

**Т. А. Галай,
Г. В. Кабанова,
Н. Д. Калигина**

*Научный руководитель
А. П. Гуменников*

*Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь*

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ТРАНСПОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Актуальность темы совершенствования бизнес-процессов в транспортных организациях обусловлена усилением конкуренции и необходимостью повышения эффективности логистики и снижения затрат. За 2023 г. транспортная деятельность, складирование, почтовая и курьерская деятельность в валовом внутреннем продукте Республики Беларусь составили 4,9%, что ниже показателей за предыдущие годы [1, с. 161]. По данным Национального статистического комитета Республики Беларусь, грузооборот по территории Республики Беларусь за январь – декабрь 2024 г. составил 74 044,8 млн т км. Транспортные услуги формируют более 40% общего объема экспорта услуг страны [2].

Бизнес-процесс – система последовательных, целенаправленных и регламентированных видов деятельности, в которой посредством управляющего воздействия и с помощью имеющихся ресурсов (интеллектуальных, материальных, информационных и пр.) входы процесса преобразуются в выходы – результаты процесса, представляющие ценность для потребителей. В качестве результата процесса выступают товары, услуги, решения, документы, электронные модели и т. д. [3].

Оптимизация бизнес-процессов позволяет снизить расходы, улучшить качество услуг и укрепить позиции транспортной организации на рынке. Для реализации этих задач транспортные организации организуют доставку грузов: согласовывают даты, анализируют потребности клиентов, определяют маршруты доставки; принимают и отгружают грузы, при необходимости, организуют складское хранение; организуют документооборот (информационные потоки).

Изучение бизнес-процессов было проведено в отдельных организациях, оказывающих транспортные услуги, расположенных на территории г. Гомеля. Для обеспечения конфиденциальности предоставленной информации далее будем их обозначать как «организация А» и «организация Б».

Организация А – частная, основана в 2006 г., имеет удачное расположение и возможность эффективно использовать как автомобильный, так и железнодорожный транспорт, что способствует своевременной доставке грузов и минимизации транспортных затрат.

Организация Б – частная, основана в 2017 г. С момента создания организация специализируется на организации перевозок и сопровождении грузов, фокусируясь на оперативном, безопасном и качественном обслуживании клиентов.

Рассматриваемые организации финансово стабильные, однако основные экономические показатели относительно невысокие, на что повлиял ряд факторов внешней и внутренней среды.

Основными бизнес-процессами рассматриваемых транспортных организаций являются заказ транспортной услуги, выбор транспортного средства, формирование маршрута, составление договора, организация оплаты за услугу, перевозка грузов. Данные процессы осуществляются, как правило, при минимальном количестве привлеченного персонала с использованием современных информационных технологий, а наиболее важные бизнес-процессы регламентированы. Существенной отличительной особенностью каждой организации является подход к формированию автопарка, что отражается на внутренних бизнес-процессах (таблица 1).

Таблица 1 – Общая характеристика автопарка объектов исследования за 2024 г.

Показатели	Организация А	Организация Б
Автопарк	Наемный	Собственный
Количество транспортных средств (тягачей), всего	180	55
В том числе в лизинге, шт.	–	8
Доля транспортных средств в лизинге, %	–	14,5
Примечание – Источник: собственная разработка на основании данных организаций.		

Организация А использует наемный автопарк, что увеличивает затраты на перевозку, но расходы на содержание гаражного, ремонтного хозяйства и сопутствующие риски отсутствуют. Организация Б располагает собственным транспортом, но часть его находится в лизинге, количество автотранспортных средств меньше, чем у конкурента, что существенно ограничивает ее транспортные возможности.

В результате изучения отчетности исследуемых организаций, проведения наблюдений и опросов были выявлены сильные и слабые стороны объектов исследования (таблица 2).

Таблица 2 – Основные сильные и слабые стороны объектов исследования на 10 июля 2024 г.

Организация	Сильные стороны	Слабые стороны		
А	Выгодное месторасположение	Не все бизнес-процессы регламентированы	Отсутствует собственный автопарк	
	Гибкость в подходе к клиентам	Недостаточная эффективная организация обратной связи от клиентов	Не применяются опросы и анкетирование работников и клиентов	
	Опытный персонал			
Б	Соблюдение сроков доставки	Недостаточная проработка поощрения за выполнение бизнес-процессов	Ограниченная база постоянных клиентов	
	Для отслеживания работы автомобильного транспорта используется система Wialon		Отсутствие единой системы управления	
				Износ части автопарка
Примечание – Источник: собственная разработка на основании проведенных наблюдений, опросов и данных организаций.				

Анализ слабых сторон и возможностей исследуемых организаций позволил разработать общие рекомендации, которые могут использовать аналогичные организации, оказывающие транспортные услуги:

- постепенный переход к полной регламентации бизнес-процессов, их проработке и закреплении во внутренних документах организации;
- обеспечение получения обратной связи от клиентов (как бизнес-процесс) и встраивание данного бизнес-процесса в деятельность организаций, что позволит улучшить качество транспортных услуг и выявить слабые места в других бизнес-процессах;
- внедрение единой информационной системы управления, охватывающей все бизнес-процессы организации, для ускорения их выполнения, снижения расходов на их организацию, существенного уменьшения риска ошибок в документообороте;
- разработка комплекса мероприятий по мотивации сотрудников осуществлять бизнес-процессы на высоком качественном уровне в соответствии с разработанными регламентами;
- проведение тренингов по развитию коммуникационных навыков среди сотрудников и последовательной внутриорганизационной политики постоянного профессионального развития.

Внедрение указанных рекомендаций в организациях позволит повысить эффективность бизнес-процессов, снизить расходы и укрепить свои позиции на рынке транспортных услуг.

Список использованной литературы

1. **Статистический** ежегодник Республики Беларусь : стат. сб. // Нац. стат. ком. Респ. Беларусь ; редкол.: И. В. Медведева (пред.) [и др.]. – Минск, 2024. – 317 с.
2. **Транспорт** и логистика // Официальный сайт Президента Республики Беларусь. – URL: <https://president.gov.by/ru/belarus/economics/osnovnye-otrasli/sfera-uslug/transport-i-logistika> (дата обращения: 05.03.2025).
3. **Решение** совета Евразийской экономической комиссии от 23 апреля 2015 г. № 19 // ilex : информ. правовая система (дата обращения: 05.03.2025).