

## ОЦІНКА ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРИМІСЬКОМУ СПОЛУЧЕННІ

*А.А. Кочина, к.т.н., доцент*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

На процеси удосконалення транспортного обслуговування необхідний цілеспрямований вплив управління якістю. У загальному випадку управління якістю – систематичний, планомірний і цілеспрямований вплив на процес забезпечення якості з метою досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення вимог споживачів і суспільства в цілому.

При використанні системного підходу здійснюється формування та в подальшому функціонування цільової підсистеми якості, що є самостійною системою з усіма притаманними їй властивостями. Цілі є пріоритетними у діяльності та їх досягнення обов'язкове. При застосуванні системного підходу щодо управління підприємством вимагає розглядати систему управління якістю як невід'ємну, а не автономну частину управління підприємствами [1].

Система управління обслуговування пасажирських перевезень складається з керуючої та керованої підсистем. Керована підсистема – об'єкт управління, тобто процеси що забезпечують якість пасажирських перевезень. Керуюча підсистема – суб'єкт управління, це структурні органи всіх рівнів ієрархії та особи, що здійснюють управлінські дії, відповідно до загальноприйнятих принципів і методів управління. Роль суб'єкта управління виконує служби підприємства, що відповідають за якість надання транспортних послуг [2].

Система управління якістю формує і проявляє свої властивості тільки в процесі взаємодії із зовнішнім середовищем. До факторів зовнішнього середовища підприємств, які обслуговують пасажирську систему громадського транспорту можна віднести фактори прямого і непрямого впливу. До факторів прямого впливу можливо віднести:

- постачальників, оскільки вони здійснюють постачання матеріалів, обладнання, трудової сили;
- споживачів, один з головних факторів зовнішнього середовища. Оскільки головною метою діяльності і існування підприємств пасажирського транспорту є задоволення потреб споживачів. Як споживачів для підприємств пасажирського транспорту виступають пасажирів;
- конкурентів, від яких на ринку залежить багато чинників, такі як цінова політика на перевезення пасажирів, ціни на сировину і матеріали від постачальників, впровадження нових технологій;
- закони та державні органи, які регулюють діяльність підприємств. Підприємства пасажирського транспорту зобов'язані функціонувати відповідно до вимог податкового законодавства. Крім цього діяльність підприємства повинна виконувати вимоги інших органів влади, таких як Міністерство транспорту України, Пенсійний фонд, Держстандарт, Санепідемстанція та ін.

До факторів непрямого впливу можливо віднести: технології, стан економіки, соціально-культурні та політичні чинники, ставлення з місцевим населенням, міжнародне оточення. Враховуючи встановлені прямі та непрямі фактори, які впливають на якість транспортно-обслуговування при роботі маршрутів громадського транспорту у приміському сполученні треба розуміти, що необхідно визначити комплекс показників, які характеризують роботу ТЗ при умові забезпеченні соціальних норм обслуговування населення.

Під критерієм оптимальності системи розуміються її вартісні показники, тобто визначений рівень розвитку транспортних засобів при найменших експлуатаційних витратах. Однак, для пасажирського громадського транспорту потрібні інші показники співвідношення витрат і результатів, оскільки ефективність його функціонування має чітко виражений соціальний характер і не є однозначною [3].

Оцінка економічної складової ефективності пояснюється тим що, такі фактори як технічні та соціальні в структурі показників закладені в соціальних нормативах транспортного обслуговування населення, що піддаються державному регулюванню. На рисунку 1 наведені групи показників для оцінки якості транспортного обслуговування у приміському сполученні до яких відносяться:

- загальні показники, які характеризують транспортний процес по переміщенню пасажирів;
- показники, які забезпечують соціальні стандарти транспортних послуг;
- показники для забезпечення обсягів пасажироперевезень.

До загальних показників відноситься: коефіцієнт використання місткості  $\gamma$ ; середній час очікування пасажирів ТЗ  $\bar{t}_i$ ; середній час поїздки в ТЗ  $\bar{t}_n$ ; середня дальність поїздки пасажирів  $l_{cp}$ .

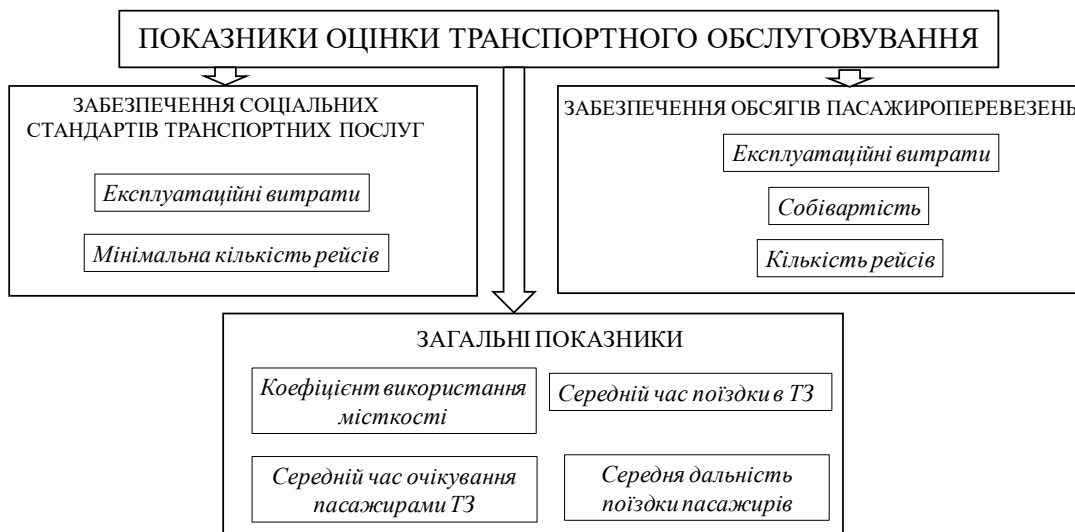


Рисунок 1 – Показники оцінки транспортного обслуговування приміських маршрутів

Забезпеченні соціальних стандартів транспортних послуг складається з експлуатаційних витрат  $Z_1$  та мінімальної кількості рейсів  $R_0$ . Забезпечення обсягів перевезень пасажирів залежить від експлуатаційних витрат  $Z_2$ , коли відомі обсяги перевезень пасажирів та необхідна кількість рейсів  $R$ , для забезпечення цих обсягів перевезень.

Таким чином, представлена система управління якістю пасажирських перевезень на основі поєднання системного і процесного підходів у вигляді цілеспрямованого контуру щодо здійснення управлінських впливів на процеси обслуговування пасажирів на маршрутах громадського транспорту, які реалізуються на розширеному й елементарному циклах.

Література:

1. Босняк М.Г. Пасажирські автомобільні перевезення. К.: Видавничий Дім «Слово», 2009. 272 с.
2. Дейнека О.Г.0 Бондаренко В.П. Менеджмент транспортного обслуговування України. Зб. наук. праць Української державної академії залізничного транспорту. 2010. Вип. 112. 194 с.
3. Куштева Л. Безпека пасажирських перевезень. Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 2. С. 69–70.