

УДК 656

Арбузова М.В., преподаватель
Ямалиева З.Т., студент

Институт морского и речного флота имени Героя Советского Союза
М.П.Девятаева – Казанский филиал ФГБОУ ВО «Волжский государственный
университет водного транспорта», г. Казань

К ВОПРОСУ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ

Аннотация: в данном исследовании проведен анализ деятельности диспетчерской службы АО «СК «Татфлот» с целью выявления причин низкой эффективности ее работы. Были опрошены работники службы и капитаны судов. Основными проблемами, выявленными в ходе опросов, стали: отсутствие современных технологий, низкая заработная плата, утечка и недостаток кадров, отсутствие онлайн-сервисов продажи и оплаты билетов, а также проблемы с адекватностью восприятия прогнозов погоды, своевременностью реагирования на заявки, противоречиями в указаниях и несогласованностью действий.

Ключевые слова: диспетчерская служба, эффективность работы, речной транспорт

Объектом нашего исследования стала диспетчерская служба компании АО «СК «ТАТФЛОТ». Исследования проводились по двум направлениям – опрос работников диспетчерской службы и опрос капитанов. Опрос показал, что основными причинами низкой эффективности работы диспетчерской службы являются: отсутствие современных технологий; низкая заработная плата; утечка кадров; отсутствие новых сотрудников; отсутствие онлайн продажи и оплаты билетов.

Основные причины низкой эффективности работы диспетчерской службы по мнению капитанов заключаются в следующем: адекватность восприятия информации по прогнозу погоды; своевременность ответа на заявки капитанов; противоречия в указаниях и распоряжениях; несогласованность действий;

В результате изучения работы специалистов диспетчерской службы мы выявили не только указанные недостатки, но и отметили для себя, что работа держится исключительно на принципах гражданской сознательности, любви к профессии и преданность делу своих родителей. Так как в службе продолжают трудиться потомки речников.

Проведенное исследование позволило разработать основные рекомендации по оптимизации деятельности диспетчерской службы АО «СК «ТАТФЛОТ»:

Первая рекомендация касается применения концепции «бережливого производства (lean-менеджмент)» (например, в АО «Ростерминалуголь»), смысл которой заключается в оптимизации процессов за счет выявления и устранения

скрытых потерь, обеспечения управленческой инфраструктуры, изменения образа мышления сотрудников, что в свою очередь повышает эффективность деятельности речного (морского) порта.

Вторая рекомендация направлена на систему обслуживания судов «Цифровой порт» (совместная разработка АО «Инфотек Балтика» и ICONIC). Система построена на технологии ведения распределенных реестров учета и удостоверения прав, позволяющая переводить документооборот судна с портом в электронный вид, тем самым сократить и/или снизить: производственные нагрузки на участников портовой деятельности; время работы портовых агентов; время обработки судна; спорные моменты в деятельности участников портовой деятельности.

Следующая рекомендация направлена на внедрение системы взаимодействия с информационными системами судов с торговыми порталами по принципу одного окна (терминалы в Усть-Луге и Находке). Четвертая рекомендация должна касаться наличия специализированных систем, таких как охранные системы, системы распознавания номеров контейнеров.

Далее изменение работы должно быть направлено на внедрение современных автоматизированных систем управления, решающих сразу несколько проблем организации работы диспетчеров и дадут преимущества, которыми пользуются уже все предприятия всех видов транспорта – онлайн продажи билетов и оплаты онлайн, многие пассажиры жалуются, что приходится стоять в очереди и расплачиваться наличными.

Шестая рекомендация касается системы навигации в режиме реального времени, которая позволит участникам пользоваться персонализированной навигацией, владея информацией о дорожной ситуации в порту, о парковке и инфраструктуре, закрытие подвижных мостов и др.

Реализация хотя бы части предложенных мероприятий позволит повысить эффективность работы диспетчерской службы исследуемой организации.

Проведённое исследование показало, что основными причинами низкой эффективности диспетчерской службы АО «СК «Татфлот» являются: отсутствие современных автоматизированных решений, недостаточная мотивация и текучесть кадров, несогласованность действий между подразделениями и ограниченность каналов коммуникации с внешними участниками порта.

Предложенные мероприятия (внедрение «Цифрового порта», использование единого окна, внедрение системы электронного документооборота и онлайн-продажи билетов) способны существенно сократить время реакции на заявки, уменьшить человеческий фактор и повысить оперативность исполнения распоряжений капитанов и портовых служб.

Результативность внедрения будет выше при последовательном подходе: сначала – стандартизация и обучение персонала, затем – автоматизация процессов и интеграция с внешними системами.

Среди основных проблем работы диспетчерской службы были выделены следующие:

- отсутствие современных автоматизированных систем для обработки заявок и электронного документооборота;
- низкая заработная плата и высокая текучесть кадров, что снижает профессионализм и накопленный опыт;
- недостаточная мотивация и отсутствие прозрачных KPI для диспетчеров;
- утечка кадров и дефицит квалифицированных специалистов;
- несогласованность действий между подразделениями и ограниченные каналы коммуникации с внешними участниками (терминалы, торговые порталы);
- отсутствие онлайн-сервисов для продажи билетов и оплаты, что увеличивает нагрузку на диспетчеров.

Учитывая вышеизложенное, мы предлагаем следующие рекомендации по повышению эффективности:

1. Организационные меры

- Разработать и внедрить регламенты обработки заявок с четкими SLA (время реакции, последовательность действий, ответственность).
- Ввести систему KPI для диспетчеров: среднее время реакции, доля выполненных заявок в срок, количество ошибок, удовлетворённость капитанов.
- Пересмотреть систему мотивации: премии за выполнение SLA, бонусы за инициативы по оптимизации, программы удержания квалифицированных сотрудников.
- Регулярное обучение и тренинги: коммуникация, работа с ПО, сценарии экстренных ситуаций.
- Технологические решения.
- Внедрить модуль «Цифровой порт» / диспетчерскую платформу с электронным документооборотом, регистрацией заявок и трекингом статусов.
- Интегрировать систему с торговыми порталами, терминалами и мобильными приложениями капитанов; обеспечить единую базу данных судов и их прав.
- Настроить систему уведомлений (SMS/мессенджеры/мобильные приложения) для оперативной связи с капитанами и портовыми агентами.
- Обеспечить резервные каналы связи и меры по кибербезопасности (аутентификация, логирование, резервное хранение данных).

Таким образом, представленный комплекс мер – организационных, технологических и процессных – позволит существенно повысить эффективность работы диспетчерской службы АО «СК «Татфлот». При последовательном внедрении, начиная со стандартизации процессов и мотивации персонала, и далее – через автоматизацию и интеграцию с внешними системами, служба сможет сократить время реакции, уменьшить количество ошибок и повысить качество обслуживания судов. Это повысит конкурентоспособность компании и создаст базу для масштабирования успешных практик в отрасли.

Список использованной литературы

1. Официальные материалы АО «СК «Татфлот». (Годовые отчеты, уставные документы, материалы с официального сайта компании, внутренние регламенты работы диспетчерской службы).
2. Системы навигации в режиме реального времени и интеллектуальные транспортные системы в портах.
3. Материалы по управлению персоналом и мотивации труда.
4. Кутепова Л.М., Фомина А.Д. Применение автоматизированных систем управления перевозками на примере ООО "Волжская судоходная компания" // Актуальные проблемы и перспективы развития системы отраслевого транспортного образования. Сборник статей VII Всероссийской научно-практической конференции. - Казань, 2025. - С. 68-71.
5. Кутепова Л.М., Воронина А.В. Оценка эффективности информационной безопасности автоматизированных систем управления перевозками // Современное состояние и актуальные проблемы водного транспорта. Сборник статей VII Всероссийской научно-практической студенческой конференции. - Казань, 2025. - С. 88-90.
6. Кутепова Л.М., Шабалкина С.В. Пути совершенствования организации работы судоходной компании при осуществлении пассажирских перевозок // Актуальные проблемы и перспективы развития системы отраслевого транспортного образования. Сборник статей VII Всероссийской научно-практической конференции. - Казань, 2025. - С. 72-75.

© Арбузова М.В., Ямалиева З.Т., 2026