

ПРОЦЕС ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ПАСАЖИРІВ

*Ситнік Є.В., Божко Я.О., Конотон К.О., здобувачі вищої освіти,
evgeniy.s1097@gmail.com*

*Науковий керівник: Криворучко О.М., д.е.н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Важливою умовою успішного розвитку будь-якого підприємства є виробництво конкурентоспроможної продукції. Основою конкурентоспроможності є якість. Серед всіх показників конкурентоспроможності (ціна, термін доставки, сервіс тощо) якість на 70% визначає рішення про вибір продукції. За цих умов проблема якості набуває особливого значення.

Якість перевезень пасажирів – це сукупність характеристик послуг з перевезення пасажирів, які відповідають вимогам і очікуванням пасажирів. Основними факторами якості перевезень пасажирів є: безпека (пасажир повинен бути впевнений у своїй безпеці під час поїздки); комфорт (поїздка повинна бути комфортною); доступність; точність (поїздка повинна відбуватися відповідно до розкладу); інформованість (пасажир повинен бути вчасно інформований про зміни у розкладі або інші важливі події).

Забезпечення якості перевезень пасажирів передбачає комплекс заходів, спрямованих на створення та підтримку необхідного рівня якості послуг з перевезення пасажирів. Процес забезпечення якості перевезень пасажирів – це сукупність або послідовність робіт підприємства, яка за допомогою необхідних ресурсів і управлінських дій, направлена на створення впевненості пасажирів, що їхні вимоги до якості автотранспортних послуг будуть виконані.

Реалізація процесного підходу передбачає п'ять етапів:

- визначення всіх видів процесів, які необхідні для забезпечення якості послуг;
- розкриття змісту кожного процесу, його входу і виходу;
- визначення мети кожного процесу;
- встановлення відповідальних за процеси;
- знаходження взаємозв'язку з іншими процесами.

При процесному підході діяльність по оцінці ризиків, наслідків і впливу процесів на споживачів і інших зацікавлених сторін набуває конкретність, значимість і тісний взаємозв'язок ресурсів і отриманих результатів.

Методологія структурного аналізу IDEF0 будується шляхом декомпозиції: від великих складних структур до більш дрібних, простих. Елементи кожного рівня декомпозиції являють собою дії з переробки інформаційних чи матеріальних ресурсів.

На першому етапі формується контекстна діаграма, що дає загальний опис процесу як єдиного цілого – одного функціонального блоку з інтерфейсними дугами, що виходять за межі розглянутої ділянки. Кожна з чотирьох сторін функціонального блоку контекстної діаграми має своє призначення: верхня сторона означає “управління”, нижня – “механізм реалізації”, ліва сторона – “вхід” і права – “вихід”. Сформуємо контекстну діаграму процесу забезпечення якості послуг підприємства пасажирського автомобільного транспорту (рисунок 1).

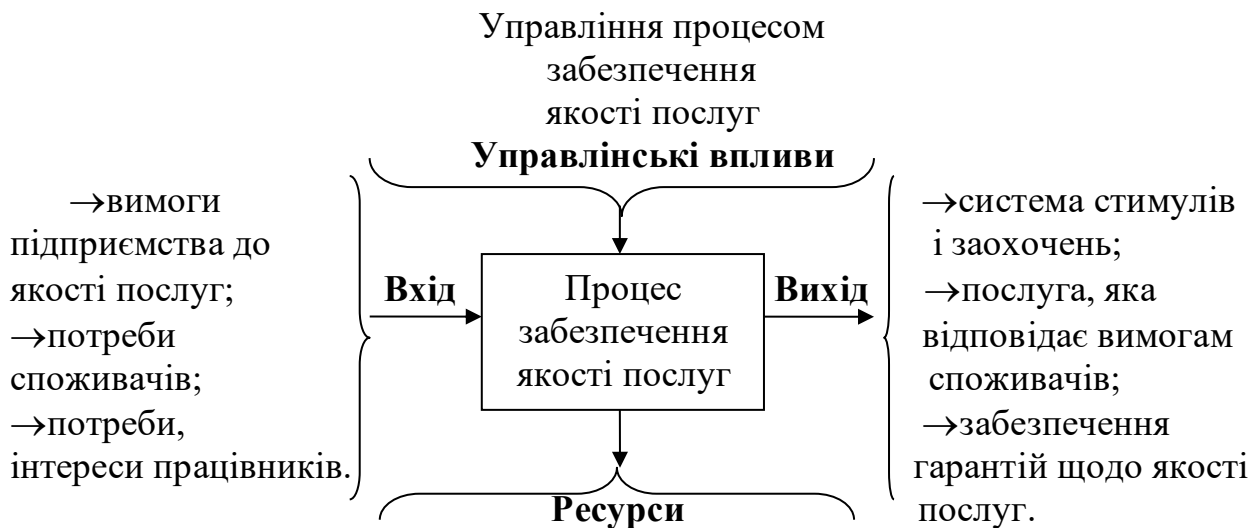


Рисунок 1 – Контекстна діаграма процесу забезпечення якості послуг

Даний підхід включає наступні елементи: “вхід” – вимоги до якості, цілі та ін.; “виходом” виступають результати даного процесу, власне те, для чого він розроблений і функціонує – це послуга, яка повністю відповідає вимогам споживачів; управління процесом забезпечення якості послуг і ресурси (інформаційні, правові, кадрові, технічні, матеріальні, фінансові, методичні).

Більш точний і послідовний поділ від загального уявлення про процес забезпечення якості послуг підприємства пасажирського автомобільного транспорту до детального розкладання його на складові фрагменти, а також моделювання їхніх взаємозв’язків дають декомпозиційні діаграми декількох рівнів.

Схеми процесу забезпечення якості послуг підприємства пасажирського автомобільного транспорту доцільно представити у

вигляді декомпозиційних діаграм двох рівнів.

Кожна з підфункцій діаграми може бути далі деталізована шляхом аналогічної декомпозиції відповідного їй функціонального блоку. “Вихід” першої операції може служити “входом” до другої. Функціональні блоки з’єднуються лініями, стрілками, що відбивають зв’язки між ними.

Декомпозиційна діаграма першого рівня відображає загальну схему процесу забезпечення якості послуг, реалізованих у відповідних підсистемах системи менеджменту (рисунк2).

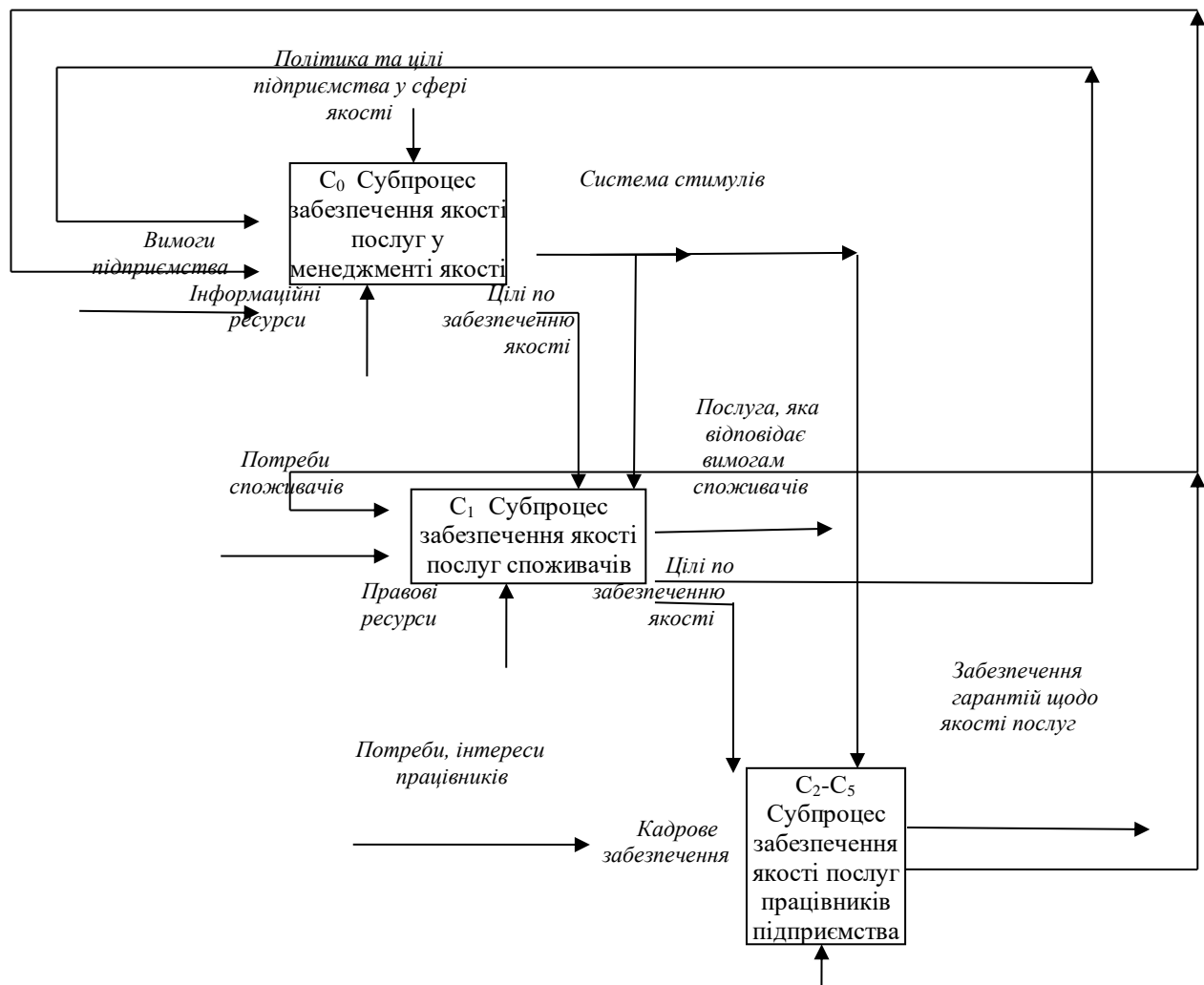


Рисунок 2 – Схема процесу забезпечення якості послуг (декомпозиційна діаграма першого рівня)

Декомпозиційна діаграма другого рівня розкриває зміст виділених супроцесів забезпечення якості послуг. В основу виділення складових елементів субпроцесу забезпечення якості послуг покладений загальний цикл менеджменту якості, здійснюваний відповідно до узагальненої схеми усвідомлення людської діяльності:

від визначення мети до контролю за їх досягненням. Цикл менеджменту починається з визначення цілей, що основою для розробки системи заходів щодо їх досягнення, тобто таким чином здійснюється перехід до функції планування. Забезпечення якості передбачає визначення цілей, завдань та заходів щодо забезпечення якості. Система управління якістю повинна бути документально оформлена і регулярно переглядатися. Визначення вимог і очікувань пасажирів є першим кроком при плануванні якості перевезень. Це можна зробити за допомогою опитувань, фокус-груп та інших методів дослідження.

Реалізація заходів щодо забезпечення якості передбачає впровадження таких заходів, як навчання персоналу, підвищення якості обладнання та техніки, впровадження інформаційних систем та інших. Контроль і оцінка якості послуг є важливим для забезпечення того, щоб послуги відповідали вимогам і очікуванням пасажирів. Для цього можна використовувати такі методи, як моніторинг якості, аудит якості та оцінка задоволеності пасажирів.

Забезпечення якості перевезень пасажирів є важливою частиною управління транспортним підприємством. Це дозволяє підвищити конкурентоспроможність підприємства та задовольнити потреби пасажирів. До основних заходів щодо забезпечення якості перевезень пасажирів можна віднести: підтримка в належному технічному стані рухомого складу; впровадження сучасних технологій управління перевезеннями; навчання персоналу з питань надання послуг пасажирам; розробка системи стимулювання персоналу за якість роботи; впровадження системи зворотного зв'язку з пасажирями.

Таким чином, розроблено модель процесу забезпечення якості послуг підприємства пасажирського автомобільного транспорту на основі процесного підходу з використанням методології структурного аналізу IDEF0.

Література.

1. Криворучко О.М. Процесно-орієнтоване управління підприємством: гармонізація на основі якості. Харків: ФОП Бровін О.В., 2020. 180 с.
2. Kryvoruchko O., Shynkarenko V., Popova N. Quality Management of Transport Services: Concept, System Approach, Models of Implementation // International Journal of Engineering & Technology. – UAE: Science Publishing Corporation, 2018. Vol. 7, №4.3. P.4725-476.
3. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика [Текст]: навчальний посібник / М. О. Панченко ; МОН України, Одеський нац. політех. ун-т, Ін-т бізнесу, економіки та інформ. технологій. Київ: ЦУЛ, 2019. 228 с.