

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОМ НА ТРАНСПОРТЕ В УСЛОВИЯХ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА

М. И. ШКУРИН

УО «Белорусский государственный университет транспорта», г. Гомель

К. М. ШКУРИН

ГО «Белорусская железная дорога», г. Минск

Современная эпоха характеризуется стремительным развитием информационных технологий, глобализацией человеческого общества, его глубокой интеграцией на базе информационных сетей. Практическим показателем этих процессов является стремление ведущих стран развиваться по модели информационного общества. Основой этого процесса являются информационно-компьютерные технологии, изменяющие весь облик жизни людей [1].

Глобальная информационно-технологическая эволюция человечества ставит перед ним ряд проблем, центральной из которых является проблема управления как на глобальном, так и на локальном уровнях.

Исходным требованием любого управления является учет динамики исследуемого объекта. Переход человечества на новый уровень существования обуславливает необходимость совершенствования управленческой деятельности, в т. ч. и на транспорте.

Особенностью управления в информационном обществе по сравнению с его предшествующими типами является то, что воздействие на него осуществляется с помощью изменения большого числа традиционных факторов: предметов и средств труда, технологических процессов и рабочей силы, экономических, организационных, административных, моральных, политических, социальных изменений. В связи с этим информационное общество полностью видоизменяет саму систему управления [3].

Упомянутая специфика особенно характерна для управления на транспорте. Транспортная деятельность отличается от любой другой многообразием и изменчивостью факторов, оказывающих на нее воздействие. В то же время в условиях информационного общества с его глобализацией, все возрастающей взаимозависимостью различных организаций, государств, сфер человеческой жизни в целом становятся особенно высокими требования, предъявляемые к функционированию транспортных организаций.

В центр управления информационным обществом современная наука ставит проблему человека, то есть предполагается, что новое общество в большей степени, чем доинформационные общества, детерминировано личностными качествами людей, и управление в таком обществе в корне меняет

деловую активность человека. Информационное общество потребует и сформирует для своей эволюции, прежде всего, эффективную личность, высокопроизводительный коллектив, интегрированную организацию.

Классические теории рассматривают транспортную организацию как статический объект, который должен быть приведен к некой идеальной форме. В большинстве современных теорий факторы окружающей среды хотя и признаются изменяющимися, но изменения рассматриваются как некое однократное явление, требующее разовой реакции адаптации.

В современной науке об управлении имеется множество различных концептуальных схем и теорий управления как организациями в целом, так и поведением отдельных людей. В связи с быстрым распространением компьютерных и телекоммуникационных технологий возникают новые подходы к управлению. Информация и информационные технологии все более широко применяются в выработке технологий управления процессами, происходящими в организациях [4].

В условиях все возрастающей динамичности общественных процессов становятся очевидными недостатки традиционных теорий управления.

Традиционным способом повышения эффективности функционирования транспортной организации является сокращение эксплуатационных расходов на перевозки. Современные теории управления исходят из того, что выделение транспорта в независимую от других сферу производства неизбежно приводит к углублению противоречий в отношениях между транспортом и предприятиями других отраслей человеческой деятельности, поскольку улучшение показателей работы транспорта может нарушать интересы потребителей транспортных услуг. Стандартные системы оценки работы транспортных организаций содержат показатели объема работы, а также использования технических средств, однако не включают показатели оценки качества транспортных услуг с точки зрения потребителей. В условиях современного общества такой подход несомненно теряет актуальность. Новым подходом к совершенствованию функционирования транспорта видится ориентация управленческой деятельности не на внутренние показатели транспортной системы, а на результат ее деятельности.

Важнейшими принципами управления транспортными организациями в условиях современного общества являются:

- представление механизма управления транспортными системами как набора взаимосвязанных решений, при реализации которых достигается устойчивое и эффективное функционирование транспорта как целостной системы в информационной среде;

- системное рассмотрение функций всех элементов, участвующих в генерации, переработке, продвижении и накоплении транспортных потоков;

- согласование работы взаимодействующих подсистем транспортной организации при управлении перевозочным процессом;

- обеспечение надежного и эффективного функционирования транспортной системы путем воздействия на количественные и качественные параметры транспортных потоков, демпфирования их колебаний;

- оперативное принятие решений, позволяющих организации приспосабливаться к стремительно изменяющимся условиям внешней среды.

Одним из наиболее перспективных в современных условиях видится эволюционный подход к управлению деятельностью транспортной организации.

Суть эволюционного подхода заключается в признании факторов изменяющейся окружающей среды основной движущей силой развития и изменения организации.

Можно выделить следующие факторы эволюции:

- изменчивость – возникновение у организаций новых свойств в результате случайных процессов или в результате заимствования различных свойств у предшественников;

- популяционные волны – периодические и непериодические колебания в экономике государства;

- изоляция сегмента – возникновение разнообразных факторов, ограничивающих свободное заимствование свойств извне;

- естественный отбор – процесс, в результате которого выживают и передают свой опыт преимущественно организации с полезными свойствами.

В результате эволюционных процессов повышается приспособленность организаций к условиям среды, повышается уровень сложности организаций, увеличивается многообразие организаций.

Естественный отбор является основным фактором эволюции. Различают три основные формы естественного отбора [3]:

- стабилизирующий, при котором под действием относительно постоянных условий окружающей среды уменьшается изменчивость средней величины свойства;

- движущий, при котором средняя величина свойства изменяется под действием изменившихся условий. Так, при изменении скорости и времени доставки автомобильным транспортом компании могут переключиться на железнодорожную доставку;

- разрывающий, при котором сохраняются изменения, имеющие противоположные отклонения от средней величины свойства. Например, часть организаций может переключиться на авиационный транспорт для ускорения доставки, а часть – на морской для уменьшения затрат.

Именно под действием эволюционных факторов формы организации труда претерпели столь значительные изменения, пройдя путь от первобытной общины до современного общества. При этом организационные формы на каждом этапе строго соответствовали уровню развития общества.

Используя основные положения теории эволюции, можно сформулировать некоторые базовые закономерности, лежащие в основе эволюционного подхода к управлению организацией [4]:

- закон эволюции – современные формы организаций сформировались в результате эволюции под влиянием факторов окружающей среды и происходят от первобытных человеческих племен. Основным фактором окружающей среды при этом явилась конкуренция за ограниченные ресурсы;

- закон разнообразия – разнообразие форм организаций обусловлено различием условий их функционирования. Не существует единственно оптимальной структуры организации. В каждой отрасли, в каждом сегменте под влиянием совокупности факторов существует своя максимально эффективная форма организации;

- закон полезных качеств – полезные качества организаций, приобретенные ими в результате эволюции, являются их конкурентными преимуществами в борьбе за необходимые ресурсы;

- закон оценки – позитивными в эволюционном плане являются только те действия организации, которые ведут к увеличению срока ее жизни. Данный закон помогает дать однозначную оценку любым действиям организации. Единственным критерием действия организации является позитивный результат.

Очевидно, что упомянутые выше законы не являются сводом правил, позволяющих без труда найти оптимальное управленческое решение в любой ситуации. Тем не менее эволюционный подход предполагает изменение стиля мышления руководителя организации, позволяющее ему гибко адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды и сообразно с этим изменять саму структуру предприятия, которое, подобно живому организму, будет способно приспосабливаться к требованиям внешней среды, совершенствуя свои качества.

К особенностям управления маркетингом на транспорте следует отнести комплексность и оперативность в принятии решений и высокий уровень информатизации процессов транспортного обслуживания. Это связано с необходимостью максимально возможного сокращения времени пребывания «на колесах» временно законсервированных материальных ресурсов. Пассажир, как правило, также заинтересован в скорейшем перемещении [2].

При маркетинговом подходе к управлению деятельностью транспортной организации значительное внимание уделяется качеству управления. Постоянное повышение качества транспортного обслуживания вместе с ростом объемов перевозок положительно сказывается на конкурентоспособности на рынке транспортных услуг. Чем выше качество перевозок, тем при прочих равных условиях устойчивее, прочнее положение организации по сравнению с конкурентами.

Качество транспортного обслуживания – основной показатель, на который обращают внимание пользователи транспортных услуг. Оно является

постоянным предметом соперничества среди конкурентов, предоставляющих транспортные услуги, и во многом формирует тариф этих услуг на рынке [4]. Качество транспортных услуг – это совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей или получателей в соответствующих перевозках и работах.

К характеристикам качества транспортных услуг относятся следующие:

- социально-экономическая – транспортные услуги создаются для удовлетворения определенных потребностей человека и общества в целом;
- техническая – степень удовлетворения личных и общественных потребностей конкретным производством;
- экономическая – качество формируется в процессе производства услуг и рассматривается как овеществленный результат производственной деятельности людей [2].

При рассмотрении всех аспектов качества транспортного обслуживания экономический аспект является решающим.

Все возрастающая динамичность изменений условий внешней среды заставляет руководителей организаций искать новые концептуальные подходы к формированию структуры организации и поддержанию ее функционирования. Эволюционный подход, предполагающий адаптацию организаций к внешним условиям, является одним из таких перспективных подходов.

Важно подчеркнуть, что современные подходы к управлению транспортной деятельностью не предлагают универсальных решений для выхода из проблемных ситуаций. Многообразии возникающих в современной транспортной организации ситуаций столь велико, что невозможно разработать такие решения для каждого из конкретных случаев. Сам характер динамично изменяющегося информационного общества противоречит этому. Поэтому задача теории управления в современных условиях состоит скорее в том, чтобы дать руководителям общие принципы принятия управленческих решений, следуя которым они смогут сохранять организацию отвечающей требованиям внешней среды, нежели в предоставлении формализованных ответов на встающие перед транспортной организацией вопросы, что было характерным для более традиционных подходов.

Список литературы

- 1 **Веснин, В. Н.** Основы менеджмента / В. Н. Веснин. – М. : Мысль, 1992. – 592 с.
- 2 **Михальченко, А. А.** Маркетинг на транспорте : учеб.-метод. пособие / А. А. Михальченко, М. И. Шкурин. – Гомель : БелГУТ, 2014. – 363 с.
- 3 **Николаев, Е. А.** Альтернативные концепции глобализации в контексте усиления мировой конкуренции / Е. А. Николаев. – Киев : Инфопринт, 2002. – 56 с.
- 4 **Шаповалов, В. А.** Управление маркетингом : учеб. пособие / В. А. Шаповалов. – Шахты : ЮРГУЭС, 2019. – 343 с.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ:

- Шкурин Михаил Иванович, г. Гомель, УО «Белорусский государственный университет транспорта», доцент кафедры «Управление автомобильными перевозками и дорожным движением», доцент, mihail.shkyrin@gmail.com;
- Шкурин Кирилл Михайлович, г. Минск, ГО «Белорусская железная дорога», ведущий инженер-технолог службы перевозок, kirxa@rambler.ru.

УДК 629.3/504.6

**ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА
ПРИ ПРОВЕДЕНИИ СПАСАТЕЛЬНЫХ РАБОТ
ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ДТП**

*С. П. ЯКУБОВИЧ, С. В. ЛЯХОВ, И. П. ГОНЧАРОВ
Белорусский научно-исследовательский институт транспорта
(БелНИИТ «Транстехника»), г. Минск*

При проведении спасательных работ важно выполнить требования «безопасность после аварии» (выживание после аварии) и «золотой час» (время после аварии, когда можно спасти человека, доставив его в медицинское учреждение). Спасательные подразделения не всегда владеют информацией, где проводить работы по вскрытию кузова и проведению других необходимых работ, чтобы спасти людей и провести это безопасно. Общественная организация автомобилистов Германии провела исследование и установила, что спасатели неправильно оценивают последствия аварии в 64 % случаях [1].

Для минимизации ошибок при проведении спасательных работ и ускорения их проведения в ЕС действуют четыре стандарта по информированию спасательных бригад на базе спасательных карт.

Спасательная карта для пассажирских автомобилей и автомобилей для коммерческих перевозок малой грузоподъемности регламентируется стандартом ISO 17840-1:2022.

Спасательная карта для автобусов и автомобилей для коммерческих перевозок большой грузоподъемности регламентируется стандартом ISO 17840-2:2019.

На схеме спасательной карты ТС (рисунок 1) [2] пиктограммами указывается расположение наиболее жестких элементов конструкции автомобиля, элементов систем пассивной и активной безопасности, емкостей с рабочими жидкостями и топливом, аккумуляторных батарей, высоковольтных элементов электромобилей.

Спасательная карта печатается на бумажном носителе и размещается за правым солнцезащитным козырьком или в ящике для перчаток [1]. Карта