

УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

СТОГУЛ ОКСАНА ІЛЛІВНА

УДК 338.47:656.072.6

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ
НА АВТОБУСНИХ СТАНЦІЯХ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Харків – 2011

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України.

Науковий керівник: доктор економічних наук, професор
Криворучко Оксана Миколаївна,
Харківський національний автомобільно-дорожній
університет, професор кафедри менеджменту.

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор
Дейнека Олександр Георгійович,
Українська державна академія залізничного транспорту,
завідувач кафедри менеджменту на транспорті;

кандидат економічних наук
Наврозова Юлія Олександрівна,
Одеський національний морський університет,
доцент кафедри економіки підприємства і
підприємництва.

Захист відбудеться «17» червня 2011 р. о 13-00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.820.05 Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейєрбаха, 7, ауд. 3.501.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейєрбаха, 7, ауд. 2.209.

Автореферат розісланий «13» травня 2011 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

І. В. Чорнобровка

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Важливою складовою соціально-економічного розвитку України є удосконалення транспортного обслуговування організацій, окремих споживачів; задоволення потреб у пасажирських перевезеннях тощо.

Значна роль в організації і здійсненні пасажирських автобусних перевезень належить автобусним станціям (АС). Вони призначені для обслуговування пасажирів на зупинкових пунктах міжміських і приміських автобусних маршрутів, диспетчерського управління рухом автобусів, надання інформаційних послуг та ін. Сучасні умови їх реалізації пов'язані з проблемою якості: необхідністю виконання вимог споживачів, досягнення певного її рівня. Рішення цієї проблеми досягається управлінням.

Теоретичним основам управління якістю продукції і послуг присвячені дослідження і роботи вітчизняних і зарубіжних вчених: Глічева О. В., Ковальова А. І., Мішина В. М., Окрепилова В. В., Татарського Ф., Фатхутдинова Р. А., Шаповала М. І., Гобермана Л. О., Дж. Харрінгтона, Демінга У. Е., Дж. М. Джурана, Ісикави К., Фейгенбаума А. і багатьох інших. На транспорті цій проблемі присвячені роботи Большакова О. М., Босняка М. Г., Гетьмана П. Н., Дейнеки О. Г., Диканя В. Л., Криворучко О. М., Міротіна Л. Б., Наврозової Ю. О., Рєви В. М., Української Л. О., Шинкаренка В. Г. та ін.

Однак, незважаючи на наявність певного наукового досвіду, якості обслуговування пасажирів на АС не приділено достатньої уваги. Так, потребує удосконалення понятійно-категоріальний апарат управління якістю, моделювання процесу формування якості обслуговування пасажирів на АС як об'єкта управління. Необхідним є наукове обґрунтування системи управління якістю обслуговування пасажирів на АС, визначення її структури, складу та змісту управлінських функцій. Вимагають удосконалення класифікація показників, що формують якість обслуговування; методичний підхід до оцінювання якості обслуговування пасажирів на автостанціях. Потребують подальшого обґрунтування процесу забезпечення якості обслуговування пасажирів, мотивація працівників за підвищення рівня якості.

Наукова та практична актуальність зазначених питань зумовили вибір теми дисертаційного дослідження, визначили предмет, об'єкт, мету та завдання роботи.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тема наукового дослідження відповідає тематиці науково-дослідницьких робіт кафедри менеджменту Харківського національного автомобільно-дорожнього університету. Зокрема, результати дисертаційного дослідження було використано у темі «Основи управління автотранспортним підприємством на основі бізнес-процесів» у розділах «Система управління якістю обслуговування на ПАС (Пасажирських автобусних станціях)» (2009-2010 рр., номер державної реєстрації 0110U000681), де автором була розроблена система управління якістю обслуговування на пасажирських АС.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є поглиблення існуючих теоретичних основ і розробка науково-методичних рекомендацій щодо

управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях. Для реалізації цієї мети передбачається вирішити наступні завдання:

- проаналізувати теоретичні основи управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях, сформулювати його об'єкт;
- встановити склад системи управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях;
- розробити систему показників та методичний підхід до оцінювання якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях;
- виконати оптимізацію показників якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях;
- обґрунтувати елементи системи забезпечення якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях;
- запропонувати методичні положення мотивації якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях.

Об'єктом дослідження є процеси формування якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях.

Предметом дослідження є система і методи управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях.

Методи дослідження: Теоретичною і методологічною основою дисертаційної роботи є ідеї та положення, викладені у монографіях, наукових і періодичних виданнях вітчизняних і закордонних вчених з питань управління якістю.

Для вирішення поставлених завдань у дисертації використані такі загальнонаукові методи дослідження економічних явищ: *структурно-лінгвістичного та етимологічного аналізу* – для дослідження сутності якості обслуговування пасажирів на АС; *процесний підхід, методи узагальнення, спостереження, порівняння, абстрагування і формалізації* – для визначення якості обслуговування пасажирів на АС як об'єкта управління, уточнення його складу; *поєднання системного та процесного підходів* - при формуванні системи управління якістю обслуговування пасажирів на АС; *групування та класифікації* - при обґрунтуванні показників якості обслуговування; *економіко-математичне моделювання* – при розробці методичного підходу до оцінювання якості обслуговування пасажирів на АС та методичних основ преміювання (депреміювання) персоналу АС. Серед спеціальних методів використовувалися: *анкетне опитування* для визначення задоволеності пасажирів обслуговуванням на АС; *експертне опитування* - для встановлення значимості показників, які визначають рівень якості обслуговування пасажирів на АС; *критерій Парето* – для формування методичних основ оптимізації рівня якості; *методи структурного моделювання IDEF0* - для розкриття сутності та взаємозв'язку робіт щодо забезпечення якості обслуговування пасажирів на АС.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в поглибленні теоретичних основ і розробці науково-методичних рекомендацій з управління якістю обслуговування пасажирів на АС.

Основні положення дисертації, які визначають її наукову новизну та винесені на захист, полягають у наступному:

удосконалено:

- модель об'єкта при управлінні якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях, яка сформована, на відміну від інших, на основі розмежування процесів надання послуг і забезпечувальних, визначення їх складових і основних характеристик, що є підґрунтям для упорядкування управлінських процедур і застосування найбільш доцільних та ефективних методів їх реалізації;

- систему забезпечення якості на АС, яка на відміну від існуючих, включає дві підсистеми: забезпечення якості процесів обслуговування пасажирів та якості функціонування системи управління в цілому. Ключовими елементами підсистем визначено їхні цілі, певне ресурсне забезпечення, сукупність відповідних процесів, які розглядаються як мережа взаємопов'язаних видів (мотивації, навчання персоналу, ротації та регулювання одержаного рівня), що носять довгостроковий характер, спрямовані на підтримку автостанціями необхідного рівня якості, впевненість керівництва і пасажирів, що встановлені вимоги виконуються;

- методичне забезпечення формування рекомендацій з преміювання (депреміювання) працівників АС за якість реалізації процесів, яке на відміну від інших, передбачає одночасне використання премій за перевищення встановленого мінімального порогу рівня якості та штрафів за можливі випадки порушень при реалізації виконавцями процесів обслуговування пасажирів. Такі рекомендації сприятимуть максимальному забезпеченню зацікавленості працівників в досягненні високого рівня якості обслуговування пасажирів та недопущенні випадків порушення стандартних вимог щодо реалізації відповідних процесів.

отримали подальший розвиток:

- склад системи управління якістю обслуговування пасажирів у вигляді цілеспрямованого контуру здійснення управлінських дій на процеси з надання послуг пасажиром і забезпечувальні в загальній системі управління автобусними станціями. Передбачається формування двох видів циклів – розширеного (що реалізується на рівні об'єднання автостанцій) та елементарних (що відповідають рівням окремих автостанцій) та групування спеціальних функцій управління якістю у блоки щодо розробки відповідних рішень, перетворення їх у конкретні управлінські дії, моніторинг та контроль за їх реалізацією;

- методичний підхід до оцінки якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях, який ґрунтується на комплексному визначенні вихідних вимог та умов реалізації процесів надання послуг споживачам та забезпечуючих їх функціонування, параметрів безпосередньо реалізації процесів, їх результатів; передбачає окреме оцінювання видів процесів; встановлення та порівняння результатів, отриманих з боку підприємства та даних анкетного опитування споживачів; врахування різної значимості показників. Такий підхід дає змогу максимально врахувати вимоги пасажирів, їх суб'єктивне ставлення до обслуговування на автостанціях та встановити можливості підприємства щодо досягнення необхідного рівня якості;

- методичні положення оптимізації рівня якості обслуговування пасажирів на підставі використання принципу Парето, які базуються на визначенні із множини можливих значень, сформованих з позицій автостанцій та пасажирів, відповідного рівня за критерієм максимізації. Встановлений оптимальний рівень якості цілком відповідає вимогам пасажирів та можливостям автостанцій щодо його досягнення й забезпечує ефективність їх взаємодії.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що їх реалізація дозволить АС оцінити якість обслуговування пасажирів, сформулювати рішення щодо контролю та забезпечення якості обслуговування пасажирів; підвищити рівень організації робіт з поліпшення якості обслуговування пасажирів.

Розроблені положення дисертації використані підприємствами й організаціями: Вовчанською районною радою (акт № 185/2 від 02.12.2010 р.), ВАТ «Черкаси ОПАС» (акт № 173 від 17.12.2010 р.), ТОВ «Сумиоблавтотранс» (акт № 1/1-3 від 14.01.2011 р.).

Окремі положення дисертаційного дослідження використовуються в навчальному процесі Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (довідка № 3565/47 від 25.11.2010 р.) при викладанні дисциплін «Управління якістю на підприємствах автомобільного транспорту», «Управління персоналом», в курсовому та дипломному проектуванні.

Зареєстровано авторське право на науково-практичний твір «Методичний підхід до оцінки якості обслуговування на пасажирських автобусних станціях (ПАС)» (свідоцтво № 37046 від 21.02.2011 р.).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійно виконаною науковою працею. Опубліковані одноосібно наукові праці містять ті положення, висновки й пропозиції, які сформульовані автором і відображають його внесок у дослідження проблеми. У тезах [9] автору належить методика вивчення попиту на послуги пасажирського транспорту.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дисертаційного дослідження доповідались і обговорювались на науково-практичних конференціях: Міжнародній науково-практичній конференції «Дні науки 2005» (м. Дніпропетровськ, 2005 р.), XI науковій конференції ТДТУ «Фундаментальные и прикладные исследования, инновационные технологии, профессиональное образование» (Росія, м. Тамбов, 2006 р.), Всеукраїнській міжвузівській науковій студентській конференції «Проблеми економіки, управління та розвитку підприємств в сучасних умовах» (м. Харків, 2007 р.), Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих учених та студентів «Стратегії економічного розвитку країн в умовах глобалізації» (м. Дніпропетровськ, 2009 р.), III Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми і перспективи розвитку підприємництва» (м. Харків, 2009 р.), Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми економіки підприємств у сучасних умовах» (м. Київ, 2010 р.), IV Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми і перспективи розвитку підприємництва» (м. Харків, 2010 р.).

Публікації. Основні положення дисертаційної роботи представлено в 15 наукових працях, зокрема: 8 статтях у наукових фахових виданнях та 7 тезах

доповідей. Загальний обсяг публікацій – 5,96 ум.-друк. арк., з яких 5,85 ум.-друк. арк. належать особисто автору.

Структура та обсяг роботи. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків по кожному розділу, загальних висновків, додатків і списку використаних джерел. Повний обсяг роботи складає 227 сторінки комп'ютерного тексту, в тому числі список використаних джерел нараховує 164 найменувань на 17 сторінках. Матеріали дисертації проілюстровані 52 рисунками, 20 таблицями, з них 11 рисунків на окремих 11 сторінках, 4 таблиці на окремих 12 сторінках, та містять 9 додатків на 39 сторінках. Основний текст займає 148 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У **вступі** подано загальну характеристику дисертаційної роботи, обґрунтовано актуальність обраної теми, сформульовано її мету та завдання, визначено об'єкт, предмет, методи дослідження, охарактеризовано наукову новизну і практичну значимість отриманих результатів, наведено дані щодо апробації одержаних результатів та їх опублікування.

У **першому розділі «Теорія і практика управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях»** визначено поняття якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях (АС), обґрунтовано процеси її формування як об'єкту управління, розроблено систему управління якістю обслуговування пасажирів на АС, проаналізовано функціонування АС Харківського регіону.

На основі аналізу поняття «якість» з філософської та прикладної точки зору та термінів «послуга» та «обслуговування» уточнено поняття «якість обслуговування пасажирів на АС», під яким пропонується розуміти сукупність характеристик процесів обслуговування і забезпечувальних процесів, що відповідають у певному ступеню встановленим або передбачуваним вимогам зовнішніх (пасажирів) і внутрішніх (обслуговуючого персоналу) споживачів.

Якість обслуговування формується у результаті реалізації процесів надання послуг і забезпечувальних процесів при взаємодії управлінського та обслуговуючого персоналу АС і пасажирів. Забезпечувальні процеси – це невидимі операції, що сприймаються обслуговуючим персоналом і виконуються у межах підприємства, видимі операції включають процес безпосереднього надання послуг і сприймаються пасажиром. Результатом взаємодії пасажирів та персоналу виступає якість послуги, що представляє собою сукупність властивостей і характеристик процесу надання послуги при взаємодії пасажирів та обслуговуючого персоналу, які дають можливість задовольнити певною мірою встановлені або передбачувані вимоги пасажирів.

Формування об'єкта управління представлено за допомогою процесного підходу, що передбачає виділення сукупності взаємопов'язаних і взаємодіючих видів діяльності, які перетворюють вхідні ресурси та вимоги у необхідні результати. Об'єктом при управлінні якістю обслуговування пасажирів на АС є процеси формування якості обслуговування – процеси надання послуг та забезпечувальні (рис. 1).



Рис. 1 – Процеси обслуговування пасажирів на АС

Запропонований зміст кожного процесу, що формують якість обслуговування пасажирів, їх входи і виходи, цілі та відповідальні особи. Так, цілями процесу реалізації квитків є збільшення обсягів їх продажу і досягнення високого рівня якості обслуговування пасажирів, «входом» служать компетентність співробітників, установлені та можливі потреби пасажирів, якісні технічні, матеріальні, інформаційні та трудові ресурси й нормативно-технічна документація. «Виходом» даного процесу є якість послуги з реалізації квитків.

Для цілеспрямованого впливу на об'єкт при управлінні якістю обслуговування пасажирів на АС визначено склад і зміст системи управління. Система управління якістю обслуговування пасажирів на АС представляє собою сукупність функцій, сформованих у підсистеми та за рівнями ієрархії надана у вигляді взаємозв'язку двох циклів - розширеного й елементарного. Розширений цикл - це управління якістю обслуговування пасажирів на рівні об'єднання пасажирських автостанцій, а елементарний - управління якістю процесів надання послуг та забезпечувальних процесів на окремих автостанціях (рис. 2).

Розширений цикл об'єднує функції стратегічної і тактичної спрямованості: функції прийняття рішень реалізує вирішувальний блок *D*; функції управляючих впливів реалізує перетворювальний блок *R* на основі управляючої інформації, що надходить з блока *D*, та вихідної – з інформаційно-контрольного блока *I*.

Елементарний цикл організований аналогічним чином, але увага приділяється оперативному управлінню. У вирішальному блоці здійснюються функції планування та оперативного аналізу на автостанціях. Ця інформація надходить з інформаційно-контрольного блока, який передбачає виконання функцій накопичення та систематизації даних про якість обслуговування. Блок перетворення виконує функції організації, мотивації та розробки коригувальних впливів.

Реалізація основних процесів обслуговування пасажирів на автобусних станціях Харківського регіону (на прикладі ВАТ «ХПАС») передбачає надання пасажиром різних видів послуг (табл. 1).

Таблиця 1

**Перелік процесів надання послуг пасажиром
на автостанціях ВАТ «ХПАС»**

Процеси	Наявності за роками				Структура, %			
	2006	2007	2008	2009	2006	2007	2008	2009
Надання послуги кімнати матері та дитини	8	9	8	8	6,7	6,6	6,7	6,5
Організація інформаційних бюро	8	8	8	8	6,7	5,9	6,7	6,5
Камери схову речей	23	24	25	24	19,2	17,7	20,8	19,3
Надання послуг медичної допомоги	7	4	2	2	5,8	2,9	1,7	1,6
Попередній продаж квитків	59	62	62	62	49,2	45,6	51,7	50,0
Організація харчування	15	29	15	20	12,5	21,3	12,5	16,1
Усього	120	136	120	124	100,0	100,0	100,0	100,0

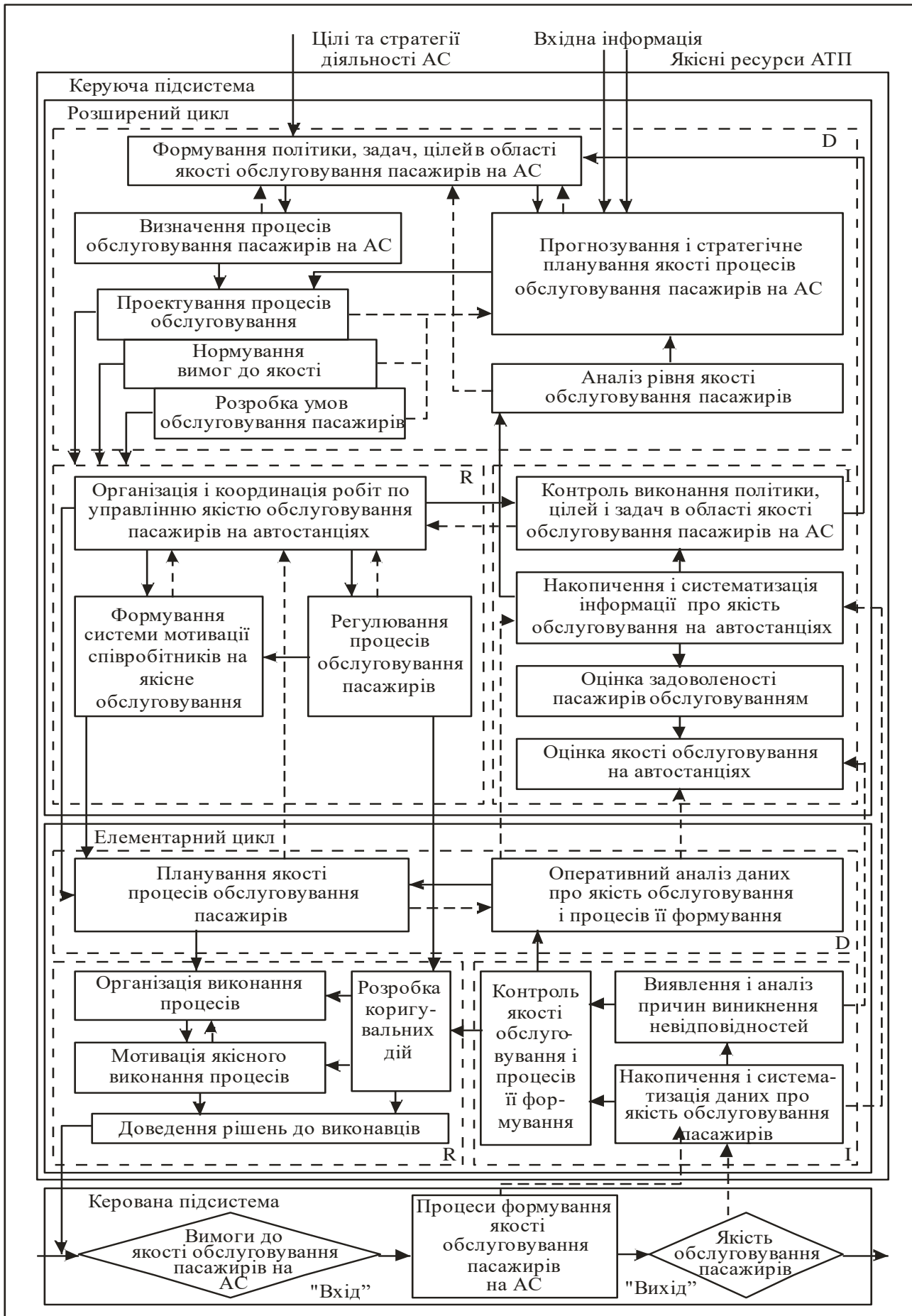


Рис. 2. Система управління якістю обслуговування пасажирів на АС

На основі наданої таблиці можна зробити висновок, що основна питома вага процесів надання послуг пасажиром на ВАТ «ХПАС» належить попередньому продажу квитків. В останній час у роботі ВАТ «ХПАС» виявлена тенденція до збільшення обсягів перевезень (за останні три роки на 19,6%), а як наслідок і прибутку (на 74,7%), що зобов'язує підприємство підвищувати якість обслуговування на автостанціях.

Таким чином, визначено склад і зміст якості обслуговування пасажирів на АС як об'єкта управління; розроблено систему управління якістю обслуговування пасажирів на АС у вигляді ієрархічного цілеспрямованого контуру. Її реалізація дозволить АС чітко визначити й упорядкувати процедури і методи управління їх якістю та цілеспрямовано впливати на процеси обслуговування пасажирів на АС.

У другому розділі – **«Методичні положення оцінювання та оптимізації рівня якості обслуговування пасажирів на АС»** - обґрунтовано систему показників рівня якості обслуговування пасажирів на АС, розроблено методичний підхід щодо реалізації оцінки рівня якості та методичні положення його оптимізації.

Система показників якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях розроблена згідно з процесами надання послуг та забезпечувальними. Розроблені показники відображають параметри показників «входів», безпосередньо виконання процесів і «виходів».

Показниками якості процесів реалізації квитків на маршрути є: кількість видів реалізації квитків; час на придбання квитків; середня кількість кас; режим роботи кас; доступність послуг слабо захищеним соціальним категоріям населення; кількість скарг від пасажирів. Показниками забезпечувальних процесів виступають: наявність устаткування, приміщень, документації і засобів контролю обслуговування; дотримання вимог чинного законодавства до забезпечення безпеки пасажирів.

Розроблений методичний підхід до оцінювання якості обслуговування пасажирів на АС базується на таких положеннях: окремо оцінюється якість обслуговування за процесами надання послуг та забезпечувальними процесами; визначаються показники оцінювання якості обслуговування за «входами», безпосередньо «процесами» та їх «виходами»; оцінюється якість з двох точок зору – за фактичними даними підприємства і за даними опитування споживачів про рівень якості видимих для них процесів; враховується значимість показників оцінювання якості обслуговування; для розрахунку підсумкових показників використовуються різні рівні їх узагальнення (частковий, груповий, узагальнюючий); порівнюються результати оцінювання якості обслуговування, що отримані з позиції працівників АС і з позиції споживачів.

Послідовність реалізації положень методичного підходу до оцінювання якості обслуговування на АС представлена у вигляді алгоритму (рис. 3).

Інтерпретація узагальнюючих показників проводиться за допомогою спеціально розробленої шкали, складеної на основі шкали Харрінгтона.

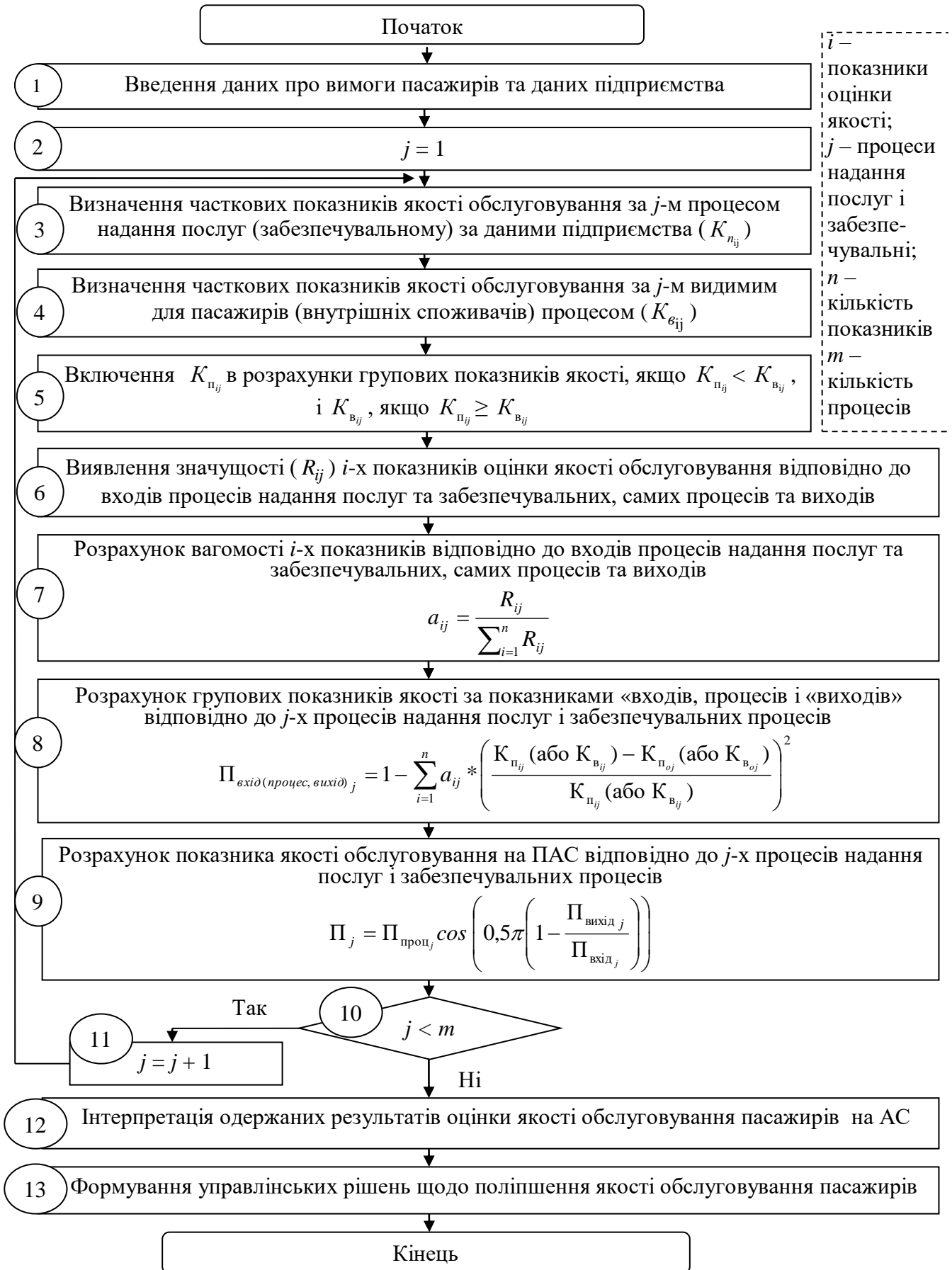


Рис. 3. Алгоритм реалізації методичного підходу до оцінювання якості обслуговування пасажирів на АС

1	2	3	4	5	6	7	8
- наявність інформації про послуги	0,056	1,0	0,6	1,0	0,54	0,5	0,48
- доступність та оглядовість різноманітної інформації	0,051	0,5	0,585	0,5	0,45	0,5	0,46
- широта асортименту послуг зі створення зручностей пасажиром	0,087	1,0	0,57	0,5	0,52	0,5	0,34
- функціональність приміщень для пасажирів на автостанції	0,098	1,0	0,425	1,0	0,35	0,5	0,37
Якість процесів надання послуг ($P_{\text{процес}}$)	-	0,743		0,683		0,66	
Якість «виходів» процесів надання послуг ($P_{\text{вихід}}$)	-	0,656		0,644		0,592	
Показники якості процесів							
Якість процесів надання послуг ($P_{\text{ппп}}$)	-	0,712		0,660		0,587	
Якість забезпечувальних процесів (P_3)	-	0,740		0,750		0,750	

Отримані результати свідчать, що якість забезпечувальних процесів вище ніж процесів надання послуг, що вказує на недостатнє використання потенціалу автостанцій. Виходячи з цього необхідно реалізувати управлінські рішення щодо покращення обслуговування пасажирів (підвищення кваліфікації персоналу, мотивація працівників АС, надання більшого асортименту послуг).

При управлінні якістю обслуговування пасажирів на АС одним із завдань є визначення оптимального рівня. При цьому він повинен задовольняти вимоги споживачів, бути досяжним для підприємства і забезпечувати потрібний ефект. Розроблені методичні положення оптимізації рівня якості обслуговування на АС на основі принципу Парето, визначають оптимальний рівень при взаємодії двох сторін – підприємства і пасажирів. Обґрунтована сфера застосування існуючих методів оптимізації рівня якості. Розроблена модель оптимізації рівня якості, яка враховує результати оцінювання рівня якості обслуговування пасажирів на АС та екстремум (максимальні й мінімальні критерії вибору). Запропоновано алгоритм визначення оптимального рівня якості обслуговування пасажирів, який передбачає виділення множини оптимальних рішень по Парето і полягає у розгляді параметрів якості на всіх автостанціях попарно. Якщо при порівнянні автостанцій встановлено, що критерії, наприклад, першої автостанції більші ніж другої, то перша автостанція виключається з подальшого розгляду, а якщо їх не можливо порівняти, то треба перейти до розгляду наступної пари автостанцій. На основі аналізу автостанцій 2 класу Харківського регіону можна зробити висновок, що найоптимальніший рівень якості характеризується значенням – $K_{\text{опт}} = [0,52 - 0,54]$. Це вимагає реалізації необхідних управлінських рішень щодо його підвищення.

Реалізація методичного підходу до оцінювання рівня якості обслуговування пасажирів на АС та методичних положень його оптимізації дозволить АС визначити рівень якості обслуговування пасажирів на автостанції з урахуванням думки пасажирів та даних підприємства, при якому задовольняються вимоги пасажирів і забезпечується потрібний ефект.

У третьому розділі – «Забезпечення якості обслуговування пасажирів на АС» – удосконалено систему забезпечення якості обслуговування пасажирів на АС, розроблено методичне забезпечення формування рекомендацій з преміювання (депреміювання) працівників АС.

Система забезпечення якості обслуговування на АС – це сукупність робіт, забезпечених ресурсами і об'єднаних спільними цілями у сфері якості, що мають тривалий характер, спрямовані на підтримку підприємством необхідного рівня якості та створення впевненості керівництва та споживачів у тому, що вона задовольняє встановлені вимоги. Система забезпечення якості обслуговування на АС враховує різні процеси: забезпечення якості функціонування СУЯ в цілому, забезпечення необхідного рівня обслуговування, ресурсне забезпечення та цілі у сфері якості.

Процеси забезпечення якості функціонування систем управління включають такі роботи: проектування і реалізація СУЯ, документація, сертифікація і визначення ефективності СУЯ. Ці роботи достатньо розглянуті в літературі й вимоги до них аналогічні для всіх підприємств. Оскільки АС є специфічною галуззю народного господарства, необхідно описати процес забезпечення необхідного рівня якості обслуговування пасажирів. Цей процес включає такі види діяльності: мотивація, навчання і ротація персоналу, а також регулювання якості обслуговування.

Для розкриття цих процесів розроблені їх декомпозиційні діаграми на основі методології структурного аналізу IDEF0. Виконане моделювання процесів забезпечення якості обслуговування пасажирів на АС - мотивації, навчання, ротації персоналу та регулювання якості.

Ефективна робота системи управління якістю неможлива без гнучких методів матеріального стимулювання, що спрямовані на підвищення якості обслуговування пасажирів на АС.

Запропоноване методичне забезпечення формування рекомендацій з преміювання (депреміювання) за якість обслуговування пасажирів на автобусних станціях базується на основі обґрунтування виду стимулюючої функції та системи показників депреміювання. Ці рекомендації передбачають паралельне використання штрафів за низький рівень якості з використанням показників депреміювання і премій за досягнення мінімального порогу рівня якості. Вони базуються на таких положеннях: винагорода повинна бути пов'язана з досягненням цілей у сфері якості; розмір винагород розраховується на основі результатів оцінювання рівня якості обслуговування на автостанції; система преміювання повинна розповсюджуватися на всіх працівників підприємства і враховувати їх відповідальність та внесок в отриманий результат (рівень якості).

Запропоновано алгоритм розрахунку премії (штрафу), який враховує результати оцінювання рівня якості обслуговування на АС. Відповідно до запропонованого алгоритму на основі показника якості процесів надання послуг ($P_{\text{пнп}}$) розраховується процент премій або штрафу.

Для обґрунтування розміру премії була використана лінійна математична функція. На її основі визначено, що при встановлених максимальних і мінімальних значеннях стимулюючого показника, розмір премії обчислюється за формулою: $P_{п} = 111,1 * P_{штп} - 61$. Шкала диференціації премії працівників з використанням лінійної функції характеризується наступними числовими значеннями: при досягненні високого рівня якості $[0,8-0,64)$ розмір премії становитиме 10,04–27,8%; при досягненні найвищого рівня якості $[1,0 - 0,8)$ – 28,91 – 50%.

Розрахунок відсотка штрафу за низький рівень якості обслуговування передбачає використання спеціально розроблених понижуючих показників: за кожну скаргу пасажирів на якість обслуговування; за збільшення втрат і зменшення компенсації втрат від реалізації послуг пониженої якості; за несвоєчасне, неякісне виконання обов'язків у сфері управління та забезпечення якості; за несвоєчасне оформлення і виконання заходів корегуючого впливу; за порушення норм щодо охорони праці; за порушення виробничих і технологічних інструкцій; за передчасне закінчення роботи без поважної причини; за появу на робочому місці у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, пияцтво на робочому місці; за прогул.

Запропоновані планові заходи щодо впровадження системи управління якістю обслуговування пасажирів на АС, які допомагають скоротити час і засоби на проведення робіт по управлінню і забезпеченню рівня якості. Ця робота передбачає 9 етапів: розробка наказу про формування СУЯ; відбір кандидатів для робочої групи СУЯ; формування та навчання робочої групи СУЯ; розробка СУЯ; розподіл відповідальності і повноважень між працівниками АС; проектування інформаційних зв'язків в СУЯ між підрозділами і посадовими особами, об'єднанням АС, автостанціями та інш.; розробка та впровадження документації СУЯ; впровадження і моніторинг СУЯ; проведення корегувальних заходів. Запропоновано функціональний розподіл робіт в процесі виконання функцій системи управління якістю за допомогою побудови схеми функціональних взаємозв'язків. Сформована схема інформаційних потоків на АС, яка забезпечує необхідною інформацією усіх учасників процесів обслуговування пасажирів. Запропоновані склад документації на автобусних станціях і рекомендації щодо їх автоматизації за допомогою програми Microsoft Excel.

Таким чином, розроблена система забезпечення якості обслуговування пасажирів на АС, а також методичне забезпечення формування рекомендацій з преміювання (депреміювання) за якість обслуговування пасажирів на АС. Це дає можливість підтримувати необхідний рівень якості обслуговування пасажирів та зацікавити в цьому працівників АС.

ВИСНОВКИ

У дисертації запропоновано нове вирішення важливого науково-прикладного завдання з поглиблення теоретичних основ та розробки науково-методичних рекомендацій з управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях, що дозволило сформулювати наступні висновки:

1. Підвищення рівня якості обслуговування пасажирів на автобусних станціях, а отже і їх конкурентоспроможності, зумовлене необхідністю орієнтації на вимоги пасажирів, забезпечення достатньої ефективності управління. Незважаючи на наявність певного наукового досвіду з управління якістю в різних галузях, в т. ч. на автомобільному транспорті, наукове завдання щодо якості обслуговування пасажирів на АС вирішено недостатньо.

2. Розроблена модель об'єкта управління якістю обслуговування пасажирів на АС, сформована на основі ідентифікації та розмежування процесів надання послуг і забезпечувальних процесів. Процесами надання послуг визначено - реалізація квитків на маршрути, диспетчерське управління рухом автобусів, надання інформаційно-консультативних послуг, надання послуг щодо створення зручностей пасажирам; забезпечувальними процесами - забезпечення надійності технічних засобів управління, обладнання, забезпечення АС необхідними ресурсами. Запропоновано зміст кожного процесу, який формує якість обслуговування пасажирів, його входи і виходи, цілі процесів та відповідальних за них, а також встановлено взаємозв'язок між ними, що дозволило чітко визначити й упорядкувати процедури і методи управління їх якістю.

3. Отримала подальший розвиток система управління якістю обслуговування пасажирів на АС шляхом поєднання процесного та системного підходів. Вона представлена у вигляді ієрархічного цілеспрямованого контуру управління безпосередньо процесами надання послуг та забезпечувальними процесами у вигляді структури, яка реалізує розширений та елементарний цикли. Розширений цикл – це управління якістю обслуговування пасажирів на рівні всього підприємства (об'єднання АС), а елементарний - управління якістю процесів надання послуг і забезпечувальних процесів на окремих автостанціях. При цьому обґрунтовані функції, що реалізуються на розширеному й елементарному циклах. Ця система дозволить цілеспрямовано впливати на процеси обслуговування пасажирів на АС.

4. Розроблено методичний підхід до оцінювання якості обслуговування пасажирів на АС, що синтезує оцінювання з позиції підприємства і поглядів споживачів, за вхідними параметрами, безпосередньо реалізації процесів та їх результатами. Запропоновано алгоритм, який показує послідовність реалізації положень методичного підходу. Його реалізація дозволяє в практичній діяльності визначити рівень якості обслуговування пасажирів на автостанції з урахуванням думки пасажирів та даних підприємства.

5. Рівень якості повинен задовольняти вимоги споживачів, бути досяжним для підприємства й забезпечувати потрібний ефект. Розроблені методичні положення оптимізації рівня якості обслуговування пасажирів на АС на основі принципу Парето, які визначають оптимальний рівень при взаємодії двох сторін – підприємства і пасажирів. Визначено, що із впровадженою СУЯ оптимальний рівень якості визначається шляхом порівняння понесених затрат і ефекту, на етапі впровадження – шляхом порівняння даних значень рівня якості та вибір за визначеними критеріями. Реалізація даних методичних положень у практичній діяльності дозволяє керівництву визначити рівень якості, при якому задовольняються вимоги пасажирів і забезпечується потрібний ефект.

6. Обґрунтована система забезпечення якості на АС, яка включає цілі, ресурсне забезпечення, сукупність процесів щодо забезпечення якості обслуговування пасажирів і функціонування системи управління якістю (СУЯ). Запропоновані моделі забезпечення якості обслуговування пасажирів на АС: мотивації, навчання, ротації персоналу та регулювання якості на основі методології IDEF0. Дані рекомендації сприяють досягненню визначених цілей у сфері якості та підтриманню необхідного рівня якості обслуговування пасажирів.

7. На основі методів економіко-математичного моделювання запропоновано методичне забезпечення формування рекомендацій з преміювання (депреміювання) працівників АС за якість реалізації процесів, яке передбачає паралельне використання премій та штрафів, встановлених за результатами оцінювання та розрахунку на підставі обґрунтування стимулюючої (дестимулюючої) функції. Такі рекомендації дозволять зацікавити працівників підвищувати рівень якості обслуговування на АС.

8. Наукове обґрунтування положень щодо управління якістю обслуговування пасажирів на АС доповнюють існуючі теоретичні підходи та методи управління підприємством. Запропоновані науково-методичні та практичні рекомендації дозволять керівництву підприємств пасажирських автостанцій систематизувати роботи з управління якістю обслуговування пасажирів, провести кількісне оцінювання, визначити оптимальні параметри і розробити заходи щодо забезпечення необхідного рівня.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у фахових виданнях:

1. Стогул О. И. Формирование объекта при управлении качеством услуг на пассажирских автобусных станциях / О. И. Стогул // Економіка транспортного комплексу: зб. наук. праць. – Харків: ХНАДУ. – 2009. – Вип. 14. – С. 150-160.

2. Стогул О. И. Система управления качеством обслуживания на пассажирских автобусных станциях / О. И. Стогул // Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. праць. – Дніпропетровськ: ДНУ. – 2009. – Вип. 256: В 10 т. – Т. IV. – С. 1001–1008.

3. Стогул О. И. Система показателей оценки качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях / О. И. Стогул // Економіка транспортного комплексу: зб. наук. праць. – Харків: ХНАДУ. – 2010. – Вип. 15. – С. 94–103

4. Стогул О. И. Подход к оценке качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях / О. И. Стогул // Бизнес-Информ. – 2010. – № 9. – С. 44–53.

5. Стогул О. И. Методические основы оптимизации уровня качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях / О. И. Стогул // Економіка транспортного комплексу: зб. наук. праць. – Харків: ХНАДУ. – 2010. – Вип. 16. – С. 154-164.

6. Стогул О. И. Система обеспечения качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях / О. И. Стогул // Економіка: проблеми

теорії та практики: зб. наук. праць. – Дніпропетровськ: ДНУ. –2010. – Вип. 265: В 9 т. – Т. V. – С. 1320–1329.

7. Стогул О. И. Мотивация качества обслуживания пассажиров на автобусных станциях. / О. И. Стогул // Бизнес-Информ. – 2010. – № 10. – С. 52-56.

Статті у інших виданнях:

8. Стогул О. И. Анализ затрат на управление качеством продукции предприятия / О. И. Стогул // Сб. науч. работ “Студенческая научная зима в Бресте – 2007». – Брест: издательство БрГТУ, 2008. – С. 169–171.

Тези доповідей

9. Поединцева В. В. Анализ спроса на рынке пассажирских транспортных услуг / В. В. Поединцева, О. И. Дмитриева (Стогул) // Дні науки 2005: матеріали міжнародної науково – практичної конференції, 15–27 квітня 2005 р. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2005. – Т.8. – С.76–77.

10. Стогул О. И. Оценка и анализ качества обслуживания пассажиров на автостанциях / О. И. Стогул // Фундаментальные и прикладные исследования, инновационные технологии, профессиональное образование: материалы XI научной конференции ТГТУ, 19–20 апреля 2006 г. – Тамбов: Издательство ТГТУ, 2006. – Ч. 1. – С. 62–64.

11. Стогул О. И. Комплексный анализ развития рынка автотранспортных услуг региона / О. И. Стогул // Проблеми економіки, управління та розвитку підприємств в сучасних умовах: матеріали Всеукраїнської міжвузівської наукової студентської конференції, 3–5 квітня 2007 р. – Харків: ХДТУБА, 2007. – Ч. 2. – С. 41.

12. Стогул О. И. Качество обслуживания на пассажирских автобусных станциях как объект управления / О. И. Стогул // Стратегія економічного розвитку країн в умовах глобалізації, матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених та студентів, 26–27 листопада 2009 р. – Дніпропетровськ: Біла К. О., 2009. – Т. 3. – С. 80–83.

13. Стогул О. И. Особенности управления качеством на пассажирских автобусных станциях (ПАС) / О. И. Стогул // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, 11 грудня 2009 р. – Харків: ХНАДУ, 2009. – Т. 2. – С. 116–117.

14. Стогул О. И. Показатели оценки качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях (ПАС) / О. И. Стогул // Проблеми економіки підприємств у сучасних умовах: матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції, 13–14 травня 2010 р. – К.: НУХТ, 2010. – С. 36-37.

15. Стогул О. И. Определение оптимального уровня качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях (ПАС) / О. И. Стогул // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 26 листопада 2010 р. – Харків: ХНАДУ, 2010. – С. 117–118.

АНОТАЦІЯ

Стогул О.І. Управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Українська державна академія залізничного транспорту, Харків, 2011.

Дисертацію присвячено поглибленню існуючих теоретичних основ і розробці науково-методичних рекомендацій щодо управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях (АС). Розроблено модель об'єкту при управлінні якістю обслуговування пасажирів на АС з використанням процесного підходу. Сформовано систему управління якістю обслуговування пасажирів на АС у вигляді цілеспрямованого контуру щодо здійснення управлінських дій на процеси з надання послуг пасажирам і забезпечувальні. Запропоновано методичний підхід до оцінки якості обслуговування пасажирів на АС, який ґрунтується на поєднання підходів з позиції підприємства і споживачів та визначення системи показників за параметрами реалізації процесів. Розроблені методичні положення оптимізації рівня якості обслуговування на АС на основі принципу Парето. Удосконалено систему забезпечення якості обслуговування на АС, яка включає цілі, ресурсне забезпечення, сукупність процесів по забезпеченню якості обслуговування пасажирів і функціонування (СУЯ) в цілому з використанням методології структурного аналізу IDEF0. Розроблено методичне забезпечення формування рекомендацій з преміювання (депреміювання) за якість обслуговування пасажирів на автобусних станціях шляхом обґрунтування стимулюючої функції та системи показників депреміювання.

Ключові слова: якість обслуговування пасажирів, управління, система управління якістю, забезпечення якості.

АННОТАЦИЯ

Стогул О. И. Управление качеством обслуживания пассажиров на автобусных станциях. – Рукопись.

Диссертация на соискание научной степени кандидата экономических наук по специальности: 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Украинская государственная академия железнодорожного транспорта, Харьков, 2011.

Диссертация посвящена углублению теоретических и разработке научно-методических основ управления качеством обслуживания пассажиров на автобусных станциях. Предложены состав и содержание объекта при управлении качеством обслуживания пассажиров на автобусных станциях (АС). Формирование объекта управления представлено с помощью процессного подхода. Обосновано, что качество обслуживания на ПАС формируется в результате процессов предоставления услуг и обеспечивающих процессов. Установлены виды процессов формирования качества. Предложено содержание каждого процесса, который формирует качество оказания услуг пассажирам,

его входы и выходы, цели процессов и ответственных за них, а так же установлена взаимосвязь между ними.

Предложен состав системы управления качеством обслуживания пассажиров на АС. Формирование системы управления представлено на основе выделения блоков функций, которые реализуются в расширенном и элементарном цикле.

В ходе анализа работы автобусных станций Харьковского региона установлено, что лидером в пригородных, междугородних и международных перевозках в Харьковской области является ОАО «Харьковское предприятие автобусных станций» (ОАО «ХПАС»). На основе анализа деятельности предприятия выявлена тенденция к увеличению объемов перевозок, а как следствие и прибыли, что обязует предприятия повышать качество обслуживания на автостанциях.

Проведен анализ существующего опыта формирования показателей оценки качества в различных отраслях народного хозяйства. Сформирована система показателей качества обслуживания пассажиров на АС станциях в соответствии с процессами предоставления услуг (реализация билетов на маршруты, диспетчерское руководство движением автобусов, информационно-консультативные услуги, услуги по созданию удобств пассажирам) и обеспечивающими (выбор средств контроля качества обслуживания пассажиров, обеспечение надежности технических средств управления, оборудования, обеспечение АС необходимыми ресурсами). Разработаны показатели, отображающие параметры показателей «входов», непосредственно выполнения процессов и «выходов».

Разработан методический подход к оценке качества обслуживания пассажиров на АС, который основывается на сочетании подходов с позиции предприятия и потребителей, и предполагает определение предложенной системы показателей, которая отображает параметры показателей «входов», непосредственно выполнения процессов и «выходов».

Обоснована сфера применения существующих методов оптимизации уровня качества. При внедренной системе управления качеством (СУК) оптимальный уровень качества определяется путем сопоставления понесенных затрат и эффекта, на этапе внедрения – путем сопоставления данных значений уровня качества и выбор по определенным критериям. Разработаны методические положения оптимизации уровня качества на АС на основе принципа Парето, определяющие оптимальный уровень при взаимодействии двух сторон – предприятия и пассажиров. Разработана модель оптимизации уровня качества, которая учитывает результаты оценки уровня качества обслуживания пассажиров на АС и экстремум (максимальные и минимальные критерии выбора).

Разработана система обеспечения качества обслуживания на АС, включающая обеспечение качества функционирования СУК и обеспечение необходимого уровня качества обслуживания. Разработаны модели обеспечения качества обслуживания на АС: мотивации, обучения, ротации персонала и регулирования качества на основе методологии IDEF0.

Предложено методическое обеспечение формирования рекомендаций по премированию и депремированию за качество обслуживания пассажиров на

автобусных станциях на основе обоснования вида стимулирующей функции и системы показателей депремирования. Все это позволяет одновременно устанавливать премии при достижении минимального порога уровня качества и использовать штрафы за случаи его понижения.

Разработаны плановые мероприятия по внедрению системы управления качеством, которые предполагают следующие виды работ: разработка приказа о формировании СУК; отбор кандидатов для рабочей группы СУК; формирование и обучение рабочей группы СУК; разработка СУК; распределение ответственности и полномочий между работниками АС; проектирование информационных связей в СУК между подразделениями и должностными лицами, объединением АС, отдельными автостанциями и др.; разработка и внедрение документации СУК; внедрение и мониторинг СУК; проведение корректирующих мероприятий. Предложено функциональное распределение работ в процессе выполнения функций системы управления качеством обслуживания пассажиров на АС. Сформирована схема информационных потоков между участниками процессов управления качеством обслуживания пассажиров на АС. Предложены состав документации по управлению качеством на автобусных станциях и рекомендации по их автоматизации с помощью программой Microsoft Excel.

Ключевые слова: качество обслуживания пассажиров, управление, система управления качеством, обеспечение качества.

ABSTRACT

Stogul O. I. Quality management of service passengers at the bus stations. – Manuscript.

Thesis for a Candidate Degree in Economics. Specialty 08.00.04 – Economy and enterprise management (according to the types of economic activity). – Kharkov State Academy of Railway Transport, Kharkiv, 2011.

The dissertation is dedicated to the problem of the existing theoretical basis expansion and development of scientific & methodical guidelines for the management of passengers service quality at bus stations (BS). The object's model at the management of passengers service quality at BS was developed using the process approach. The system of passengers service quality management at BS was formed as a purposeful loop on the implementation of management actions for the processes of services provided to passengers and executive. The methodical approach on estimation of passengers service quality at BS is given. Given approach is based on the combination of approaches from the position of enterprises and consumers and determination of rates system according to the parameters of the processes realization. Methodological regulations of service quality level at BS optimization are developed on the base of Pareto principle. The system of service quality providing at BS, which includes objectives, resource access, the set of processes on ensure of passengers service quality and operation (QMS), was upgraded in whole using the methodology of IDEF0 structural analysis. Methodical support of recommendations formation on the bonuses (non-bonuses) for passengers service quality at bus stations by the stimulating function foundation and non-bonuses rate system.

Key words: quality of passengers service, management, system of quality management, quality assurance.