kokybiškas paslaugų atlikimas;
- teigiami užsakovų atsiliepimai;
- Kita (Įrašykite).....

13. Su kokiomis problemomis konkrečiai susiduriate nuomojant statybinius

kėlimo įrenginius iš UAB „Baltic Cranes Logistics“?

- Trūkumas įvairių papildomų paslaugų, dėl kurių reikia kreiptis į kitus paslaugų teikėjus (Ekskavatorių paslaugų, polių gręžimo technikos, savivarčių nuomos ir kt.);
- papildomos įrangos prie statybinių kėlimo įrenginių trūkumas;
- geresnio statybinių kėlimo įrenginių pravažumo užtikrinimas;
- kai kurių statybinių kėlimo įrenginių operatorių žema kvalifikacija ir neetiškas bendravimas;
- blogas darbuotojų tarpusavio komunikavimas;
- Kita (Įrašykite).....

14. Kas galėtų grėsmingai paveikti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklos efektyvumą?

- Naujų konkurentų atsiradimas;
- naujų efektyvesnių statybinių kėlimo įrenginių pasiūla rinkoje;
- klientų praradimas dėl nesugebėjimo savalaikiai reaguoti į aplinkos pokyčius;
- tarpusavio pasitikėjimo nebuvimas;
- informacija apie nekokybiškas atliktas paslaugas;
- Kita (Įrašykite).....

15. Ką reikėtų tobulinti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų procese, apimant vadybinius - finansinius klausimus?

- Koreguoti paslaugų nuomos įkainius pastoviems klientams;
- sudaryti ilgalaikes bendradarbiavimo sutartis;
- operatyviai keisti darbų atlikimo grafikus pagal klientų poreikius;
- pasiūlyti naujas paslaugas (Ekskavatorių paslaugų, polių gręžimo technikos, savivarčių nuomos ir kt.);
- Kita (Įrašykite).....

16. Ką reikėtų tobulinti UAB „Baltic Cranes Logistics“ statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų procese, didinant technologines įrenginių galimybes?

- Atnaujinti pasenusią ir nusidėvėjusią techniką;
- įsigyti įvairesnių pagal keliamąją galią statybinių kėlimo įrenginių;
- perkelti veiklą ar steigti padalinius mažesniųjų miestų apskrityse, kur jau sukurta patrauklesnė infrastruktūra;
- ieškoti naujų reklamos formų, informuojant apie statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugas;
- Kita (Įrašykite).....

17. Kaip vertintumėte tolimesnes UAB „Baltic Cranes Logistics“ veiklos perspektyvas?

- Labai gerai;
- gerai;
- vidutiniškai;
- patenkinamai;
- blogai.
- Kita (Įrašykite)

18. Kokia įmonė, Jūsų nuomone, yra pagrindinė konkurentė UAB „Baltic Cranes Logistics“?

- Įrašykite.....

19. Kokių papildomų nuomos paslaugų norėtumėte iš UAB „Baltic Cranes Logistics“?

- Ekskavatorių paslaugų;
- polių gręžimo technikos;
- savivarčių nuomos;
- statybinių vagonėlių nuomos;
- stelažų nuomos;
- traktorių nuomos;
- Kita (Įrašykite).....

20. Kokioje užsienio šalyje, Jūsų nuomone, UAB „Baltic Cranes Logistics“

galėtų plėsti statybinių kėlimo įrenginių nuomos paslaugų veiklą?

- Kaliningrado srityje;
- Baltarusijoje;
- Skandinavijos šalyse;
- Kita (Įrašykite).....

21. Kokias pareigas Jūs užimate organizacijoje?

- Vadovo;
- pavaduotojo;
- vadybininko;
- Kitos (Įrašykite).....

22. Koks Jūsų darbo stažas šioje organizacijoje?

- iki 1 metų
- nuo 1- 3 metų
- nuo 3 iki 4 metų
- 4 metai ir daugiau

AČIŪ UŽ ATSAKYMUS

Kranų tipai, kainos ir paslaugų įkainiai

Eil.Nr	Krano tipas	Kaina Eurais	Vienos valandos paslaugos įkainis Eurais
1.	Bokštinis kranas 4 t.	80000	17
2.	Bokštinis kranas 6 t	90000	20
3.	Automobilinis kranas 20 t	10000 0	37
4.	Automobilinis kranas 25 t	13000 0	43
5.	Automobilinis kranas 30 t	15000 0	50
6.	Automobilinis kranas 35 t	23000 0	58
7.	Automobilinis kranas 50 t	34500 0	78
8.	Automobilinis kranas 60 t	45000 0	85
9.	Automobilinis kranas 80 t	60000 0	110
10.	Automobilinis kranas 120 t	80000 0	145
11.	Automobilinis kranas 200 t	11000 00	200
12.	Automobilinis kranas 250 t	12500 00	250
13.	Automobilinis kranas 400 t	20000 00	400
14.	Vikšrinis kranas 60 t	40000 0	90

BENDRA PASLAUGŲ KLASIFIKACIJA

Paslaugų grupė	Svarbiausios paslaugos – Ekonominės veiklos rūšis	EVRK 2 kodas
Transportas ir saugojimas	<ul style="list-style-type: none"> ● Sausumos transportas ir transportavimas vamzdiniais; ● Vandens transportas; ● Oro transportas; ● Sandėliavimas ir transportui būdingų paslaugų veikla; ● Pašto ir pasiuntinių (kurjerių) veikla. 	H49 H50 H51 H52 H53
Apgyvandinimo veikla	<ul style="list-style-type: none"> ● Apgyvandinimo veikla. 	I55
Informacija ir ryšiai	<ul style="list-style-type: none"> ● Leidybinė veikla; ● Kino filmų, vaizdo filmų ir televizijos programų gamyba, garso įrašymo ir muzikos įrašų leidybos veikla; ● Programų rengimas ir transliavimas; ● Telekomunikacijos; ● Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla; ● Informacinių paslaugų veikla. 	J58 J59 J60 J61 J62 J63
Nekilnojamojo turto operacijos	<ul style="list-style-type: none"> ● Nekilnojamojo turto operacijos. 	L68
Profesinė, mokslinė ir techninė veikla, išskyrus moksliniai tyrimai ir taikomoji veikla	<ul style="list-style-type: none"> ● Teisinė ir apskaitos veikla; ● Pagrindinių buveinių veikla; konsultacinė valdymo veikla; ● Architektūros ir inžinerijos veikla; techninis tikrinimas ir analizė; ● Reklama ir rinkos tyrimas; ● Kita profesinė, mokslinė ir techninė veikla; ● Veterinarinė veikla. 	M69 M70 M71 M73 M74 M75
Administracinė ir aptarnavimo veikla	<ul style="list-style-type: none"> ● Nuoma ir išperkamoji nuoma; ● Įdarbinimo veikla; ● Kelionių agentūrų, ekskursijų organizatorių, išankstinio užsakymo paslaugų ir susijusi veikla; ● Apsaugos ir tyrimo veikla; ● Pastatų aptarnavimas ir kraštovaizdžio tvarkymas; ● Administracinė veikla, įstaigų ir kitų verslo įmonių aptarnavimo veikla. 	N77 N78 N79 N80 N81 N82
Švietimas	<ul style="list-style-type: none"> ● Švietimas 	P85
Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas	<ul style="list-style-type: none"> ● Žmonių sveikatos priežiūros veikla; ● Kita stacionarinė globos veikla; ● Nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo veikla. 	Q86 Q87 Q88
Meninė, pramoginė ir poilsio organizavimo veikla	<ul style="list-style-type: none"> ● Kūrybinė, meninė ir pramogų organizavimo veikla; ● Bibliotekų, archyvų, muziejų ir kita kultūrinė veikla; ● Azartinių žaidimų ir lažybų organizavimo veikla; ● Sportinė veikla, pramogų ir poilsio organizavimo veikla. 	R90 R91 R92 R93
Kita aptarnavimo veikla, išskyrus narystės organizacijų veikla	<ul style="list-style-type: none"> ● Kompiuterių ir asmeninių bei namų ūkio reikmenų taisymas; ● Kita asmenų aptarnavimo veikla. 	S95 S96