

4. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами / М. Армстронг, С. Тейлор. – 14-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, Прогресс книга, 2018. – 1038 с.

5. Афанасьева, В. С. Эффективные методы мотивации персонала / В. С. Афанасьева // Аллея науки. – 2020. – Т. 2. – № 12 (51). – С. 456–458.

6. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 381 с.

7. Балаев, В. А. Мотивация персонала. Современные подходы в мотивации персонала / В. А. Балаев, В. С. Гридчин, Н. А. Чаплыгин // Молодой исследователь: вызовы и перспективы : Сборник статей по материалам CLX международной научно-практической конференции, Москва, 06 апреля 2020 года. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Интернаука», 2020. – С. 267–271.

УДК 656.01

## **АДАПТАЦИЯ ПРИНЦИПОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ У.Э. ДЕМИНГА К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТРАНСПОРТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Ст. гр. 101141-20 **Кобель А. О.**

*Научный руководитель – ст. преп. Алисеенко Д. С.*

Система менеджмента качества в транспортной отрасли предъявляет ряд требований к организациям, занимающихся перевозкой грузов. Всемирно известный ученый Уильям Эвардс Деминг разработал ряд принципов, связанных с управлением качеством услуг, предлагаемых предприятием, в числе которых выделим следующие:

- целевой ориентир организации – это постоянное совершенствование качества услуг;
- доведение целевых установок до всех работников организации;
- модернизация системы управления;
- профессиональный рост работников с помощью обучения и самосовершенствования профессионального мастерства;

– разработка действенной системы мотивации персонала.

Успех, детерминированный выбором клиента воспользоваться услугами автотранспортного предприятия по перевозке груза, во многом определяется компетентностью управляющих лиц, менеджеров и водителей, выраженной в их способности и готовности оказать качественную транспортную услугу. В связи с этим обозначим свойства транспортной услуги, которыми она должна обладать:

- высокая скорость оформления заказа;
- быстрота доставки «от двери до двери»;
- приемлемая цена;
- соблюдение правил перевозки груза;
- высокий уровень сохранности груза;
- предоставление гарантий;
- компетентность и вежливость персонала;
- высокая квалификация и культура водителя;
- большой выбор экологически безопасных, исправных и обновленных транспортных средств (далее – ТС);
- обширная география перевозок;
- широкий спектр дополнительных услуг.

Лишь при обеспечении данных свойств транспортной услуги организация является конкурентоспособной, развивающейся и процветающей на рынке грузоперевозок.

Рассмотрим отдельные вышеуказанные свойства. Традиционно необходимость в перевозке груза наступает достаточно неожиданно, и ее осуществление требуется незамедлительно. В таком случае клиент предпочтет заказать услугу у той компании, которая имеет наиболее высокую скорость оформления заказа. Увеличить этот показатель поможет создание на сайте функции оформления заявки с возможностью расчета стоимости оказания услуги. Следует также внедрить в процедуру оформления заказа обязательный звонок менеджера клиенту в течение нескольких минут после того, как он оставит заявку на сайте. В этом случае клиент сможет уточнить все интересующие его вопросы и оформить заявку.

В сфере доставки груза любой заказчик желает незамедлительного оказания услуги сразу после оформления заказа или же к необходимому времени. С целью разрешения данной проблемы предлагаются следующие мероприятия: увеличить количество ТС в организации и расширить ряд специальных приспособлений; регулярно

обновлять парк ТС; своевременно проходить техническое обслуживание и ремонт ТС; наладить взаимовыгодное партнерское взаимодействие с другими транспортно-экспедиционными и логистическими компаниями; автоматизировать процессы управления перевозками.

Автоматизированные информационные системы, используя комплекс технических средств, информационное обеспечение и пакеты прикладных программ, обеспечивают повышение качества управленческих решений. Это достигается за счет сокращения времени анализа объекта управления и рассмотрения большого числа вариантов развития ситуации на основе моделирования.

Безусловно, часть успешной деятельности транспортной организации принадлежит ее грамотной ценовой политике. При выборе стратегии высоких цен услуга должна иметь преимущественные особенности, отличающие ее от услуг конкурентов. Клиент должен четко осознавать, за какой спектр оказываемых услуг он платит деньги, получая при этом удовлетворение уровнем качества оказываемых услуг, что будет способствовать его повторным обращениям в данную организацию. С позиции У. Э. Деминга, эффективным подходом при установлении цены будет соблюдение баланса «цена–качество». Неустойчивость нынешней экономической ситуации в Республике Беларусь приводит к тому, что клиенты стремятся к экономии денежных средств и извлечению максимальной выгоды от их использования. В связи с этим предлагается внедрять программы лояльности, например, карту постоянного покупателя. Аналитическое исследование статистики продаж транспортных услуг позволяет сделать вывод о том, что наибольшей популярностью пользуются организации, в которых действуют скидки или различные предложения, например, «n-я услуга бесплатно».

Высокий уровень сохранности груза – одно из важнейших свойств транспортной услуги. Он обеспечивается благодаря соблюдению правил безопасной перевозки, автоматизации погрузочно-разгрузочных операций, а также использованию качественной упаковки. Но иногда грузчики и водители по различным причинам могут не учитывать правила перевозки грузов. У. Э. Деминг в данной ситуации рекомендует установить в качестве корпоративной философии предприятия абсолютную недопустимость несоответствий. Применительно к деятельности транспортной организации эта рекомендация

трансформируется в принцип доставки "точно-в-срок" или "от двери до двери".

Одна из причин, оказывающих влияние на выбор конкретного перевозчика – это предоставление гарантии качественного осуществления перевозки. При этом должен обязательно оформляться договор на оказание услуги, регламентирующий выполнение сторонами своих обязательств, за невыполнение которых перевозчик обязуется вернуть деньги заказчику.

Также одним из главных факторов, влияющих на качественное оказание услуги, является компетентность персонала, ведь грамотный персонал – это сильная сторона транспортной организации. Применительно к персоналу можно использовать методы У. Э. Деминга «учить всех» и «поощрять образование и самосовершенствование». С этой целью следует проводить постоянные тренинги для менеджеров по вопросам совершенствования профессионального мастерства, маркетинговых стратегий, делового этикета, развития коммуникативных навыков и эффективного взаимодействия.

Большую роль в успешной деятельности компании играет разработка комплексной системы мотивации персонала, которая состоит из материальных, нематериальных и негативных методов стимулирования.

В заключение отметим, что для привлечения и удержания клиентов транспортная организация должна разрабатывать уникальное торговое предложение, которое бы отличало ее услуги от услуг конкурентов. Это может быть использование инновационного метода перевозки, сверхбыстрой доставки груза, экологически безопасных ТС или полной «экологизации» процесса перевозки на всех ее этапах. Возвращаясь к принципам У. Э. Деминга, следует подчеркнуть, что лишь та организация, стратегия которой ориентирована на постоянное повышение качества обслуживания и усовершенствование свойств услуги, сможет быть конкурентоспособной на рынке грузоперевозок.

## ЛИТЕРАТУРА

1. W. E. Deming's 14 Points for Management [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://advanced-quality-tools.ru/deming\\_fourteenpoints.html](https://advanced-quality-tools.ru/deming_fourteenpoints.html). – Дата доступа: 21.04.2023.

2. Качества транспортной услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.lobanov-logist.ru/library/all\\_articles/63225/](https://www.lobanov-logist.ru/library/all_articles/63225/). – Дата доступа: 29.04.2023.

3. Рыночный подход к качеству транспортной услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e-univers.ru/upload/iblock/793/p3hmsbtv83awl3dwkvk08p29eeve4s.pdf>. – Дата доступа: 29.04.2023.

4. Свойства продукции транспорта. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://stydopedia.ru/1\\_48019\\_svoystva-produktsii-transporta.html](https://stydopedia.ru/1_48019_svoystva-produktsii-transporta.html). – Дата доступа: 29.04.2023.

УДК 656.13

## **РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ХОЛОДНЫХ ПОРУЧНЕЙ В ГОРОДСКОМ МАРШРУТИЗИРОВАННОМ ТРАНСПОРТЕ**

Студ. гр. 101141-21 Лубневский В. А., Брукунов М. И.,  
гр. 101171-21 Молофей М. А.

*Научный руководитель – ст. преп. Алисеенко Д. С.*

ESG-трансформация современных организаций затрагивает различные сферы деятельности человека, в том числе транспортный комплекс. В данном исследовании мы сделали основной упор на развитии S-принципов, которые апеллируют к социальной ответственности по отношению к пользователям услуг городского маршрутизированного транспорта [1].

В Стратегии инновационного развития транспортного комплекса Республики Беларусь до 2030 года в качестве одного из векторов модернизации транспортного комплекса рассматривается «внедрение новых или усовершенствованных транспортных услуг, организационно-технических решений производственного, административного, коммерческого или иного характера, обеспечивающих повышение уровня транспортной безопасности и качества услуг» [2].

В то же время важно отметить, что высокий уровень комфорта при использовании транспортного средства пассажирами является одним из значимых факторов, влияющих на повышение эффективно-