

ОПТИМАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

Товкач О. О., студент.

Науковий керівник: Дмитрієва О. І., к. е. н., доц.

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

На сучасному етапі все менше приділяють увагу якості послуг, а це в свою чергу веде до незадоволеності споживачів. Останнім нічого не залишається, як продовжувати користуватися транспортом та усіма супутніми послугами. Тому, дуже, важливо проаналізувати ситуацію, визначити «оптимальний рівень якості послуг підприємств пасажирського транспорту» та впровадити його.

На сьогоднішній день питанням якості послуг пасажирських автобусних перевезень присвячено роботи авторів: Шинкаренко В. Г., Криворучко О.Н., Дмитрієва О.І. О.І., Фейгенбаум А., Гиссин В.І. та ін.

Поняття оптимізація завжди пов'язується з процесом вибору певних рішень, які являються оптимальними по одному або декільком критеріям, тому у загальному вигляді оптимальний рівень якості - це рівень, вище або нижче якого виробляти продукцію чи задовольнити потреби споживача економічно недоцільно. Тому в одних випадках якість можна підвищувати, в інших залишати незмінним, в третьому, можливо навіть знижувати в цілому або за окремими показниками, щоб скоротити витрати на виготовлення виробів.

Оцінка якості повинна проводитися як на підприємстві, так і споживачами послуг. Оцінювання рівня якості – це сукупність операцій, що включає вибір номенклатури показників якості продукції, що оцінюється, визначення значень цих показників і порівняння їх з базовими.

За результатами вимог пасажирів до підприємства та якості обслуговування можна розділити всі методи оцінки на дві групи: перед виробничий і після виробничий (тобто до і після виробництва продукції або надання послуг). В першій групі переважають методи експертної оцінки, коли вибирається ряд техніко-економічних показників якості та експертним шляхом їм присвоюється ваговий коефіцієнт, а в другій - статистичні, коли основними параметрами, що характеризуються показник якості, є математичне сподівання і ймовірність появи збою.

Важливим елементом при впровадженні системи управління якістю є запит споживача стосовно ідеології системи загального управління якістю - це складова контролю за управлінською діяльністю, технологією виробництва та продукцією, спрямованих на зростання якості обслуговування.

Оптимізації рівня методичних положень якості обслуговування пасажирів на підприємстві пропонується базуватися на методах виділення набору Парето оптимальних рішень і вибору найефективнішого рішення в класі Парето оптимальних. В задачах раціонального вибору – властивість альтернатив, яка звичайно визнається необхідною для розв’язання у разі багатокритеріальності, тобто при виборі з урахуванням декількох паритетних функцій цілі. Альтернатива називається оптимальною за Парето, якщо будь-яка інша альтернатива, більш приваблива за якою-небудь функцією цілі, виявляється хоча б за однією з інших функцій менш привабливою, ніж дана. Тобто, покращання за якимось критерієм стосовно альтернативи, оптимальної за Парето, може бути досягнуто тільки за рахунок погіршення за деяким іншим критерієм із обраної множини критеріїв.

Виділяють три умови забезпечення оптимальності за Парето: оптимальний розподіл благ між споживачами; оптимальний розподіл ресурсів у виробництві; оптимальний обсяг виробництва.

Оптимальний рівень обслуговування пасажирів визначимо за допомогою моделювання, що допомагає визначити шлях досягнення мети управління при найкращих (зазвичай мах або мин) значеннях показників, що характеризують рівень якості с позиції підприємства та с позиції пасажирів. У розробленій оптимізаційній моделі, яка була оцінена рівнем якості обслуговування пасажирів, екстремум (мах та мін), а також принципи Парето.

$$\left\{ \begin{array}{l} K = (K_{\text{пас}}, K_{\text{АС}}) \rightarrow \max \\ K_{\text{пас}} \rightarrow \max; K_{\text{АС}} \rightarrow \max \\ K_{\text{пас}} = \left\{ K_{\text{пас}_k}, K_{\text{пас}_{k+1}}, \dots, K_{\text{пас}_{k+n}} \right\} \end{array} \right. , \quad (1)$$

де n – кількість автостанцій;

k – порядковий номер автостанції.

Нижче запропоновано алгоритм оптимізації рішень щодо якості обслуговування пасажирів (рис. 1).

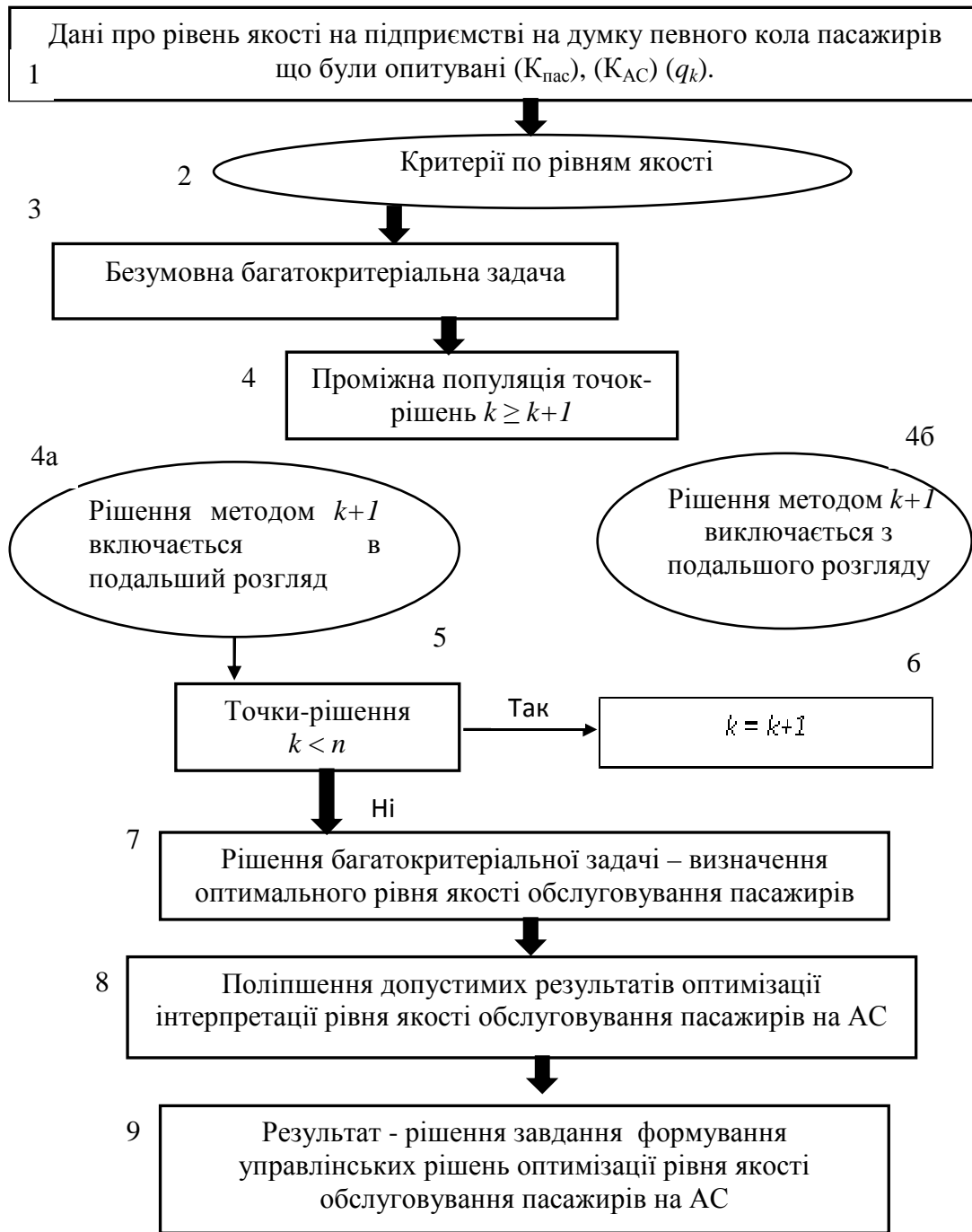


Рисунок 1 – Алгоритм оптимізації рішення щодо якості обслуговування пасажирів

Вихідними даними є дані про рівень якості на підприємстві на думку певного кола пасажирів що були опитувані по автостанціям (q_k) по кожній автостанції.

У блоці 2 формуємо критерії, які характеризують рівень якості представлених послуг $k=(k_1, k_2, k_3)$.

У блоці 3 починається проміжна популяція точок-рішень $k \geq k+1$, тобто розглядається автостанція.

Автостанції порівнюються попарно у блоці 4, якщо $k \geq k+1$, то автостанція $k+1$ включається в подальший розгляд (блок 4а), а якщо

навпаки, то з подальшого розгляду виключається (блок 4б). Він передбачає перебирання точок-рішень характеризуючи рівень якості по кожній автостанції ($k < n$), тобто якщо $k < n$, то розраховуємо наступну автостанцію (блок б), якщо ні, то переходимо до блока 7.

У блоці 7 проходить рішення багатокритеріальної задачі, де визначається оптимальний рівень якості обслуговування пасажирів.

Блок 8 поліпшення допустимих результатів оптимізації інтерпретації рівня якості обслуговування пасажирів на.

Однак, результати аналізу є рішення щодо завдання формування управлінських рішень оптимізації рівня якості обслуговування пасажирів на АС (блок 9), таких як підвищення кваліфікації та контролю роботи персоналу, розробка і специфікація послуг, реорганізація системи взаємостосунків з пасажирями тощо.

Таким чином, розроблені методичні положення оптимізації рівня якості обслуговування, які на основі СУЯ базуються на використанні принципу Парето, що визначає область оптимальних рішень при взаємодії підприємства і пасажирів, де найважливішим є пасажир для якого використовуються усі заходи щодо його задоволення.

Література.

1. Криворучко О.М. Управління якістю обслуговування пасажирів на автобусних станціях: [монографія] / О.М. Криворучко, О.І. Стогул. – Харків: ХНАДУ, 2012 – 213 с.

2. Поважный С.Ф. Менеджмент качества: [учебное пособие] / С.Ф. Поважный, Ю.И. Рудницкий, И.Н. Михайлов. - Донецк: ДонГАУ, 1997. – 164 с.

3. Мішин В.М. Управління якістю : [Підручник] - [2-е вид, перероблене і доповнене] / В.М. Мішин. - М: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

4. Ребрин Ю.И. Управление качеством : [учебное пособие] / Ю.И. Ребрин. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 174 с.

5. Системы, методы и инструменты менеджмента качества : [учебное пособие] / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. – СПб.: Питер, 2008. – 560 с.: ил. – (Серия «Учебное пособие»).