

Ю.Ю. Бурєнніков
О.В. Вдовиченко
Ю.І. Студент
А.О. Слободянюк

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «НЕМИРІВСЬКЕ АВТОТРАНСПОРТНЕ ПІДПРИЄМСТВО 10510»

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі проаналізовано існуючі теоретичні засади підвищення якості транспортних послуг при перевезенні пасажирів автомобільним транспортом та розроблені нові методи та прикладні рекомендації щодо підвищення якості транспортних послуг приватного акціонерного товариства «Немирівське автотранспортне підприємство 10510».

Ключові слова: пасажирські перевезення, якість, автотранспортне підприємство, тариф, комфорт, час.

Abstract

The work analyzes the existing theoretical principles of improving the quality of transport services in the transport of passengers by road and develops new methods and applied guidelines for improving the quality of transport services of a private joint stock company "Nemyrivskoe Motor Transport Enterprise 10510".

Key words: passenger transportation, quality, motor transport company, tariff, comfort, time.

Вступ

Із переходом підприємств до ринкової економіки і розвитком конкуренції виникає необхідність у забезпеченні якості виробленої продукції (послуг). Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентноздатність на 95% залежить від якості. Високий рівень якості транспортних послуг у сфері пасажирського автомобільного транспорту (ПАТР) є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Надання послуг ПАТР, якість яких відповідає потребам споживачів, забезпечується управлінням.

Проте накопичені теоретичні і практичні наробки вимагають подальшого розвитку та вдосконалення, тому що, по-перше, рекомендації щодо управління якістю на підприємствах автомобільного транспорту потребують доопрацювання на принципово нових ринкових основах – відповідно до міжнародних стандартів якості ІСО 9000 версії 2000 та орієнтації на споживача. По-друге, наявні системи управління якістю не повною мірою враховують специфіку послуг, які надають пасажирські автотранспортні підприємства (ПАТП). Так, на сьогодні: не визначено зміст об'єкта та суб'єкта при управлінні якістю на ПАТП; вимагає удосконалення класифікація факторів, що формують якість транспортних послуг; відсутній методичний підхід до оцінки якості послуг підприємств ПАТР, контролю та регулювання процесів і результатів формування якості транспортної послуги. Важливість вирішення зазначених завдань обумовили актуальність дослідження для приватного акціонерного товариства «Немирівське автотранспортне підприємство 10510».

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є поглиблення існуючих і розроблення нових методів та прикладних рекомендацій щодо підвищення якості послуг пасажирських перевезень автомобільним транспортом.

Для досягнення поставленої мети в роботі необхідно було вирішити такі завдання:

- провести аналіз існуючих методик оцінки якості транспортного обслуговування пасажирів автобусами;
- обґрунтувати і класифікувати фактори, що формують якість пасажирських транспортних послуг;
- сформувати систему управління якістю транспортного обслуговування пасажирів;
- запропонувати підхід до оцінювання рівня якості послуг пасажирських перевезень приватного акціонерного товариства «Немирівське автотранспортне підприємство 10510».

Об'єктом дослідження є процеси формування якості транспортного обслуговування пасажирів приватного акціонерного товариства «Немирівське автотранспортне підприємство 10510».

Предметом дослідження є теоретичні та методичні основи управління та підвищення якості транспортного процесу пасажирських перевезень.

Наукова новизна дослідження. Новизна наукових результатів полягає в поглибленні існуючих методів і прикладних рекомендацій щодо підвищення якості послуг приватного акціонерного товариства «Немирівське автотранспортне підприємство 10510», а саме:

- запропоновано підхід до оцінювання рівня якості послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту;
- сформовано систему управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на автобусних маршрутах за рахунок уточнення складу і змісту функцій (процесів) керувальної і керованої підсистеми;
- удосконалено метод оцінювання рівня якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств які працюють на автобусних маршрутах, що передбачають поєднання підходів із позиції споживачів підприємства (вимір результатів та процесів формування якості транспортної послуги);

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що їх реалізація дозволить приватному акціонерному товариству «Немирівське автотранспортне підприємство 10510»:

- визначати узагальнений показник якості послуг і ступінь впливу на нього факторів;
- прогнозувати підвищення якості послуг із урахуванням конкретних особливостей автобусного перевезення пасажирів в умовах міста;
- формулювати рішення щодо контролю і регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг.

Висновки

Підвищення якості наданих пасажирських транспортних послуг досягається управлінням. У зв'язку з цим виникає необхідність у поглибленні існуючих і розробленні нових теоретичних основ і прикладних рекомендацій щодо вдосконалення управління якістю послуг приватного акціонерного товариства «Немирівське автотранспортне підприємство 10510».

На підставі проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

1. На цей час особливої актуальності набуває проблема якості, підвищення якої потребує управління. Проте наявні рекомендації для пасажирських перевезень автомобільним транспортом розроблено ще у радянські часи, тому вони вимагають перероблення на принципово нових ринкових основах – відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів якості ISO 9000 і орієнтації на споживача.

2. Набуло розвитку формування об'єкта управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на міських автобусних маршрутах (керованої підсистеми), який включає систему елементів, що поєднує процеси формування якості послуг (перевізний, допоміжний, управлінський) і параметри якості як самої транспортної послуги, так і процесів її надання.

3. Одержала подальший розвиток система управління якістю послуг пасажирських АТП за рахунок уточнення складу і змісту функцій (процесів) керувальної і керованої підсистем. Керувальну підсистему подано у вигляді взаємозв'язку двох циклів управління – розширеного та елементарного. У розширеному циклі реалізуються функції, пов'язані з розробкою та актуалізацією результативної й ефективної системи управління якістю, а елементарний цикл відповідає керуванню якістю окремих видів процесів (перевізного, допоміжного, управлінського).

4. Удосконалено класифікацію факторів, що формують якість пасажирських транспортних

послуг на основі системного підходу. Систематизацію їх виконано за наявними в економічній літературі ознаками: джерело походження (зовнішні і внутрішні); ступінь керованості (керовані і малокеровані); характер формалізації (фактори, що допускають і не допускають кількісне оцінювання). Додатково запропоновано виділити внутрішні фактори за ознакою – вид діяльності.

5. Для оцінювання якості транспортних послуг ПАТ «Немирівське автотранспортне підприємство 10510» розроблено економіко-математичну модель на основі формуючих факторів з використанням показників: середня кількість рейсів, фактично виконаних відповідно до розкладу руху за маршрутом; фактичний час перебування одного водія за кермом автобуса під час роботи на маршруті; коефіцієнт відносних витрат часу на пересування в автобусі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. М.Г. Босняк «Вантажні автомобільні перевезення». Навчальний посібник, - К.: Видавничий Дім «Слово», 2010.- 408 с.
2. Григор'єв Г.С. Суть ринку автотранспортних послуг в сучасних умовах господарювання // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Зб. наук. пр. - К., 1998. - Вип. 3. - С. 207-212;
3. Автомобільний транспорт в Україні. Нормативна база. – К.: КНТ, АТІКА, 2004. – 504с.;
4. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: Учеб. Пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 256 с.;
5. Белешев С.Д., Гуревич Ф.Г. Математико - статистические методы экспертных оценок. – М.: Статистика, 1999. – 226 с.;
6. Басовський Л.Е., Протасєв В.Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 212 с.

Буренніков Юрій Юрійович – к.е.н., доцент кафедри Автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Вдовиченко Олександр Володимирович - асистент кафедри Автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Студент Юрій Іванович – студент групи 1АТ-16м, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Слободянюк Анастасія Олександрівна - студентка групи ТЗД-17м, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Burennikov Yuri - Ph.D., Associate Professor of Automotive and Transport Management Department, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.

Vdovichenko Alexander - assistant of the Department of Automobile and Transport Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsya.

Student Yuri - student group 1AT-16m, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsya.

Slobodyanyuk Anastasia - student of the group TZD-17m, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsya.