

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОТПРАВИТЕЛЕЙ ЦЕНТРОМ УПРАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ЦУТО)

Качество транспортного обслуживания оценивается способностью удовлетворять потребности грузоотправителей в соответствии с их запросами.

Востребованность транспортных услуг со стороны грузовладельцев характеризуется не только объёмом грузов, требующих транспортировки, но и уровнем качества транспортного обслуживания. Поэтому предложение соответствующих услуг транспортными организациями должно обеспечивать не только необходимый технический и качественный уровень обслуживания, но и получение гарантированной величины дохода.

Чтобы обеспечить необходимую сумму доходов, нужно: следить за изменением цен на услуги или комплексы услуг, требованиями и предпочтениями клиентов, размерами и типами предприятий, предъявляющих товары к перевозке, используемыми технологиями и возможностями клиента (запросы уровня качества), а также отслеживать всю доступную информацию о структуре транспортной отрасли и тенденциях её изменений и корректировать свою деятельность в случае необходимости; производить построение маркетингового плана с учётом особенностей спроса на транспортные услуги. Кроме того, формирование спроса на услуги предусматривает проведение мероприятий по привлечению клиентуры: мониторинг рынка, организация целенаправленной рекламы, прогнозирование дополнительных услуг.

Анализ показывает, что клиенты, осуществляющие грузовые перевозки железнодорожным транспортом, не получают транспортные услуги желаемого уровня. Изучение факторов, обусловивших такое положение вещей, привело к выводу, что при создании систем управления качеством транспортного обслуживания необходимо рассматривать возможность оптимизации организационной структуры управления предприятия.

«Комплексная программа социально-экономического развития Белорусской железной дороги на период до 2030 г.» предполагает возможность создания групп по обеспечению качественного обслуживания клиентов, которая состоит из специалиста в области качества и инспектора по обслуживанию качества. В их компетенции находится поддержка дея-

тельности, направленной на удовлетворение требований потребителей в предоставляемых услугах. В структурных подразделениях, например, Центре управления транспортного обслуживания (ЦУТО) станции Молодечно, такой группы нет, ответственность по управлению качеством обслуживания грузовладельцев возлагается на заместителя начальника станции по грузовой работе (ДСЗМ) и начальника товарной конторы. Но большой круг их непосредственных обязанностей не позволяет им уделять вопросам повышения эффективности обслуживания клиентов должного внимания. Улучшение работы может быть достигнуто за счёт введения в штатное расписание должности специалиста по управлению качеством обслуживания клиентов (грузовладельцев). Создание новой должности снимет ряд дополнительных обязанностей с этих работников и позволит новому специалисту сосредоточиться на разработке комплекса мероприятий, повышающих эффективность работы ЦУТО.

Основными целями для специалиста по управлению качеством обслуживания клиентов являются:

- увеличение количества новых грузоотправителей;
- увеличение объёмов погрузки на станции;
- повышение качества услуг, а также ведение работ, направленных на создание новых услуг;
- проведение тренинг-курсов с работниками ЦУТО по организации качества предоставляемых услуг.

Введение новой должности целесообразно, если фонд оплаты труда специалиста не будет превышать расходы, которые несёт ЦУТО в связи с затратами, возникающими из-за некачественного обслуживания грузоотправителей (разработка и осуществление мероприятий по ликвидации технических и технологических потерь, несохранности грузов, уменьшению размеров штрафов, претензий по несвоевременной доставке, ликвидации прочих потерь).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 **Гончарук, А. П.** Управление качеством транспортного обслуживания региона на основе информационных технологий : монография / А. П. Гончарук, И. В. Демьянович, Т. В. Наркевская. – Хабаровск : ДВГУПС, 2005. – 164 с.

*O. BYCHENKO, O. BYCHENKO,
Belarusian State University of Transport, Gomel*

**IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE TO SHIPPERS BY THE
TRANSPORT SERVICE MANAGEMENT CENTER (TSUTO)**