

## Литература

1. Пищик, Ф. П. Инфраструктура железнодорожного транспорта: учебно-методическое пособие / Ф. П. Пищик; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т трансп. – Гомель: БелГУТ, 2011. – 15 с.
2. Галай, А. Д. Анализ и оценка рисков инвестиционного проекта по обновлению оборудования / А. Д. Галай, С. А. Александрова // Энергетика, информатика, инновации – 2020: Сборник трудов X Национальной науч.-технич. конф. с межд. участием. В 3 т., Смоленск, 03–04 декабря 2020 года. Том 3. – Смоленск: Универсум, 2020. – С. 29-32.
3. Терешина, Н.П. Управление инновациями на железнодорожном транспорте / Н.П. Терешина, В.А. Подсорин; под ред. Н. П. Терешиной. – Москва: Вега-Инфо, 2012. – 304 с.
4. Берлин, Н. П. Производство погрузочно-разгрузочных работ: пособие / Н. П. Берлин, Е. В. Настаченко, Я. Я. Вербищук; М-во трансп. и коммуникаций Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т трансп. – Гомель: БелГУТ, 2022. – 93 с.
5. Рынок контейнерных погрузчиков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://machineryline.by> – Дата доступа: 01.11.2023  
Представлено 04.11.2023

УДК 656.078

### СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ГОРОДСКОМ АВТОМОБИЛЬНОМ ТРАНСПОРТЕ PASSENGER SERVICE STANDARDS IN URBAN ROAD TRANSPORT

Кулаковская А. А.

Научный руководитель – Александрова С. А., ст. преподаватель  
Белорусско-Российский университет, г. Могилев, Беларусь  
[angelinakulakovskaa8@gmail.com](mailto:angelinakulakovskaa8@gmail.com)

A. Kulakovskaya

Supervisor – Aliaksandrava S., Senior Lecturer  
Belarusian-Russian University, Mogilev, Belarus

*Аннотация. В статье показана необходимость разработки стандартов обслуживания пассажиров с целью повышения качества транспортного обслуживания, удовлетворенности пассажиров и*

*качества жизни в городе. Показаны этапы разработки и предложены составные компоненты.*

*Abstract. The article shows the need to develop passenger service standards in order to improve the quality of transport services, passenger satisfaction and quality of life in the city. The stages of development are shown and the components are proposed.*

*Ключевые слова: транспортное обслуживание, пассажирские перевозки, качество перевозок, стандарт обслуживания.*

*Key words: transport services, passenger transportation, quality of transportation, standard of service.*

## **Введение.**

Важной характеристикой транспортного обслуживания населения является его качество. Качество транспортных услуг в сегменте пассажирского транспорта влияет на экономические результаты работы транспортных предприятий, а также на устойчивое развитие населенного пункта, региона, страны.

Для того чтобы стабильно обеспечивать должное качество перевозок, перевозчикам рекомендуется разработка и соблюдение определенных стандартов предоставления услуг. Разработка и соблюдение данных стандартов позволит повысить качество жизни в городе, а также обеспечит высокую конкурентоспособность перевозчика.

В целом в транспортной отрасли применяется довольно большое число стандартов. Эти стандарты носят как достаточно общий (как, например, ISO 9001), так и узкоспециальный характер (например, стандарты, устанавливающие требования к доступности объектов пассажирской логистики для маломобильных групп пассажиров).

Качество транспортного обслуживания, как известно, во многом определяется качеством работы персонала. Поэтому рекомендуется разработка и внедрение стандартов обслуживания и правил поведения для персонала автобусов – водителя и кондуктора.

## **Основная часть.**

Разработка сложных документов системы менеджмента качества – это сложная задача с организационной и юридической стороны, поэтому предлагается наметить ключевые этапы и компоненты такой работы. Предлагаемый стандарт на первоначальном этапе можно разработать в укрупненном (упрощенном) виде, а на следующем этапе сформировать детальный документ (пакет документов), обязательный к исполнению на предприятии.

Этапами разработки стандарта являются:

- 1) изучение запросов потребителей;
- 2) изучение нормативных документов;
- 3) изучение накопленного опыта в данной сфере;
- 4) формирование структуры самого стандарта;
- 5) наполнение стандарта конкретными требованиями и условиями.

Разработка стандарта обслуживания пассажиров должна основываться на таких нормативных документах, как Закон Республики Беларусь «Об автомобильном транспорте и автомобильных перевозках», Правила автомобильных перевозок пассажиров, ГОСТ ISO 9001-2011 «Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования», нормативных документах по охране труда, противопожарной безопасности и т.п.

Стандарты обслуживания и правила поведения для водителя должны включать разделы:

- 1 Безопасность и соблюдение правил дорожного движения.
- 2 Внимание к комфорту пассажиров.
- 3 Следование расписанию и маршруту.
- 4 Обслуживание транспортного средства.
- 5 Эффективная коммуникация с пассажирами.

Стандарты обслуживания и правила поведения для кондуктора должны включать разделы:

- 1 Внешний вид.
- 2 Приветливое обслуживание пассажиров.
- 3 Эффективная организация посадки и высадки.
- 4 Точный учет пассажиров и сбора платы.
- 5 Помощь в случае возникновения проблем.
- 6 Соблюдение профессиональных стандартов.

Эти стандарты помогут обеспечить безопасность, комфорт и удовлетворение потребностей пассажиров во время поездки на автобусе.

С целью адаптации сотрудников и облегчению процесса внедрения рекомендуемых стандартов рекомендуется составить для памятки по качеству обслуживания пассажиров в автобусе:

- общие для все сотрудников;
- отдельно для водителя и кондуктора;
- памятки поведения в сложных ситуациях, например, конфликтные ситуации, экстренные случаи и т.д. (например, таблица 1, 2).

Таблица 1 – Правила поведения в конфликтной ситуации

Пункт	Содержание пункта
Сохранение спокойствия	Сохранять спокойствие и сохранять нейтральное отношение к обеим сторонам конфликта. Не допускать эмоционального вовлечения, что может ещё больше обострить ситуацию.
Анализ ситуации	Внимательно выслушать обе стороны конфликта.
Поиск компромисса	Стараться найти компромиссное решение, попробовать предложить варианты решения.
Профессионализм	Поддерживать высокий уровень профессионализма во время разрешения конфликта. Соблюдать этические нормы и общепринятые стандарты поведения, чтобы сохранить доверие пассажиров и уважение к своей работе.
Обращение за помощью	Если конфликт нельзя разрешить самостоятельно, обратиться к водителю или другим компетентным лицам в компании для получения помощи и поддержки в решении ситуации.
Анализ	После разрешения конфликта проанализировать произошедшее и рассмотреть, какие уроки можно извлечь для предотвращения подобных ситуаций в будущем.

Таблица 2 – Правила оказания помощи пассажирам

Пункт	Содержание пункта
Внимательность и эмпатия	Подходить к пассажиру с пониманием и эмпатией, проявлять внимание к его потребностям и проблемам.
Предоставление информации	Предоставлять пассажиру всю необходимую информацию о маршруте, остановках, времени прибытия, а также о доступных услугах и помощи в автобусе.
Помощь посадкой и высадкой	Предлагать помощь пассажиру при посадке и высадке, особенно если у него есть проблемы с подвижностью или он нуждается в особой помощи.
Участие свидетелей	Если это возможно, просить других пассажиров оказать поддержку и помощь в случае, если пассажир нуждается в физической помощи при перемещении.
Поддержка в случае необходимости	Если пассажир нуждается в медицинской помощи или другой серьезной помощи, убедиться, что у него есть контактные данные для вызова неотложной помощи, вызвать помощь самостоятельно, если пассажир не способен адекватно оценивать ситуацию и самостоятельно с ней справиться.
Конфиденциальность и уважение	Соблюдать конфиденциальность и уважать личное пространство пассажира, не допуская неоправданного вмешательства в его личные границы.

Учет особенностей	Учитывать особенности и потребности каждого пассажира, предлагая индивидуальный подход и адаптированные к его ситуации услуги, поддержку.
Предупреждение о возможных опасностях	Предупреждать пассажиров о возможных опасностях или препятствиях, которые могут возникнуть во время движения автобуса, и предлагайте соответствующие меры предосторожности.

Указанные правила целесообразно:

- лаконично оформить в виде памятных карточек;
- использовать цветовую индикацию – разный цвет для разных ситуаций;
- сброшюровать, защитить от загрязнений;
- организовать обучение кондукторов и водителей правилам поведения.

### **Заключение.**

Наличие стандартов поведения и обслуживания, отвечающих требованиям клиентов, а также условиям и особенностям работы персонала позволяют повысить качество обслуживания при организации пассажирских перевозок. Основанное на структурированных правилах грамотное поведение и быстрая реакция персонала автобуса позволит повысить удовлетворенность пассажиров транспортным обслуживанием в городе/регионе, минимизировать отрицательные последствия неизбежных ситуаций и повысить культуру и качество транспортного обслуживания.

### **Литература**

1. Логистика: общественный пассажирский транспорт: учебник / Под общ. ред. Л.Б. Миротина. – Москва: Экзамен, 2003. – 224 с.
2. Международный опыт стандартизации пассажирского транспортного обслуживания / М. Ю. Елизарьев [и др.] [Электронный ресурс] // ЖЕЛДОРРАЗВИТИЕ. – Режим доступа: <http://zdravitie.ru/analytics/publikatsii/mezhdunarodnyy-opyt-standartizatsii-passazhirskogo-transportnogo-obsluzhivaniya/>.
3. Морозова, Д. В. Разработка стандарта обслуживания пассажиров на международных маршрутах / Д. В. Морозова, С. А. Александрова // Инновационно-промышленный потенциал развития экономики регионов: Сборник науч. трудов VI Всеросс. науч.-практич. конф. с междунар. участием, Брянск, 23 мая 2019 года. – Брянск: Брянский государственный технический университет, 2019. – С. 99-104.

4. Правила автомобильных перевозок пассажиров [Электронный ресурс] // ОАО «Гомельоблавтотранс». – Режим доступа: <https://ap6gomel.by/passenger/regulations/rules-for-the-carriage-of-passengers-by-road>.

5. Прошина, Ю. А. Водитель автомобильного транспорта: потеря профессии на российском рынке труда и предложения по её возрождению / Ю. А. Прошина // Молодой ученый. – 2015. – № 3 (83). – С. 497-500.

Представлено 04.11.2023

УДК 658.7:005

МЕТОДЫ АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ ЦЕПЕЙ ПОСТАВОК И ИХ  
ПРИМЕНЕНИЕ  
SUPPLY CHAIN ANALYSIS AND ASSESSMENT METHODS AND  
THEIR APPLICATION

Чукова А.О.

Научный руководитель – Александрова С. А., ст. преподаватель  
Белорусско-Российский университет, г. Могилев, Беларусь  
[alinc205@gmail.com](mailto:alinc205@gmail.com)

A. Chukova,

Supervisor – Aliaksandrava S., Senior Lecturer  
Belarusian-Russian University, Mogilev, Belarus

*Аннотация. В статье показана актуальность аналитики и управления цепями поставок в условиях глобализации и усиливающейся конкуренции. Описаны традиционные и современные методы, используемые в оценке цепей поставок и позволяющие оптимизировать бизнес-процессы, снизить риски, и повысить эффективность бизнеса.*

*Abstract. The article discusses the relevance of analytics and supply chain management in the context of globalization and increasing competition. Traditional and modern methods used in assessing supply chains and allowing to optimize business processes, reduce risks, and increase business efficiency are described.*

*Ключевые слова: цепь поставок, методы оценки, KPI.*

*Key words: supply chain, evaluation methods, KPI.*