

структуры (например, приветствие по телефону, запрос информации, благодарность). Эти трудности должны стать отправной точкой для дополнительной, целенаправленной подготовки и поддержки. Наконец, в оценке должно быть уделено внимание двум основным аспектам: преподаватель может оценивать студентов в зависимости от их участия в работе, а сама работа может быть оценена на предмет эффективности.

### **Заключение**

Проблемно-ориентированное обучение предоставляет большие возможности в обучении студентов иностранному языку, повышая мотивацию студентов и вовлекая их в активный процесс обучения.

## **ПРОБЛЕМА КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО СЕРВИСА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ В СОВРЕМЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЯХ**

**Поддубская Елена Александровна**  
**Кисельникова Инна Александровна**  
Белорусский государственный университет,  
Институт бизнеса, Минск  
alenapoddubskaya@mail.ru, kiselnikava@mail.ru

Современные требования к качеству организации пассажирских перевозок диктуют необходимость внедрения клиентоориентированного сервиса обслуживания. В настоящее время развитие сервиса пассажирских перевозок является основой для увеличения пассажиропотока на разных видах транспорта, а также повышения рентабельности предприятий, осуществляющих перевозки в целом.

Исследовательские интересы ученых, изучающих разные аспекты повышения качества обслуживания пассажиров, сконцентрированы вокруг решения следующих задач:

- 1) влияние удовлетворенности пассажиров (клиентов) на социально-экономическую деятельность компании;
- 2) факторы, критерии и показатели удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг;
- 3) разработка модели профессиональных компетенций специалистов, осуществляющих клиентоориентированный сервис обслуживания (руководители, проводники, специалисты и др.);
- 4) разработка методики обучения специалистов, осуществляющих клиентоориентированный сервис обслуживания (руководители, проводники, стюардессы, специалисты и др.) и оценка ее эффективности.

Так, в ходе эксперимента, проведенного С.С. Пастуховым, было опрошено 2035 пассажиров в 51 фирменном поезде. Автором получен

большой массив данных касательно оценок воспринимаемого пассажирами уровня качества транспортного обслуживания в фирменных поездах. Так, например, для пассажиров вагонов СВ повышенной комфортности среди всех рассматриваемых основных параметров поездки наибольший вес имел такой показатель как: «обеспечение высокого комфорта в пути следования». Результаты данного исследования позволили заключить, что приоритеты «комфорт в пути следования» и «работа проводника» являются определяющим для всех пассажиров [1].

В рамках диссертационного исследования Л.М. Минченковой разработана модель оценки конкурентоспособности транспортного сервиса в области пассажирских перевозок на основе расчета индекса потребительской удовлетворенности пассажиров [2].

В результате изучения влияния качества сервиса на общую оценку конкурентоспособности предприятия установлено, что уровень первого зависит от экономических показателей эффективности деятельности предприятия, а также от особенностей *восприятия потребителями качества предоставляемых услуг*. Для определения комплексного показателя качества транспортного обслуживания и учета субъективных факторов влияния на впечатление потребителей от «предоставляемой услуги» в исследовании применялась методика «Тайный потребитель». Результаты эксперимента позволили зафиксировать первоочередные направления по совершенствованию работы проводников (на примере пассажирских перевозок в поездах дальнего следования):

- *недостаточность знаний по этике и культуре обслуживания пассажиров,*
- *недостаточный опыт работы,*
- *низкий уровень квалификации сотрудников,*
- *индивидуальные качества проводника,*
- *низкий уровень культуры обслуживания* [2].

Эти же результаты находят свое подтверждение и в других исследованиях, проведенных в схожих областях сервисного обслуживания пассажиров. Так, в результате изучения влияния различных показателей удовлетворенности авиапассажиров на разных этапах обслуживания (до полетное обслуживание, предполетное обслуживание, обслуживание пассажиров в полете и послеполетное обслуживание) на интегрированный уровень качества обслуживания было установлено, что особое внимание необходимо уделять подготовке сотрудников к этапу «обслуживание пассажиров в полете» [3].

Таким образом, серьезного переосмысления требует организация взаимоотношений предприятия со своими клиентами (пассажирами) на основе формирования нового мировоззрения у всех сотрудников (как непосредственно работающих с пассажирами, заказчиками, так и руко-

водителей всех уровней управления). Негативно воздействует на работу с клиентами неготовность к переходу на новый уровень обслуживания, неразвитость необходимых клиентам в новых условиях комплексных услуг (сервиса) и недостаточный их уровень представленности, отсутствие системы получения информации о потребностях клиентов и многое другое. В условиях перенасыщенной высококонкурентной среды в области пассажирских перевозок обслуживание клиентов должно стать первоочередной задачей каждого предприятия. В процессе сервисного обслуживания пассажиров самыми важными аспектами профессиональной деятельности специалиста являются обеспечение *лучшего комфорта и совершенного обслуживания*. В данной связи актуальной является задача по разработке модельного представления о системе профессиональных компетенций специалистов, осуществляющих клиентоориентированный сервис обслуживания пассажиров, а также разработки методики их обучения.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. **Пастухов, С.С.** Разработка методов исследования качества транспортно-обслуживания населения в сфере железнодорожных пассажирских перевозок дальнего следования : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Пастухов Сергей Сергеевич; [Место защиты: Моск. гос. ун-т путей сообщ. (МИИТ) МПС РФ]. – Москва, 2011. – 204 с.
2. **Минченкова, Л.М.** Управление конкурентоспособностью предприятий пассажирского транспорта : на примере пассажирских перевозок в поездах дальнего следования : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Минченкова Лидия Михайловна; [Место защиты: Гос. ун-т упр.]. – Москва, 2011. – 184 с.
3. **Крицкий, А.М.,** Зырянов, В.В. Применение логистического подхода при оценке качества обслуживания авиапассажиров // Научный вестник МГТУ ГА. 2009. – №147 – С.142-146.

### СОВРЕМЕННЫЙ «КУЛЬТ КАРГО», КАК ОДНА ИЗ ПРОБЛЕМ БИЗНЕСА

**Пожарицкий Егор Дмитриевич**

Белорусский государственный университет, Минск  
egor2stak@gmail.com

На сегодняшний день, множество менеджеров сталкиваются с проблемой выбора подходящего и работающего решения для определенной задачи. Это касается абсолютно разных аспектов ведения бизнеса: мотивация персонала, привлечение новых клиентов, совершенствование системы контроля сотрудников и оплаты труда. Зачастую, при поиске нового решения менеджер руководствуется опытом отечественных или